



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión estratégica y eficacia del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Pajuelo Castro, Willy Hernan (ORCID: 0000-0001- 9537-8345)

ASESOR:

Dr. Guerra Torres, Dwithg Ronnie (ORCID: 0000-0002-4263-8251)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Al Grupo de trabajo de Tesorería ONP, con la cual comparto diariamente en la Oficina de Normalización Previsional, por su entrega en el trabajo y el compromiso de servicio a los usuarios del sistema.

Agradecimientos

A mis Padres, en especial con todo mi corazón a mi Madre, que hoy desde el cielo sigue iluminando mi vida, para ellos por sus atenciones y cuidados que nos proveyeron; de igual forma, para mi familia: esposa e hijos, por todo el apoyo que me brindo y porque es el Tesoro más valioso que me confirió Dios.

A los compañeros de mi grupo de trabajo en la ONP, porque fuimos desarrollando experiencias que se concretaron en el presente trabajo.

A mi asesor de investigación por su paciencia y enseñanzas.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	li
Agradecimientos	lii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vii
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RESULTADOS	41
REFERENCIOAS	42
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Ficha técnica de la variable 1	14
Tabla 2	Ficha técnica de la variable 2	15
Tabla 3	Validez de juicio de experto de la variable 1	16
Tabla 4	Validez de juicio de experto de la variable 2	16
Tabla 5	Resultado de la prueba de fiabilidad de variable 1	17
Tabla 6	Resultado de la prueba de fiabilidad de variable 2	21
Tabla 7	Frecuencias y porcentajes de gestión estratégica	19
Tabla 8	Frecuencias y porcentajes de la dimensión excelencia	20
Tabla 9	Frecuencias y porcentajes de la dimensión innovación	21
Tabla 10	Frecuencias y porcentajes de la dimensión anticipación	22
Tabla 11	Frecuencias y porcentajes de eficacia del servicio	23
Tabla 12	Frecuencias y porcentajes de metas del servicio	24
Tabla 13	Frecuencias y porcentajes de calidad del servicio	
Tabla 14	Resultado de la tabla cruzada de gestión estratégica y eficacia del servicio	25
Tabla 15	Prueba de normalidad de kolmogorov Smirnov	26
Tabla 16	Resultado de la prueba de hipótesis general	27
Tabla 17	Resultado de la prueba de hipótesis específica 1	28
Tabla 18	Resultado de la prueba de hipótesis específica 2	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Representación gráfica de gestión estratégica	19
Figura 2 Representación gráfica de excelencia	20
Figura 3 Representación gráfica de innovación	21
Figura 4 Representación gráfica de anticipación	22
Figura 5 Representación gráfica de eficacia del servicio	23
Figura 6 Representación gráfica de metas del servicio	24
Figura 7 Representación gráfica de calidad del servicio	25
Figura 8 Tabla cruzada de gestión estratégica y eficacia del servicio	27

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida se relaciona la gestión estratégica y eficacia del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú. El tipo de investigación es básica y de diseño correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por 22 personas que laboran en la Oficina de normalización previsional de una institución pública de pensiones del Perú. Se utilizó la técnica de la encuesta y dos cuestionarios que pasaron por el proceso de validez de expertos y confiabilidad, el primero para gestión estratégica ($\alpha=0,908$) y el segundo para la eficacia del servicio ($\alpha=0,925$). El principal hallazgo en los resultados se evidencio en el 63,6% que manifiesta que la gestión estratégica es eficiente, el 4,5% está en un nivel bajo, el 36,4% está en un nivel medio y el 22,7% está en un nivel alto. Se muestra un Rho de Spearman de 0,647 y un p. valor de 0,000. Con lo que se concluye, existe relación significativa entre la gestión estratégica y eficacia del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú.

Palabras clave: Gestión estratégica, eficacia del servicio

Abstract

The objective of this research was to determine to what extent the strategic management and effectiveness of the service of the personnel executing electronic payments of a public pension institution in Peru are related. The type of research is basic and of correlational design, the study sample consisted of 22 people who work in the Social Security Normalization Office of a public pension institution in Peru. The survey technique and two questionnaires were used. by the process of expert validity and reliability, the first for strategic management ($\alpha = 0.908$) and the second for the effectiveness of the service ($\alpha = 0.925$). The main finding in the results was evidenced in 63.6% who state that strategic management is efficient, 4.5% is at a low level, 36.4% is at a medium level and 22.7% It is at a high level. It shows a Spearman Rho of 0.647 and a p. value of 0.000. With what is concluded, there is a significant relationship between the strategic management and effectiveness of the service of the personnel executing electronic payments of a public pension institution in Peru.

Keywords: Strategic management, service efficiency

I. INTRODUCCIÓN

Las grandes organizaciones del mundo moderno han adoptado un nuevo modelo de gestión, que le permita seguir creciendo y adaptarse a estos permanentes cambios que se dan en nuestra sociedad. Para Salvador-Hernández et al. (2019) Gutiérrez-Homero (2018), la gestión estratégica dentro de una organización pública implica generar conciencia en los integrantes de la institución pública a fin de pongan en práctica las estrategias establecidas en el plan institucional. Por otro lado, Lovato et al. (2016), manifiesta que la eficacia de un servicio se visualiza cuando se muestra la relación estrategia/resultado dentro de una actividad específica de la institución, donde el nivel de competencia del personal este aun nivel sobresaliente.

A nivel mundial la gestión estratégica y la eficacia del servicio se convierten en dos componentes que reflejan todas las organizaciones exitosas. Cuando muchas veces se pensaba que la gestión en una institución pública era lenta y burocrática. Esta no se muestra así en las principales entidades públicas de algunos países, como es el caso de la gigante financiera Banco industrial y comercial de China con sedes en todo el mundo o la JPMorgan Chase de EE. UU que moviliza un alto capital en el mundo y ofrece una de las mejores atenciones al cliente (Pryor et al., 2010). Con esto queda confirmado que la gestión estratégica también se ha instalado en las grandes organizaciones públicas del mundo entero.

En el Perú, encontramos instituciones públicas que también han instalado la gestión estratégica en su quehacer organizacional. Pero, estas todavía no llegan a niveles de autonomía como las de otros países desarrollados. En muchos casos por presupuesto y otros por decisión política interna y externa de la institución. (Melendez Llerena, 2018), manifiesta que en el Perú sigue habiendo una gran brecha en la aplicación de la gestión estratégica en la institución pública y privada y el principal factor es la autonomía en la gestión y en la competencia digital de su personal para el manejo solvente de las nuevas plataformas y herramientas digitales producto de los últimos avances en tecnología en el mundo.

La Oficina de Normalización Previsional de una entidad pensionaria pública se desenvuelve dentro de los lineamientos de política interna para generar pagos por mandato judicial. Este proceso requiere una gestión estratégica donde se incluya herramientas virtuales o tecnológicas que acelere o facilite el cobro por parte de los usuarios. Por lo que se necesita verificar si se aplica la eficacia del servicio da cargo del personal de esta oficina. (Azul Jiménez, Josefa y Guido Navarro Otero, Ángel y Pérez Linares, 2019), manifiesta que el éxito de una organización, es un trabajo sincronizado de los equipos colaborativos poniendo en práctica diversas herramientas de planeación para el logro de metas concretas.

Esta investigación se planteó las siguientes interrogantes: ¿En qué medida se relaciona la gestión estratégica y eficacia del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú?, ¿En qué medida se relaciona la gestión estratégica y metas del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú?, ¿En qué medida se relaciona la gestión estratégica y calidad del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú?,

Este estudio presenta su justificación bajo tres aspectos: teórico, práctico y metodológico. En el aspecto teórico podemos mencionar, que el estudio se asienta bajo la propuesta teórica de Zapata-Rotundo y Hernández-Arias (2017), que abordan la gestión estratégica desde una mirada prospectiva. Lo cual permite planificar y ejecutar acciones analizando las posibles ocurrencias futuras. En el aspecto práctico, podemos mencionar que los resultados estudio han demostrado una estrecha relación de la gestión estratégica y la eficacia del servicio en el personal de institución pública. Por lo tanto, se pueden generar planes y acciones para potenciar los diferentes ámbitos de las organizaciones públicas con un mejor desempeño del personal. Finalmente, en el aspecto metodológico contamos con un diseño de investigación que se ajusta a las necesidades y realidad del contexto investigado. Asimismo, contamos con instrumentos que han sido validados y reconfirmados por criterio de juicio de expertos y con alto nivel de fiabilidad.

Esta investigación se planteó los siguientes objetivos: Determinar en qué medida se relaciona la gestión estratégica y eficacia del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú, Como objetivos específicos tenemos: Determinar en qué medida se relaciona la gestión estratégica y metas del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú, Determinar en qué medida se relaciona la gestión estratégica y calidad del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú.

Esta investigación se planteó las siguientes hipótesis: Existe relación significativa entre la gestión estratégica y eficacia del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú, Como hipótesis específicas se fueron planteados los siguientes enunciados: Existe relación significativa entre la gestión estratégica y metas del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú, Existe relación significativa entre la gestión estratégica y calidad del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú.

II. MARCO TEÓRICO

Esta investigación describe trabajos previos que se han realizado en el Perú y en el extranjero. A continuación, mencionamos dentro de nuestros antecedentes nacionales la investigación de Melendez Pino (2019) en su estudio sobre la gestión estratégica y la competitividad en pequeñas empresas de Lima. Esta investigación tiene su base teórica en el modelo de negocio de Bazán (2006) y en las estrategias genéricas de (Esteban-Ferrer & Tricás (2012) las cuales utilizan diversas estrategias de análisis diagnóstico como la técnica FODA. Esta investigación es de tipo básica y presenta un diseño no experimental de alcance correlacional. Conto con una muestra de investigación de 362 representantes de las pequeñas empresas. Se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos fueron adaptaciones españolas para las dos variables, su nivel de fiabilidad fue de 0,925 y 0,911 para ambas variables respectivamente. Entre los principales resultados podemos mencionar que 45,6% de los encuestados manifiesta que comparten los mismos objetivos con la organización, un 27,7 piensan que la misión y la visión de la organización no está perfilada según sus intereses y 20,7% expresan que la gestión estratégica no se acopla a la realidad y al desenvolvimiento del personal de su empresa. Para la prueba de hipótesis se utilizó el Rho de spearman con un valor de 0,457 y un p. valor de 0,000 con lo que se concluye que existe una relación moderada y significativa entre la gestión estratégica y la competitividad de las pequeñas empresas de Lima. Esta investigación presenta conceptos teóricos de acorde al tema que nos compete en esta investigación y muestra resultados que nos servirán para discutir sus semejanzas y diferencias con los nuestros.

