

Artículo original

Gestión del planeamiento estratégico y el manejo del estrés en trabajadores estudiantes de municipalidad

Strategic planning management and stress management in municipality workers students

Neal Mayer Zagaceta Gomez^{1*}  <https://orcid.org/0000-0001-9680-3892>

Mariela Liliana Ramos Santamaría²  <https://orcid.org/0000-0002-7753-222X>

Randall Jesús Seminario Unzueta³  <https://orcid.org/0000-0002-2040-6716>

Stalin Eliot Quispe Cisneros¹  <https://orcid.org/0000-0002-6945-3222>

Eduardo Rojas Yglesias¹  <https://orcid.org/0009-0001-5164-0230>

Paul Vladimir Pérez Santos¹  <https://orcid.org/0009-0007-9914-8417>

¹Instituto Superior Tecnológico Público Alto Mayo (IESTPAM). Moyobamba, San Martín, Perú.

²Universidad Señor de Sipán. Perú.

³Universidad “César Vallejo”, Escuela de Posgrado. Perú.

*Autor para la correspondencia: investigacionavance@gmail.com

RESUMEN

Introducción: La gestión del planeamiento estratégico influye significativamente en el bienestar laboral. En contextos municipales, su deficiente aplicación puede generar sobrecarga, incertidumbre y estrés en trabajadores que además cursan estudios.

Objetivos: Analizar cómo la inestabilidad organizacional incide en la salud mental de trabajadores estudiantes municipales, estableciendo vínculos entre el planeamiento institucional y el deterioro emocional del personal.

Métodos: Se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo transversal. Se aplicó la escala PSS-14, adaptada al contexto municipal, a 24 trabajadores estudiantes. Se determinaron media, desviación estándar, asimetría y curtosis, y se clasificaron los niveles de estrés en bajo, medio y alto, vinculándolos con el planeamiento estratégico.

Resultados: Evaluados 14 ítems, seis de ellos presentan un nivel alto de estrés (42,8 %). Estos revelan cómo la gestión inadecuada del planeamiento estratégico puede ser una fuente directa de tensión emocional, frustración, y agotamiento en los trabajadores estudiantes municipales. Este resultado evidencia que el



Esta obra está bajo una licencia: [Creative Commons 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

desorden organizacional, acompañado de la falta de respaldo institucional, constituye la principal causa de estrés dentro del grupo evaluado.

Conclusiones: La gestión del planeamiento estratégico, cuando es inconsistente o mal comunicada, se presenta como un factor crítico generador de estrés en los trabajadores estudiantes municipales. La falta de claridad, respaldo y organización estratégica agrava la percepción de sobrecarga laboral y disminuye el sentido de control personal, lo cual puede derivar en efectos negativos para la salud mental, tales como ansiedad, frustración o agotamiento emocional.

Palabras clave: planificación; ejecución presupuestal; planeamiento estratégico; estrés laboral; salud laboral

ABSTRACT

Introduction: Strategic planning management significantly influences occupational well-being. In municipal contexts, its poor implementation can lead to overload, uncertainty, and stress among workers who also pursue academic studies.

Objective: To analyze how organizational instability affects the mental health of municipal working students, establishing links between institutional planning and emotional deterioration.

Methods: A quantitative, cross-sectional descriptive approach was used. The PSS-14 scale, adapted to the municipal context, was applied to 24 working students. Mean, standard deviation, skewness, and kurtosis were analyzed, and stress levels were classified as low, medium, or high, linking them to strategic planning factors.

Results: Out of the 14 items assessed, 6 presented a high level of stress, representing 42.8% of the total. These items demonstrate how inadequate strategic planning management can be a direct source of emotional tension, frustration, and burnout among municipal working students. This result indicates that organizational disorder, combined with a lack of institutional support, is the primary source of stress within the evaluated group.

Conclusion: Strategic planning management, when inconsistent or poorly