Romero (2016), presento su estudio sobre gestión estratégica y el planeamiento en una universidad pública de Lima. Esta investigación se apoya en la base teórica de Gallardo (2012), quien plantea un proceso de solución prospectiva al problema institucional y en la propuesta de gestión rentable de Makina, isobe y Chan (2011) en su planteamiento sobre la búsqueda de un crecimiento económico de la organización. Esta investigación muestra un enfoque cuantitativo y se ubica dentro del campo básico de la investigación, el diseño es no experimental y conto con una

población de estudio de 530 personas que trabajan en una universidad pública de Lima. Las técnicas utilizadas fueron la observación y la encuesta, los instrumentos son dos cuestionarios validados por expertos y con un alto nivel de confiabilidad (0,945 y 0,974). Entre los principales resultados se pueden mencionar que en la dimensión gestión del planeamiento el 48% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo con las metas propuestas en el plan, un 38% opina que esta medianamente de acuerdo con los contenidos del plan y un 14% cree que los contenidos del plan estratégico institucional están mal formulados y no persigue ninguna meta. Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman que muestra una correlación moderada de las variables alcanzando un 0,521 y un p. valor de 0,000. Esta investigación concluye mencionando que existe una correlación significativa entre la gestión estratégica y la planificación institucional de una universidad de Lima. Este estudio permite esclarecer muchos conceptos utilizados en el abordaje de la gestión estratégica en instituciones públicas.

Dentro de los antecedentes internacionales podemos mencionar la investigación de Ramírez et al. (2020), sobre la gestión estratégica y su relación con la competitividad de las empresas logísticas en Colombia. Este estudio presenta como base teórica el modelo de dirección organizacional basado en el uso de tecnología de la información y comunicación de Albarracín (2014), que estructura una serie de procedimientos a adoptar por la organización en el uso de la ciencia tecnológica en todas las dimensiones y tareas de la empresa. Esta investigación es de tipo básica y con diseño correlacional, utiliza la secuencia del método hipotético deductivo y estuvo constituido con una muestra de investigación de 40 colaboradores de las diferentes empresas participantes en esta investigación. Utilizo la encuesta como técnica y dos escalas como instrumentos con valoración de respuesta tipo Likert. Entre los principales resultados se menciona que en la variable gestión estratégica, el 58% expresa que está muy conforme con el uso de tecnologías en la gestión de su empresa, el 29% siente que la empresa de adecuar algunos aspectos de la nueva tecnología a las diferentes áreas de la organización y 13% manifiesta que su empresa posee un sistema de gestión estratégica solvente y bien estructurado. Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico Rango de Pearson determinando una

correlación alta de 0,854 entre las variables de estudio y finalmente se concluye mencionando que existe relación significativa entre gestión estratégica y competitividad institucional en las empresas de Colombia. Esta investigación muestra datos interesantes en relación a la gestión estratégica como los porcentajes sobre el conocimiento de la gestión estratégica que sirven para contrastar con nuestros resultados.

Arevalo-Para et al. (2017), Presento un estudio sobre gestión y su relación con el planeamiento estratégico en el sector público. Esta investigación se asienta en la base teórica de Drucker (1990), que construyó todo un proceso de gestión de la calidad para las organizaciones en un mundo contemporáneo. Asimismo, también describe la propuesta teórica de la gestión estratégica pública de Villajuana y Ríos (2008). Presento un diseño no experimental, puesto que no se observó manipulación de variables y de alcance correlacional, porque busco asociar dos variables. Su población de estudio estuvo conformada por 320 empleados de instituciones públicas del Perú y la muestra la constituyeron 54 empleados encargados de la gestión de las instituciones. Se utilizó la encuesta como técnica de investigación y se aplicó dos cuestionarios al personal seleccionado. Entre los principales resultados encontramos que, de los empleados que consideran que la gestión de los funcionarios de las instituciones es estratégica 43% no conforman el área de gestión, el 38% trabajan tanto en el área de gestión como fuera de esa línea de acción y 19% son parte integrante del área de gestión. Otro dato interesante es que, 74% de los encuestados reconoce que la gestión podría mejorar si se innova en tecnología para los servicios que brinda la organización. Esta investigación concluye mencionando la relevancia de combinar aspectos de gestión estratégica y planeamiento eficaz en la organización.

Gasc et al. (2018), realizó una tesis doctoral sobre gestión estratégica y procesos organizacionales en ingeniería de software en Madrid. Este estudio tiene su base teórica en la propuesta de Basilia (1994), sobre el modelo de gestión de la calidad en la aplicación de estándares en todos los procesos de función dentro de una organización. Este estudio de tipo básico y con un diseño no experimental correlacional y transversal. Su población de estudio la componen 524 gerentes operativos de las diferentes empresas de Madrid que se dedican al uso informático de Software de ingeniería punta. Los instrumentos utilizados fueron dos escalas de percepción de la gestión estratégica y de percepción de la calidad del producto informático. Entre los resultados más relevantes se puede describir que el 85% de los gerentes participantes manifiesta la necesidad de adoptar tecnologías de software de punta. En otra dimensión el 67% de los gerentes expresa que es necesario incluir dentro de los procesos de gestión estratégica ciertos parámetros de valor de calidad que tengan coherencia y pertinencia con los estándares internacionales. Asimismo, en la dimensión calidad y productividad el 78% está de acuerdo que los objetivos estratégicos estén alineados al logro de la calidad total de la organización. El estadístico utilizado para la prueba de hipótesis fue el Rho de Spearman que arrojó 0,652 de correlación y un p. valor de 0,023, con lo que se concluye que si existe relación significativa entre ambas variables planteadas en este estudio.

Maldonado (2015) Desarrollo una tesis doctoral sobre planeamientos estratégico y calidad de gestión institucional en el sector público. Este estudio muestra una construcción teórica basa en el modelo de Chi sobre el planeamiento estratégico como un modelo de gestión. Chinini (2011), Esta investigación es de tipo básica con enfoque cuantitativo, muestra un diseño no experimental y correlacional, pues se busca asociar las variables en mención. y de corte transversal, ya que se hizo un corte a mitad del estudio para aplicar los instrumentos de recolección de datos. La población de estudio estuvo conformada por 221 docentes que cumplen la función de gestión institucional en las universidades focalizadas. Se utilizó la técnica de la encuesta y dos cuestionarios con escala ordinal para recolectar la información. Entre los principales resultados tenemos que,

85% de los encuestados manifiesta reconocer los procesos de planeamiento estratégico en las instituciones educativas públicas, en la dimensión gestión de procesos, se encontró que el 55% de los encuestados idéntica una gestión de procesos utilizando las TICs. El estudio concluye mencionando que existe relación entre el planeamiento estratégico y la capacidad de gestión en las entidades públicas. Este estudio proporciona insumos teóricos y resultados para poder compararlos con los nuestros.

Cruz-Cabrera et al. (2020), En su investigación sobre gestión eficiente y arreglo productivo en una institución pública de Cuba. Esta investigación tiene su base teórica en la propuesta de Loera (2005) en su modelo sobre reflexión, decisión y liderazgo estratégico en la organización. Este estudio presenta un enfoque cuantitativo y es de tipo básica, su diseño es no experimental de corte transversal. Conto con una muestra de investigación de 134 empleados de una institución pública. Utilizo la técnica de la encuesta y como instrumentos aplico la escala de percepción de la gestión y el cuestionario de conceptos productivos para empleados públicos. Entre los principales resultados tenemos que, del 85% de los empleados que presentan una percepción alta de gestión el 23% muestra un nivel bajo de productividad, el 25% muestra un nivel medio de productividad y el 37% muestra un nivel alto de productividad. Se aplicó los estadísticos de correlación que arrojaron un Rho de Spearman de 0,622 y un p. valor de 0,000. Con lo cual, se concluye que existe relación significativa entre ambas variables. Esta investigación presenta información teórica relevante y sus resultados permitirán comparar con los nuestros.

Para describir nuestras variables, primero debemos centrarnos en algunos modelos teóricos de gestión, como el modelo de Russel Ackoff (2003) centrado en la planeación estratégica y que describe la necesidad de incorporar diversas herramientas en todas las áreas y niveles de la organización para emprender el logro de los objetivos institucionales. En este camino se debe considerar el principio de participación donde los integrantes de la organización deben comprometerse al trabajo en equipo y la institución debe incentivar permanentemente a cada uno de

ellos. También se debe poner en práctica el principio de continuidad, es decir, un plan no es estático, sino que requiere permanentes reajustes y mejoras

La primera variable de estudio denominada gestión estratégica, que según Kingsford et al. (2021), representa un modelo aplicativo en el uso de estrategias que optimizan el desarrollo estructural de la organización en los desempeños y procesos que están estipulados dentro de una planificación presupuestada, reglamentada y controlada a través de monitoreo, reportes e indicadores. Entonces la gestión estratégica es poner en práctica lo planificado considerando diversas herramientas de aplicabilidad. La gestión estratégica está muy ligada a la misión, visión valores corporativos y objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo.

Para Parra-González et al. (2020), la gestión estratégica se desenvuelve bajo tres principios inseparables: la excelencia, la innovación y la anticipación. El primero referido como la base dogmática de la organización, la segunda como un proceso permanente para mejorar y el tercero como el mecanismo para adelantarse a los hechos y aprovecharlos para seguir creciendo. Pero en cada uno de ellos resalta el valor humano como componente esencial de este proceso.

La excelencia se convierte en el nuevo principio fundamental de las organizaciones modernas. Para Assinger et al. (2021), La excelencia se manifiesta en la organización cuando se comparte un fin común y el término calidad total entre en práctica y se instale en la memoria de cada uno de los integrantes de la organización. Expresar calidad en una organización es dejar atrás los pensamientos basados en fríos números de ganancias o pérdidas. Por el contrario, es incluir la mejora continua y el cambio oportuno a las situaciones que se presentan dentro de ella. Como, por ejemplo, el de incluir propuestas innovadoras a un sistema o área que no avanza, es darle más poder de autonomía al que mejor se adapta y produce. Por lo tanto, hablar de excelencia es sentir que perteneces a una nueva generación dentro de una gran organización.

Nombrar el término excelencia dentro de la gestión estratégica publica alude a las competencias gerenciales que deben poseer el personal ejecutivo y los empleados de mayor rango. Hoy en día que se habla de delegar funciones para

optimizar las tareas y los resultados, se requiere que las personas que manejan o forman parte de una organización pública muestren destrezas, conocimientos, habilidades y valores corporativos que lo vuelven una pieza clave en el camino que se traza en una buena gestión (Gavilán Palomino, 2018). Para esto, se necesita evaluar el desempeño de cada uno de ellos integrantes de los integrantes de la organización pública para ubicarlos en los puestos donde mejor puedan rendir y donde más cómodos se encuentren.

Salvador-Hernández et al. (2019), Kingsford et al. (2021) manifiestan que, al formación continua del profesional o empleado de la organización pública moderna debe centrarse en el desarrollo crítico reflexivo, lo cual le da mayor autonomía para desenvolverse. Mantener una comunicación abierta con los demás sobre la situación o el contexto laboral. Demostrar creatividad, algo que es muy importante y está asociado a la innovación. Tener autocontrol en situaciones de presión laboral o en situaciones de riesgo organizacional y finalmente, tener iniciativa para emprender o encaminar los nuevos proyectos de la organización pública.

La innovación se convierte en el segundo principio que debe adoptar una organización, para Prieto-Herrera (2018), la innovación es hacer algo diferente cada día. Esto implica que la organización y los integrantes de esta utilizan al máximo la creatividad para generar cambios permanentes y mejoras en cada una de las cadenas de producción de la institución o empresa. Se implanta un nuevo concepto de personal de la organización y se le concede un nivel denominado calidad humana. Convirtiéndolo en imprescindible para el crecimiento constante de todos. El trabajo de equipos inteligentes es la primera estrategia que se utiliza para innovar y lo segundo es la utilización de la tecnología de punta para acelerar los cambios.

El tercer principio de la gestión estratégica es la anticipación. Lo que Farro (2014), denomina planeamiento estratégico que está muy ligado a la prospectiva, que es reconocer los posibles hechos o fenómenos que sucederán en el futuro en relación al rubro en el cual se desenvuelve la organización. Esto requiere de mucha información de primera mano, cómo estadísticas o últimas investigaciones sobre tecnología en el ámbito de desempeño. Lo cual pondrá en alerta a la organización

para adecuarse ante posibles riesgos o las oportunidades que se puedan presentar en el futuro. La institución o empresa se convierte en una organización proactiva que da respuesta de inmediata o aprovecha la situación que se pueda presentar en el futuro.

Por otro lado, tenemos a la segunda variable de estudio denominada la eficacia del servicio que se expresa en la combinación de dos grandes componentes de la calidad, como es la relación objetivo y resultado (Vargas-Hernández et. al., 2018). Özcan & Balım 2021) Esto hace referencia a la visión compartida que tiene el empleado de una organización con sus pares o con todos los integrantes de dicha organización con la finalidad de generar resultados óptimos y de acorde al plan establecido en la institución. Y así poder mantener la fidelización con los usuarios o con la cartera de clientes que son el centro de atención de toda empresa o institución. Se puede agregar que esta eficacia del servicio en la actualidad debe utilizar herramientas tecnológicas que le permita agilizar los procedimientos de ejecución.

Dahlgaard-Park (2015), manifiestan que las metas del servicio dentro de las organizaciones deben expresarse en objetivos estratégicos que estén orientados a la visión de la organización y a la calidad de empleados con que cuenta la organización para cumplir en los plazos previstos cada una de estas metas. Es importante señalar que las metas institucionales no se podrían consolidar si los ejes estratégicos no están bien planteados. Puesto que estos son la razón de ser de la organización y tiene estrecha relación con la visión y la misión y deben estar sostenidos teóricamente con los valores institucionales.

Loredo Carballo et al. (2020), manifiesta la calidad del servicio está muy relacionada a la percepción del cliente. Este aspecto no era considerado importante en una organización pública. Pues se tenía el concepto de que el usuario debería recurrir siempre a la institución por obligación y necesidad. Hoy en día la mirada ha cambiado por parte de los integrantes o empleados de la organización pública. Se busca competir con la entidad privada, por lo tanto, lo esencial a mejorar es el

servicio al cliente. Identificando sus necesidades para replantear estrategias de servicio. Como el de facilitar los pagos en físico a través del medio virtual.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo básica, Porque su objetivo principal es generar un modelo teórico a partir de un análisis profundo de las variables de estudio y su vinculación con la realidad (Kerlinger, 2002). El diseño utilizado en esta investigación está dentro de los diseños no experimentales y de alcance correlacional. Pues, se busca la asociación de la variable gestión estratégica y eficacia del servicio. Tal como manifiesta Zárata et al. (2019) los diseños de una investigación son los esquemas que sirven de guía para edificar un trabajo de investigación y que tienen como base un determinado método científico.

3.2 variables

Variable 1: Gestión estratégica

Prieto-Gasc et al. (2018) define la gestión estratégica como, “un conjunto de pasosa seguir en la ejecución de planes y objetivos estratégicos de una organización, incluyendo herramientas de diagnóstico y verificación del estado funcional de las diferentes áreas y dimensiones donde se desenvuelve la organización” (p. 58).

Variable 2: Eficacia del servicio

Pedraza et al. (2010), define a la eficacia del servicio como, “el proceso sistemático que comprende un diseño, el desempeño operativo y una comunicación en base a unos objetivos propuestos, la satisfacción de los usuarios y la calidad de la tarea realizada y con un alto concepto del deber y cumplir las metas trazadas por la organización” (p. 102).

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Para (Hernandez Sampieri et al., 2018), manifiesta que la población es el conjunto total de las unidades de estudio con características similares y que muestren un mismo comportamiento. Para este estudio se ha considerado una población de 48 personas que laboran en una institución pública pensionaria del Perú.

Criterios de inclusión

Funcionarios que laboran en la oficina de Lima Metropolitana

Funcionarios con un mínimo de seis meses de contrato.

Criterios de inclusión

Funcionarios de otras dependencias fuera de Lima.

Funcionarios con menos de seis meses de contrato.

Muestra

Para Assinger et al. (2021) la muestra representa un proporción o subconjunto de la población y está sujeta a la aplicación de ciertas fórmulas matemáticas o criterios de experticia del investigador. Este estudio tendrá una muestra de 22 personas que laboran en la Oficina de normalización previsional de una institución pública de pensiones del Perú.

Muestreo

La técnica utilizada para seleccionar la muestra será el muestreo no probabilístico de tipo intencionado, pues la elección de las unidades de estudio para la aplicación de los instrumentos de recolección se dará según el criterio del investigador (Guillemina, 2014).

Unidad de análisis

La Unidad de análisis está conformada por el funcionario de la Oficina de Normalización Previsional de la sede Lima.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica entendida como un conjunto de procedimientos para la recogida de la información o de los datos de una investigación (Zárate et al., 2019). Se utilizó la encuesta para conocer la apreciación de la gestión estratégica y la eficacia del servicio del personal de la Oficina de normalización previsional de una institución pública de pensiones del Perú.

Instrumentos

Los instrumentos de investigación representan los medios tangibles e intangibles donde queda evidenciado los datos o resultados de una evaluación o encuesta (Hernandez Sampieri et al., 2018): Para este estudio se ha utilizado dos cuestionarios donde se busca recoger la opinión de cada una de las unidades de estudio seleccionadas en esta investigación sobre la gestión estratégica y la eficacia del servicio del personal del área de tesorería de una institución pensionaria pública del Perú.

Tabla n 01:

Ficha técnica de la variable 1

Nombre de la prueba	Cuestionario sobre gestión estratégica
Autor/año	Da Fonseca et al. (2013)
Propósito	Reconocer el grado de conocimiento sobre la gestión estratégica en una institución pública
Ámbito de aplicación	Personal de una institución pensionaria pública del Perú.

Tiempo	20 minutos
Escala de medición	Ordinal
Nivel de respuesta	(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Medianamente de acuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo
Procedimiento:	Se envía un cuestionario con las preguntas sobre el tema a través del Google Form y se recepción las respuestas en el Drive.

Nota: Melendez Llerena (2018)

Tabla n 02:

Ficha técnica de la variable 2

Nombre de la prueba	Cuestionario sobre eficacia del servicio
Autores/año	López (2020)
Propósito	Reconocer el grado de conocimiento sobre la eficacia del servicio en una institución pública
Ámbito de aplicación	Personal de una institución pensionaria pública del Perú.
Tiempo	20 minutos
Escala de medición	Ordinal
Nivel de respuesta	(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Medianamente de acuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo
Procedimiento:	Se envía un cuestionario con las preguntas sobre el tema a través del Google Form y se recepción las respuestas en el Drive.

Nota: Adaptado de López (2020)

Validez

Para (Kim & Welfare, 2021) la validez es un proceso metodológico que busca asegurar la veracidad de la construcción de un instrumento. Los instrumentos utilizados en este estudio han sido validados en sus respectivos contextos. Pero para reafirmar esta validez se sometió a un nuevo proceso de evaluación de juicio de expertos. Cuyos resultados mostramos a continuación.

Tabla 3

Validez por juicio de expertos del cuestionario de la variable 1

Experto	Especialidad	Dictamen
Dr. Dwithg Guerra Torres	Metodólogo	Aplicable
Mg Mauro Merma Paricahua	Temático	Aplicable
Dra. Juanita Ccorimanya malca	temático	Aplicable

Según se observa en la tabla 3, los jueces encargados de evaluar el cuestionario, determinaron que la encuesta sobre gestión estratégica reúne todos los requisitos metodológicos para su aplicación en nuestra población de estudio.

Tabla 4

Validez por juicio de expertos del cuestionario de la variable 2

Experto	Especialidad	Dictamen
Dr. Dwithg Guerra Torres	Metodólogo	Aplicable
Mg Mauro Merma Paricahua	Temático	Aplicable
Dra. Juanita Ccorimanya malca	temático	Aplicable

Según se observa en la tabla 4, los jueces encargados de evaluar el cuestionario, determinaron que la encuesta sobre eficacia del servicio reúne todos los requisitos metodológicos para su aplicación en nuestra población de estudio.

Confiabilidad

(Druzhinin, 2020) define la confiabilidad como un proceso consistencia interna de los ítems de un instrumento Para evaluar la consistencia interna de los instrumentos se aplicó una prueba piloto a 10 integrantes de la Oficina de Normalización de una institución pública de Pensiones del Perú de nuestro estudio y cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 5

Resultados de la prueba de fiabilidad de Alfa de Crombach variable 1

Variable	Número de elementos	Coefficiente de confiabilidad
Gestión estratégica	10	0,905

Nota Reporte del SPSS Versión 25

En la tabla 5, se observa un valor de Alfa de Crombach de 0,905, Que determina que el instrumento es fiable para la investigación.

Tabla 6

Resultados de la prueba de fiabilidad de Alfa de Crombach variable 2

Variable	Número de elementos	Coefficiente de confiabilidad
Eficacia del servicio	10	0,925

Nota Reporte del SPSS Versión 25

En la tabla 6, se observa un valor de Alfa de Crombach de 0,925, Que determina que el instrumento es fiable para la investigación.

3.5 Procedimiento

Para este proceso de investigación se ha solicitado a la UCV Posgrado generar unas cartas de presentación para llevarlo a la jefatura del área de tesorería de una entidad pensionaria pública. Una vez aceptado ese documento, hemos procedido a aplicar las encuestas al personal que labora en esta área. Una vez recolectada la información se procedió a procesar los datos utilizando el software SPSS que permito presentar los resultados en tablas y figuras para la discusión del mismo.

3.6 Método de análisis de datos

Este estudio ha utilizado la estadística descriptiva y la estadística inferencial con estadísticos paramétricos y no paramétricos como la prueba de normalidad de Shapiro Willk y el Rho de Spearman para la prueba de hipótesis. También se ha considerado tablas de frecuencias, tablas cruzadas y gráficos en barras para la descripción de los datos por cada variable.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación reconoce la autoría en cada página de citación de la tesis, respeta las normas de redacción APA y presenta un estudio original, basado en el ámbito de estudio. Esta investigación siguió el protocolo de la Guía de Productos Observables de la UCV.

IV. RESULTADOS

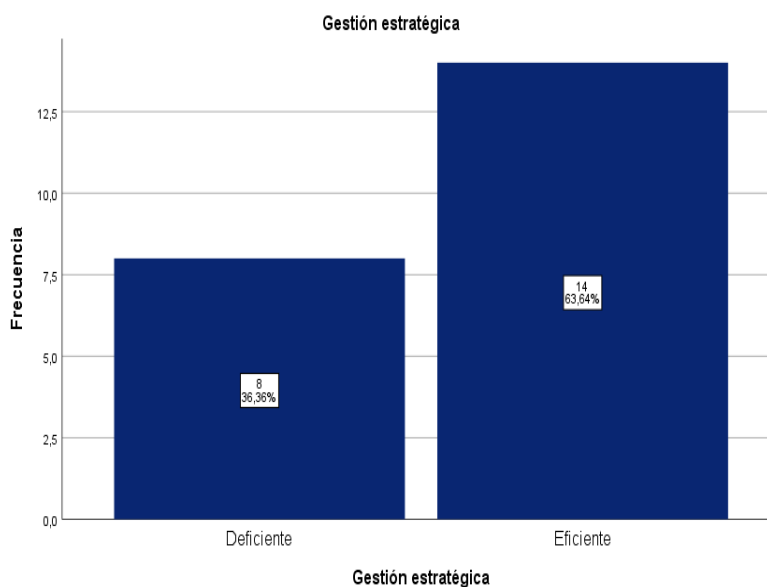
Luego de haber procesado los datos a través del software SPSS versión 25. Pasamos a describir los resultados de nuestra investigación:

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de gestión estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	36,4	36,4	36,4
	Eficiente	14	63,6	63,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Figura 1
Representación gráfica de gestión estratégica



En la tabla 7 y la figura 1 se observa que del 100% de los encuestados sobre gestión estratégica, el 63,6% manifiesta que existe una gestión eficiente y el 36,4% manifiesta que existe una gestión deficiente.

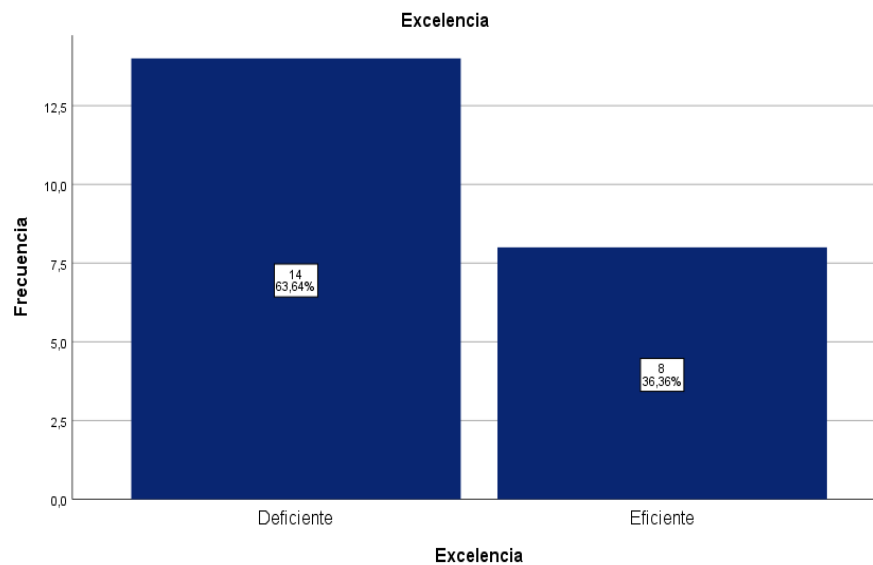
Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de la dimensión excelencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	63,6	63,6	63,6
	Eficiente	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Figura 2

Representación gráfica de la dimensión excelencia



En la tabla 8 y la figura 2 se observa que del 100% de los encuestados sobre la dimensión excelencia, el 36,4% manifiesta que existe un nivel eficiente y el 63,6% manifiesta que existe un nivel deficiente.

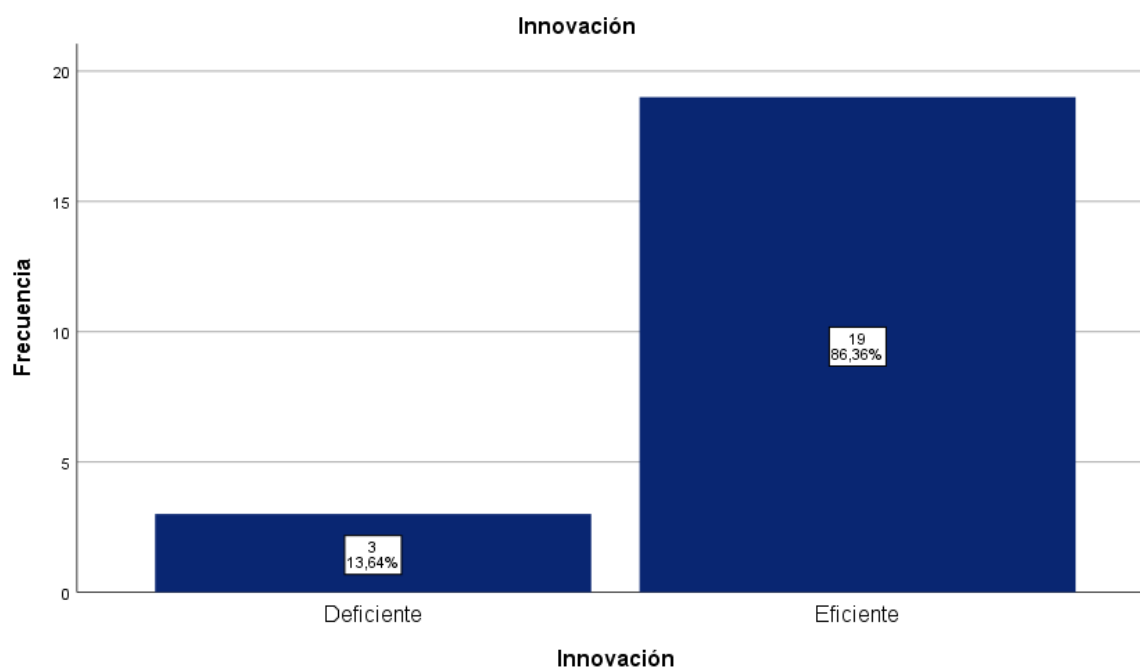
Tabla 9

Frecuencias y porcentajes de la dimensión innovación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	13,6	13,6	13,6
	Eficiente	19	86,4	86,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Figura 3

Representación gráfica de la dimensión innovación



En la tabla 9 y la figura 3 se observa que del 100% de los encuestados sobre la dimensión innovación, el 86,4% manifiesta que existe un nivel eficiente y el 13,6% manifiesta que existe un nivel deficiente.

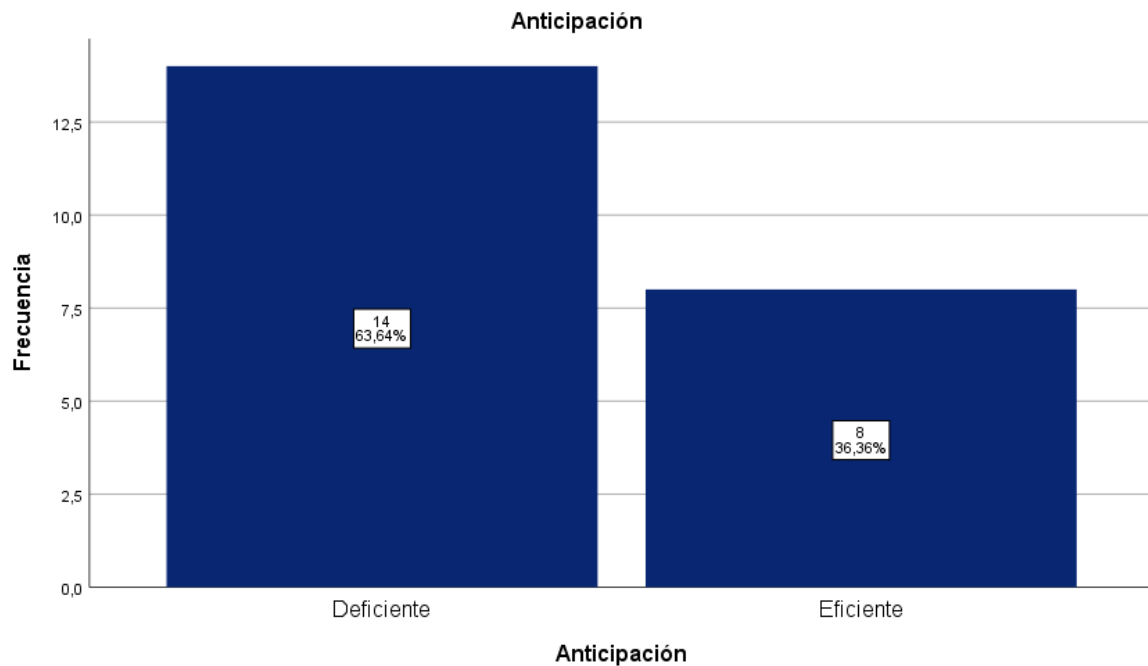
Tabla 10

Frecuencias y porcentajes de la dimensión anticipación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	63,6	63,6	63,6
	Eficiente	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Figura 4

Representación gráfica de la dimensión anticipación



En la tabla 10 y la figura 4 se observa que del 100% de los encuestados sobre la dimensión anticipación, el 36,4% manifiesta que existe un nivel eficiente y el 14,6% manifiesta que existe un nivel deficiente.

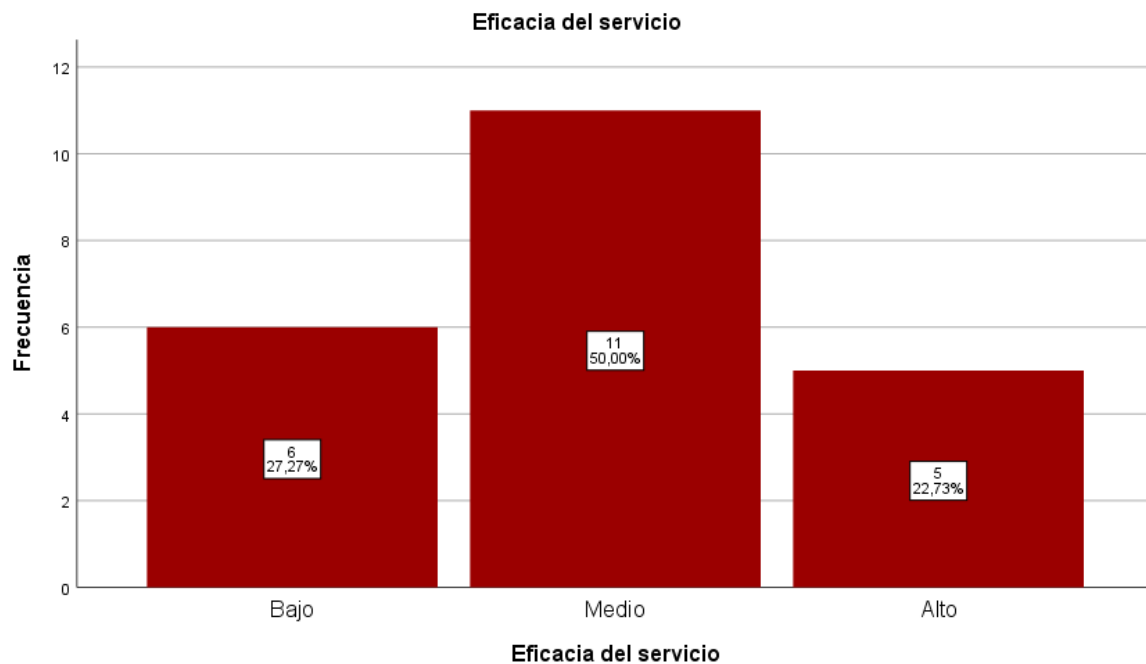
Tabla 11

Frecuencias y porcentajes de la eficacia del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	27,3	27,3	27,3
	Medio	11	50,0	50,0	77,3
	Alto	5	22,7	22,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Figura 5

Representación gráfica de eficacia del servicio



En la tabla 11 y la figura 5 se observa que del 100% de los encuestados sobre eficacia del servicio el 22,7% manifiesta tener un nivel alto, el 50,0% manifiesta tener un nivel medio y el 27,3% manifiesta tener un nivel bajo.

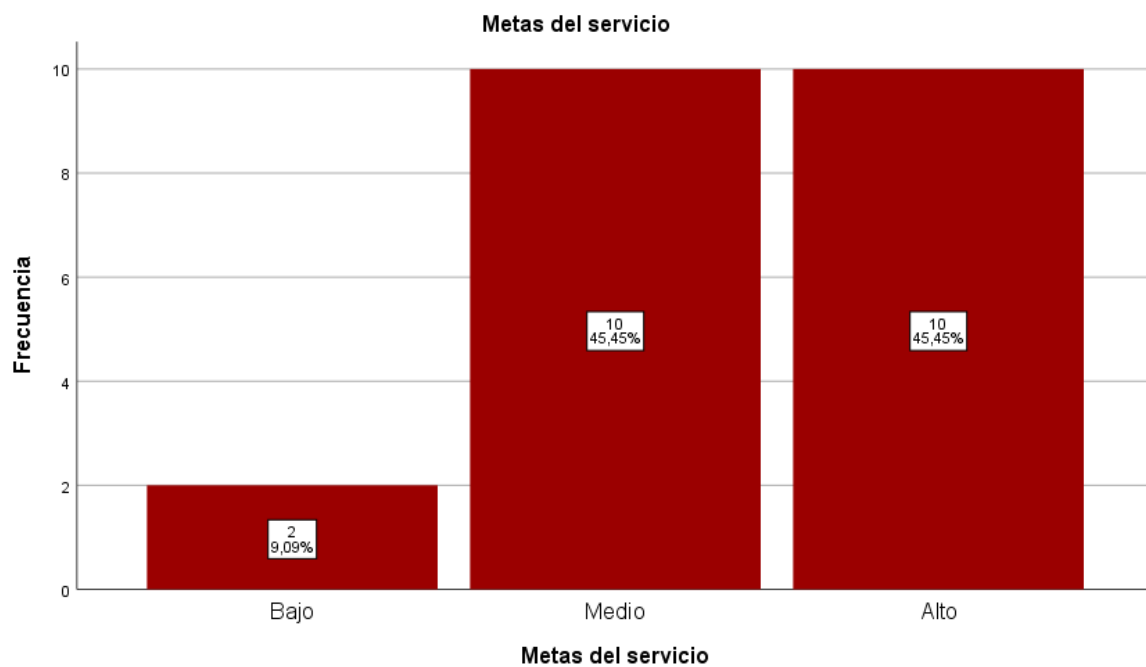
Tabla 12

Frecuencias y porcentajes de metas del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	9,1	9,1	9,1
	Medio	10	45,5	45,5	54,5
	Alto	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Figura 6

Representación gráfica de la dimensión metas del servicio



En la tabla 12 y la figura 6 se observa que del 100% de los encuestados sobre la dimensión metas del servicio el 45,5% manifiesta tener un nivel alto, el 45,5% manifiesta tener un nivel medio y el 9,0% manifiesta tener un nivel bajo.

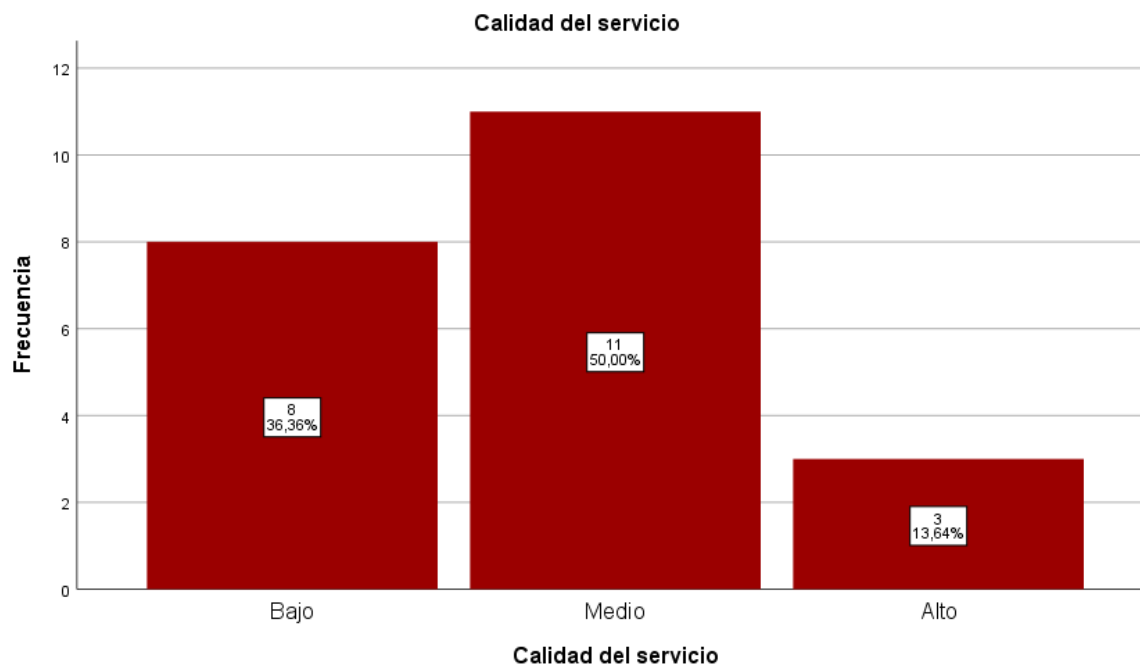
Tabla 13

Frecuencias y porcentajes de calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	36,4	36,4	36,4
	Medio	11	50,0	50,0	86,4
	Alto	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Figura 7

Representación gráfica de la dimensión calidad del servicio



En la tabla 13 y la figura 7 se observa que del 100% de los encuestados sobre la dimensión calidad del servicio el 13,6% manifiesta tener un nivel alto, el 50,0% manifiesta tener un nivel medio y el 36,4% manifiesta tener un nivel bajo.

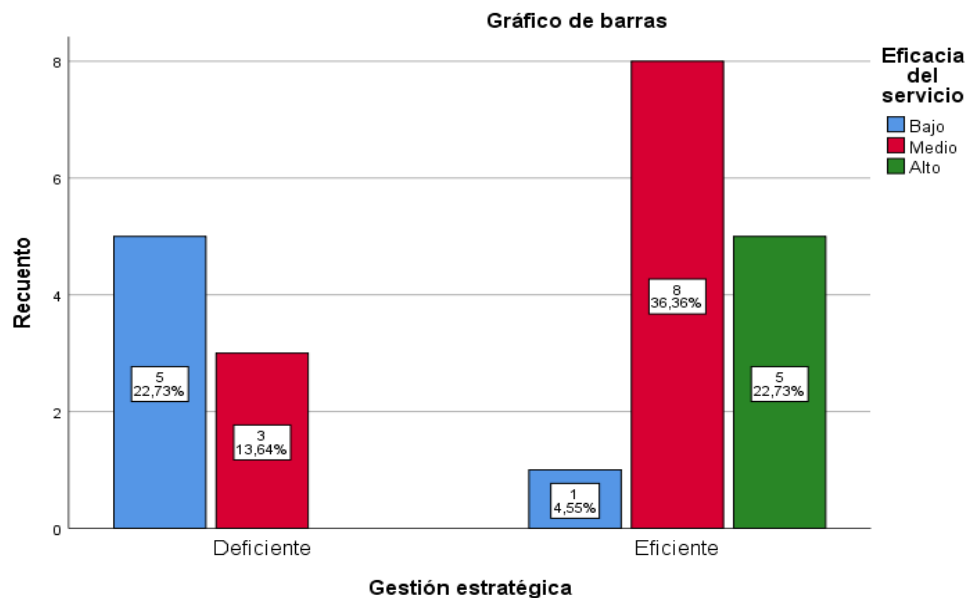
Tabla 14

Resultada de la tabla cruzada gestión estratégica y eficacia del servicio

		Eficacia del servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión estratégica	Deficiente	Recuento	5	3	0	8
		% del total	22,7%	13,6%	0,0%	36,4%
	Eficiente	Recuento	1	8	5	14
		% del total	4,5%	36,4%	22,7%	63,6%
Total		Recuento	6	11	5	22
		% del total	27,3%	50,0%	22,7%	100,0%

Figura 8

Representación gráfica de la tabla cruzada de gestión estratégica y eficacia del servicio



En la tabla 14 y la figura 8, se observa que del 36,4% que manifiestan que la gestión estratégica es deficiente, el 27,7% opina que la eficacia del servicio es baja y el 13,6% en un nivel medio. Asimismo, del 63,6% que manifiesta que la gestión

estratégica es eficiente, el 4,5% está en un nivel bajo, el 36,4% está en un nivel medio y el 22,7% está en un nivel alto.

Prueba de normalidad

Para definir el estadístico a utilizar en la prueba de hipótesis se aplicó la prueba de normalidad cuyos resultados son los siguientes:

Tabla 15

Prueba de normalidad de Shapiro Willk

		GESTIÓN ESTRATÉGIC A	EFICACIA DEL SERVICIO
N		22	22
Parámetros normales ^{a,b}	Media	59,9545	30,6818
	Desv. Desviación	5,60168	5,03688
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,097	,132
	Positivo	,095	,086
	Negativo	-,097	-,132
Estadístico de prueba		,397	,432
Sig. asintótica(bilateral)		,000	,000

Nota: Reporte de base de datos

En la tabla 15 se observa el resultado de la prueba de normalidad de Shapiro Willk que nos muestra un valor de significancia (0,000) en ambas variables de estudio que son menores al valor Alfa ($\alpha=0,05$). Con lo que se asume que los datos no muestran normalidad y que requieren el uso del estadístico de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre la gestión estratégica y eficacia del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú.

H1: Existe relación significativa entre la gestión estratégica y eficacia del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú.

Tabla 16

Resultado de la prueba de hipótesis general

		GESTIÓN ESTRATÉGICA A	EFICACIA DEL SERVICIO	
Rho de Spearman	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Coeficiente de correlación	1,000	,647
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	22	22
	EFICACIA DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,647	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	22	22

Nota: Reporte de base de datos

En la tabla 16 se observa que, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.647 entre las variables gestión estratégica y eficacia del servicio. Lo que, nos indica que existe una relación positiva de nivel moderado entre ambas variables. Para la prueba de hipótesis se asume el siguiente criterio estadístico:

- P valor es mayor o igual que el valor α (0.05) se acepta la hipótesis nula (H_0)
- P valor es menor que el valor α (0.05) se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Los resultados muestran que el P valor (0,000) es menor al valor α (0,05), por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Es decir, existe

relación significativa entre la gestión estratégica y eficacia del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre la gestión estratégica y metas del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú.

H1: Existe relación significativa entre la gestión estratégica y metas del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú.

Tabla 17

Resultado de la prueba de hipótesis específica 1

			GESTIÓN ESTRATÉGICA A	METAS DEL SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Coeficiente de correlación	1,000	,621
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	22	22
	METAS DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,621	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	22	22

Nota: Reporte de base de datos

En la tabla 17 se observa que, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.621 entre las variables gestión estratégica y metas del servicio. Lo que, nos indica que existe una relación positiva de nivel moderado entre ambas variables. Para la prueba de hipótesis se asume el siguiente criterio estadístico:

- P valor es mayor o igual que el valor α (0.05) se acepta la hipótesis nula (H_0)
- P valor es menor que el valor α (0.05) se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Los resultados muestran que el P valor (0,000) es menor al valor α (0,05), por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Es decir, existe relación significativa entre la gestión estratégica y metas del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú.

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre la gestión estratégica y calidad del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión estratégica y calidad del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú.

Tabla 18

Resultado de la prueba de hipótesis específica 2

			GESTIÓN ESTRATÉGICA A	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Coeficiente de correlación	1,000	,684
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	22	22
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,684	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	22	22

Nota: Reporte de base de datos

En la tabla 18 se observa que, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.684 entre las variables gestión estratégica y calidad del servicio. Lo que, nos indica que existe una relación positiva de nivel moderado entre ambas variables. Para la prueba de hipótesis se asume el siguiente criterio estadístico:

- P valor es mayor o igual que el valor α (0.05) se acepta la hipótesis nula (H0)

- P valor es menor que el valor α (0.05) se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Los resultados muestran que el P valor (0,000) es menor al valor α (0,05), por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Es decir, existe relación significativa entre la gestión estratégica y calidad del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación siguió la secuencia metodológica según el diseño planteado; el propósito principal fue buscar la asociación de la variable gestión estratégica con la variable eficacia del servicio. Por lo que el diseño correlacional fue el más indicado en este proceso, que conjuntamente con la participación formal de las unidades de análisis conformada por el personal de la Oficina de normalización previsional de una institución pública de pensiones del Perú, se pudo completar el proceso de recolección y procesamiento de los datos, en los cuales se utilizó dos instrumentos que fueron revalidados y pasaron por la prueba de fiabilidad. Nos referimos al cuestionario de gestión estratégica ($\alpha=0,908$) y al cuestionario de eficacia del servicio ($\alpha=0,925$). Todos estos aspectos de carácter metodológico le dan la validez interna a nuestra investigación.

En cuanto a la relación entre la gestión estratégica y la eficacia del servicio la tabla 14 se muestra que del 36,4% que manifiestan que la gestión estratégica es deficiente, el 27,7% opina que la eficacia del servicio es baja. Esto puede reflejar algunas falencias en el funcionamiento de las instituciones como entidad pública y en muchos de los casos obedece a que los planes estratégicos elaborados no concuerdan con las tareas que ejecuta la institución como organización. El resultado obtenido en nuestro estudio es similar al de Melendez Pino (2019) en su estudio sobre la gestión estratégica y la competitividad en pequeñas empresas de Lima, donde 45,6% de los encuestados manifiesta que comparten los mismos objetivos con la organización. Para Huang et al. (2019) Implantar la gestión estratégica requiere de una dirección proactiva y eficaz, capaz de cambiar mentes y adelantarse a los problemas que se puedan suscitar en la organización como es la poca identidad con los objetivos estratégicos o con la misión y visión y valores corporativos, pilares esenciales en cualquier organización moderna.

En los resultados de la variable gestión estratégica se muestra en la tabla 7 que del 100% de los encuestados sobre gestión estratégica, el 63,6% manifiesta que existe una gestión eficiente y el 36,4% manifiesta que existe una gestión deficiente. Entre los aspectos que podrían estar influyendo en los resultados de esta

variable, está en el nivel bajo de capacidad laboral del empleado y por la recarga horaria de trabajo. Por lo tanto, la percepción de una buena gestión tiende a desaparecer. Estos resultados son comparados con los de Romero (2016), en su estudio sobre gestión estratégica y el planeamiento en una universidad pública de Lima. Donde en referencia a gestión del planeamiento el 48% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo con las metas propuestas en el plan, un 14% cree que los contenidos del plan estratégico institucional están mal formulados y no persigue ninguna meta. Esto está muy ligado a la identidad institucional, es decir el empleado no se siente identificado con su organización, en este caso es por la poca apertura que le brinda la plana jerárquica en la elaboración y mejora de planes estratégicos en beneficio de la institución. Para (Knight et al., 2020) , el planeamiento estratégico es vital para encaminar a la organización al logro de objetivos. Este debe ser serio y evaluarse permanentemente en bases a los objetivos operativos y un punto vital es el recurso humano.

En cuanto a la relación a la gestión estratégica y metas del servicio encontramos en la tabla 8, que del 100% de los encuestados sobre la dimensión excelencia, el 36,4% manifiesta que existe un nivel eficiente y el 63,6% manifiesta que existe un nivel deficiente. El concepto de excelencia no ha logrado establecerse en los empleados de esta institución pública y esta debe convertirse en la primera tarea de los responsables de la gestión institucional. En cuanto al resultado por Ramírez et al. (2020), sobre la gestión estratégica y su relación con la competitividad de las empresas logísticas en Colombia. Del 100% de los encuestados sobre el uso de la tecnología como parte de la excelencia, el 13% manifiesta que su empresa posee un sistema de gestión estratégica solvente y bien estructurado. Los resultados son diferentes a los nuestros, en este caso se nota que los empleados están mejor identificados con la organización y persiguen el nivel de excelencia. En relación a esto Sanchez & Mariño (2021), manifiesta que la excelencia es el grado de calidad que alcanzan las organizaciones y sus empleados en relación a los resultados y a la satisfacción del cliente. Algo que recién se empieza a apreciar en la práctica de la institución pública.

En otro resultado obtenido en relación a la eficacia del servicio observamos que en la tabla 11, del 100% de los encuestados el 22,7% manifiesta tener un nivel alto. Esta percepción de sentir que están realizando correctamente su trabajo y brindando un buen servicio, debería contrastarse con los resultados que se están obteniendo en la práctica. En los resultados de Arevalo-Para et al. (2017), en su estudio sobre gestión y su relación con el planeamiento estratégico en el sector público. Muestra como resultado principal que del 100% de los encuestados sobre participación de los empleados en la gestión de la organización el 43% no conforman el área de gestión. Este es uno de los aspectos que genera una cierta aversión a participar de los planes de la institución. Pues, la institución no hace sentir parte del logro de objetivos a todos sus empleados Edelhoff et al. (2020) Parte de sentirse satisfecho en el trabajo y producir más, es generar y despertar interés en la participación organizacional del personal. Este es aspecto es fundamental para la eficacia del servicio.

En cuanto a la relación de la gestión estratégica y calidad del servicio encontramos que en la tabla 10 se observa que del 100% de los encuestados sobre la dimensión anticipación, el 36,4% manifiesta que existe un nivel eficiente y el 14,6% manifiesta que existe un nivel deficiente. Esta percepción positiva de creer que se están haciendo bien las cosas tiene como base el compromiso del empleado con la institución. Lo cual representa un buen indicador de la autovaloración y de sentir que la organización lo valora. El resultado de Gasc et al. (2018), en su tesis doctoral sobre gestión estratégica y procesos organizacionales en ingeniería de software en Madrid. Muestra que el 85% de los gerentes participantes manifiesta la necesidad de adoptar tecnologías de software de punta. Esto es inherente a la evolución como organización. La tecnología no sólo facilita el trabajo, sino que acerca más al cliente a la institución servidora. (One, 2021), en su artículo sobre planificación estratégica , expresa que la calidad de un servicio no sólo se logra con la participación masiva de los empleados, sino que esta está ligada al buen uso del tiempo y a la tecnología con que cuenta la organización para brindar un servicio de calidad.

En cuanto al resultado obtenido en calidad del servicio se observa que en la tabla 13 se observa que del 100% de los encuestados sobre la dimensión calidad del servicio el 13,6% manifiesta tener un nivel alto. Esta percepción es muy necesaria porque facilita la integración del trabajo entre los empleados y promueve el trabajo en colaborativo esencial en el crecimiento de una organización que brinda servicios. El resultado de Maldonado (2015) en su estudio sobre planeamientos estratégico y calidad de gestión institucional en el sector público. Nos muestra que, 85% de los encuestados sobre el servicio de calidad como meta principal del plan, el 55% opinan que lo planificado se está cumpliendo y esto se reflejado en la calidad y eficiencia del servicio al usuario : (Dessa & Gestão, 2020) define la calidad del servicio dentro de una organización como el momento de la verdad, donde el cliente se informa y contacta a la organización por poseer aspectos del servicio que lo hacen diferente a los demás. En esta situación los factores más relevantes son la imagen que proyecta la empresa u organización y la calidad de la información que brinda.

La gestión estratégica en la Oficina de Normalización Previsional está en un proceso de mejora continua, se están adoptando algunos cambios en el servicio y una de ellas es la propuesta de implementar un nuevo modelo de servicio al usuario a través del cobro de pensiones de manera digital. Esto ahorraría tiempo y dinero a la institución y sobre al usuario que tendría menos trámites burocráticos engorrosos para hacerlos más sencillos y operativos. El compromiso es permanente de los empleados que laboran en esta institución y esto lo demuestran las opiniones vertidas en las encuestas, donde se percibe una identidad y responsabilidad con la labor dentro de la institución.

Finalmente, este estudio deja algunas evidencias en los resultados de la gestión estratégica y de la eficacia del servicio, que podrían ser abordados en otros estudios como la relación metas institucionales y compromiso del empleado público o estrategias en el uso de las tecnologías informativas en la optimización del servicio de calidad al usuario. Por otro lado, los resultados obtenidos permitirán hacer

algunos reajustes en el actuar organizacional cuando se socialice con toda la comunidad institucional los resultados obtenidos en este estudio.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: La gestión estratégica tiene relación positiva ($r = 0,647$) y significativa ($p = 0,000$) con la eficacia del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú. Con lo cual se cumplió el objetivo general.

SEGUNDA: La gestión estratégica tiene relación positiva ($r = 0,647$) y significativa ($p = 0,000$) con las metas del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú. Con lo cual se cumplió con el objetivo específico 1

TERCERA: La gestión estratégica tiene relación positiva ($r = 0,647$) y significativa ($p = 0,000$) con la calidad del servicio del personal ejecutor de pagos electrónicos de una institución pública de pensiones del Perú. Con lo cual se cumplió el objetivo específico 2

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al director de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) para que a través de su despacho promueva la difusión de los resultados obtenidos en este estudio. A fin de generar estrategias de mejora en la gestión estratégica y en la eficacia del servicio que se brinda a los usuarios de esta institución.

SEGUNDA: Al jefe de la unidad de gestión estratégica para que a través de su despacho promueva un seminario los aspectos metodológicos de la investigación con todo el personal involucrado que labora en la institución

TERCERA: Al jefe del área de atención al usuario para coordinar acciones de mejora del servicio, como el uso de plataformas digitales para agilizar los trámites y demás operaciones que se hacen de manera física.

REFERENCIAS

- Assinger, A., Grasl, M., & Volf, I. (2021). Distance teaching of experimental scientific methodology and scientific thinking. *GMS Journal for Medical Education*, 38(1), 1–6. <https://doi.org/10.3205/zma001411>
- Azel Jiménez, Josefa y Guido Navarro Otero, Ángel y Pérez Linares, R. (2019). Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. *Duke Law Journal*, 1(1), 1–15.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=50&sid=a4879584-9a5b-4cf8-aa73-c948d0183789%40sdc-v-sessmgr02>
- Cruz-cabrera, L., Pérez-garcía, W., & Betancourt-bagué, T. (2020). Gestión eficiente desde un Arreglo Productivo Local: experiencia en el sector agropecuario. *Ingeniería Industrial*, 41(1), 1–14.
- da Fonseca, D. R., Meneses, P. P. M., Filho, A. I. da S., & Campos, N. G. (2013). Autonomia para gestão estratégica de pessoas no setor público federal: Perspectivas de análise e agenda de pesquisa. *Revista de Administracao Publica*, 47(6), 1451–1475. <https://doi.org/10.1590/S0034-76122013000600006>
- Dahlgaard-Park, S. M. (2015). Strategic Quality Management. *The SAGE Encyclopedia of Quality and the Service Economy*, 17(1), 19–28.
<https://doi.org/10.4135/9781483346366.n216>
- Dessa, I., & Gestão, F. D. E. (2020). *Strategic Planning : Perceptions About the Importance of This Management Tool*. 1353–1372.
- Druzhinin, A. S. (2020). Construction of irreality: An enactive-constructivist stance on counterfactuals. *Constructivist Foundations*, 16(1), 69–80.
- Edelhoff, H., Zachos, F. E., Fickel, J., Epps, C. W., & Balkenhol, N. (2020). Genetic analysis of red deer (*Cervus elaphus*) administrative management units in a human-dominated landscape. *Conservation Genetics*, 21(2), 261–276.
<https://doi.org/10.1007/s10592-020-01248-8>

- Esteban-Ferrer, M. J., & Tricás, J. (2012). Applying QFD to strategic quality management in law firms. *Total Quality Management and Business Excellence*, 23(11–12), 1433–1451.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2012.704277>
- Gasc, A., B, A. N., B, S. S., Fr, T., Steven, D., Moreira, S. D. S. L. S., França, A. C., Rocha, W. W., Tibães, E. S. R., Júnior, E. N., Martins, S. C. V. C. V., Araújo, W. L., Tohge, T., Fernie, A. R., DaMatta, F. M. F. F. M. F. M. F. M. F. M. F. M., Hibberd, J. M., Weber, A. P. M., Tokumura, M., Ohta, A., ... Suleria, R. (2018). No Title. *Photosynthetica*, 2(1), 1–13.
<http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76887-8>
<http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-93594-2>
<http://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-409517-5.00007-3>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jff.2015.06.018>
<http://dx.doi.org/10.1038/s41559-019-0877-3>
- Gavilán Palomino, I. G. (2018). Planeación Estratégica y Gestión Administrativa según los Trabajadores de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica-2018. *Universidad Cesar Vallejo*.
- Guillemina, B. (2014). Metodología De La Investigación. *Grupo Editorial Patria*, 25.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. In *Metodología de la investigación*. <http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>
- Huang, Q., Cui, Y., Liu, X., & Liang, X. (2019). Analysis of Administrative Management and Operation Cost in China's Maritime Shipping Market. *Journal of Coastal Research*, 94(sp1), 398–405. <https://doi.org/10.2112/SI94-080.1>
- Kerlinger, F. (2002). *Investigacion del comportamiento: Técnicas y Metodología* (p. 525). <http://books.google.com.mx/books?id=6Y3gOwAACAAJ>

- Kim, R., & Welfare, S. (2021). The Effects of The Science Education Program based on Pedagogical Content Knowledge (PCK) of Kindergarten Teachers on Scientific Knowledge, Scientific Inquiry Skill, and Scientific Inquiry Attitude of Young Children in Korea. *İlköğretim Online*, 20(3), 1042–1053.
<https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.03.114>
- Kingsford, R. T., West, R. S., Pedler, R. D., Keith, D. A., Moseby, K. E., Read, J. L., Letnic, M., Leggett, K. E. A., & Ryall, S. R. (2021). Strategic adaptive management planning—Restoring a desert ecosystem by managing introduced species and native herbivores and reintroducing mammals. *Conservation Science and Practice*, 3(2), 1–18.
<https://doi.org/10.1111/csp2.268>
- Knight, E., Daymond, J., & Paroutis, S. (2020). Design-Led Strategy: How To Bring Design Thinking Into The Art of Strategic Management. *California Management Review*, 62(2), 30–52.
<https://doi.org/10.1177/0008125619897594>
- López, J. F. (2020). *La gestión por competencias en las Administraciones Públicas : la experiencia del sector portuario*. 113–120.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=20&sid=bc8c8da2-3897-40bc-8d76-8eb84a6ab9aa%40sdc-v-sessmgr02>
- Loredo Carballo, N. A., Cánovas Riverón, G., & Bermúdez Pérez, L. L. (2020). Calidad de la gestión de proyectos de servicios técnicos integrales de Copextel. *The Quality of the Administration of Projects of Integral Solutions That Copextel.*, 24(4), 218–228.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=147863358&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>
- Lovato, E. L., De Oliveira, A. G., Guimarães, I. A., & Catapan, A. (2016). Sistemas de información de costos en el sector público en Brasil: Un análisis de la percepción del usuarios acerca de el enfoque de gestión de gobierno. *Journal Globalization, Competitiveness and Governability*, 10(1), 16–41.

<https://doi.org/10.3232/GCG.2016.V10.N1.01>

Maldonado, Y. P. R. (2015). Calidad De Gestión En Las Instituciones Educativas. *Repositorio Académico USMP*, 1(2), 34–40.

<http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/1962>

Melendez Llerena, N. F. (2018). La gestión estratégica y su relación con la competitividad en las MYPES del centro comercial e industrial Gamarra. *Universidad San Ignacio de Loyola*, 17.

Melendez Pino, N. C. (2019). *Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Facultad De Ingeniería*. 92.

http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/629/1/T026_71393625_T.pdf

One, P. (2021). *Strategic Plan and Plan Sustainability*: June, 42–50.

Özcan, E., & Balim, A. G. (2021). The effect of socio-scientific argumentation method on students' entrepreneurship perceptions. *Participatory Educational Research*, 8(1), 309–321. <https://doi.org/10.17275/per.21.18.8.1>

Para, T., El, O., Mag, G. D. E., Administraci, S. E. N., Globales, D. E. N., Por, O., & Per, L. D. E. L. (2017). *ESCUELA DE POSGRADO Planeamiento Estratégico del Sector Público de Educación Superior Pregrado PRESENTADO POR Karla Arévalo Arriaga Bruno Castillo Sánchez Mario Espinosa Noriega Flor Horna Asesor : Ricardo Pino Jordán*.

Parra-González, M. E., Segura-Robles, A., Vicente-Bújez, M. R., & López-Belmonte, J. (2020). Production Analysis and Scientific Mapping on Active Methodologies in Web of Science. *Biochemical and Cellular Archives*, 15(20), 71–86. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i20.15619>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493–505. <https://doi.org/10.31876/rcs.v16i3.25519>

Pryor, M. G., Hendrix, M., Alexander, C., & Collins, J. R. (2010). World class

university - The implementation of Strategic Quality Management (SQM).
International Journal of Education Research, 5(2), 109–127.

Ramírez, R. I., Lay, N. D., & Sukier, H. B. (2020). Gerencia estratégica para la gestión de personas del sector minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información Tecnológica*, 31(1), 133–140. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000100133>

Romero, O. (2016). *La gestión estratégica y su influencia institucional en los planes estratégicos de las universidades públicas del Ecuador. Caso: Universidad Técnica de Machala*. 269.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5742/Romero_ho.pdf?sequence=4

Salvador-Hernández, Y., Llanes-Font, M., & Velázquez-Zaldívar, R. (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 59–66.

Sanchez, M. E., & Mariño, S. I. (2021). Implementación de un repositorio para apoyo a la gestión administrativa. *Palabra Clave (La Plata)*, 10(2), e130.
<https://doi.org/10.24215/18539912e130>

Zárate, B., Llanados, C. E. C., Salazar, Y. M. C., & Rosa, V. (2019). Metodología de la Investigación. *Universidad De San Martín De Porres*, 01, 10.
<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II-CICLO/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION.pdf>

ANEXOS

Anexo A: Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable 1

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Gestión estratégica	Excelencia	Formación	1,2,3,4	Escala Ordinal	Gestión deficiente
		Promoción	5,6,7		
	Innovación	Valores estratégicos	8,9,10		Gestión eficiente
		Gestión del cambio	11,12,13,14		
Anticipación	Comunicación oportuna	15,16,17,18			
	Organización	19,20			

Anexo B: Matriz de operacionalización de la variable 2

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Eficacia del servicio	Metas del servicio	Objetivos	1,2,3	Escala nominal	Bajo
		Planes	4,5		
	Calidad del servicio	Estrategias	6,7,8		Alto
		Resultados	9,10		

Anexo C

Cuestionario de Gestión Estratégica:

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN QUE MIDE LA GESTIÓN ESTRATEGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	T. en		En		Medianamente		De acuerdo		Totalmente		Sugerencias
		Desacuerdo	Desacuerdo	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EXCELENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cuento con la formación suficiente para realizar adecuadamente mi trabajo.	x		x		x		x		x		
2	Dispongo de información sobre los cursos de formación para los empleados.	x		x		x		x		x		
3	El actual sistema de formación es adecuado a las necesidades de la institución.	x		x		x		x		x		
4	La institución promueve y realiza suficientes esfuerzos en la formación de sus trabajadores.	x		x		x		x		x		
5	La institución gestiona bien las posibilidades de promoción profesional de las personas.	x		x		x		x		x		
6	En la institución se promociona/desarrolla (motiva) a las personas más competentes.	x		x		x		x		x		
7	Considero que el trabajo que desarrollo es adecuado a la capacitación profesional que tengo actualmente.	x		x		x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Innovación	Si	No	Si	No	si	No	Si	No	si	No	
8	Las decisiones que toma la direcciones son coherentes con la estrategia y los objetivos definidos para la empresa.	x		x		x		x		x		
9	Valoró positivamente el esfuerzo de la institución con la gestión de las personas y su satisfacción.	x		x		x		x		x		
10	La actividad que desarrolla la empresa es coherente con el mensaje que trasmite al resto de los trabajadores	x		x		x		x		x		
11	Cuando se deciden cambios conozco los objetivos que se persiguen y las implicaciones en el trabajo que desempeño.	x		x		x		x		x		
12	Los cambios se implantan con el ritmo y adecuado a las personas que están implicadas.	x		x		x		x		x		
13	Se analiza y evalúa el efecto o mejoras que ha podido generar el cambio implantado.	x		x		x		x		x		

DIMENSIÓN 3: Anticipación											
14	Recibo información para realizar adecuadamente mis tareas.	X		X		X		X		X	
15	Dispongo de información suficiente de los resultados de mi trabajo.	X		X		X		X		X	
16	Me siento libre para expresar abiertamente mis opiniones.	X		X		X		X		X	
17	La comunicación entre la dirección y el resto de la plantilla se produce con fluidez.	X		X		X		X		X	
18	En la institución se da información suficiente sobre los planes y objetivos corporativos.	X		X		X		X		X	
19	Los canales de información que existen actualmente son adecuados y funcionan correctamente.	X		X		X		X		X	
20	Considera que se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas.	X		X		X		X		X	

Observaciones (Si hay suficiencia): El instrumento muestra una Gestión Estratégica favorable, con Opinión de Aplicabilidad:
 Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
 Apellidos y nombres del Juez validador: Guerra Torres, Dwithg Ronnie
 Especialidad del validador: Doctor en ciencias de la educación
 DNI N 09560793

FECHA: 02/07/2021

- ¹ Excelencia: El ítem corresponde al concepto teórico de calidad.
² Innovación: El ítem es apropiado para representar al componente específica del constructo
³ Anticipación: El ítem se entiende sin dificultad es, conciso y directo



FIRMA

Anexo D: Cuestionario de Eficacia del servicio:

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN QUE MIDE LA EFICIENCIA DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	T. en Desacuerdo		En Desacuerdo		Mediana Acuerdo		De acuerdo		Total de acuerdo		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: METAS DEL SERVICIO												
1	En la institución se fomenta que cada área y persona participe en la definición de sus objetivos.	X		X		X		X		X		
2	Las personas y equipos de la institución son evaluados en función al cumplimiento de los objetivos que se habían establecido.	X		X		X		X		X		
3	La claridad de los objetivos generales de la institución es de alto nivel.	X		X		X		X		X		
4	Considero importante que mi institución cuente con un sistema de objetivos que se desplieguen en toda la organización.	X		X		X		X		X		
5	La institución me ofrece buenas expectativas de desarrollo profesional.	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Calidad del Servicio												
6	La institución gestiona bien las posibilidades de promoción profesional de las personas.	x		x		X		X		X		
7	La institución desarrolla un plan de carrera profesional de manera conjunta con el trabajador.	x		x		X		X		X		
8	En la institución se fomenta la participación de los empleados en la adopción de decisiones.	x		x		X		X		X		
9	En la institución tengo posibilidades de participar y propone mejoras.	x		x		X		X		X		
10	Estoy dispuesto participar en los proyectos de mejora que la empresa ponga en marcha	x		x		X		X		X		

Observaciones (Si hay suficiencia): El instrumento muestra una Gestión Estratégica favorable, con Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
Apellidos y nombres del Juez validador: Guerra Torres, Dwithg Ronnie
Especialidad del validador: Doctor en ciencias de la educación
DNI N 09560793

FECHA: 02/07/2021

¹ Metas del Servicio: El ítem responde al concepto teórico de metas institucionales.

² Calidad: El ítem refleja el nivel de prestancia del servicio



FIRMA



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PAJUELO CASTRO WILLY HERNAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN ESTRATÉGICA Y EFICACIA DEL SERVICIO DEL PERSONAL EJECUTOR DE PAGOS ELECTRÓNICOS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE PENSIONES DEL PERÚ.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
PAJUELO CASTRO WILLY HERNAN DNI: 06901569 ORCID 0000-0001-9537-8345	Firmado digitalmente por: WPAJUELO el 30-07-2021 17:39:37

Código documento Trilce: INV - 0325612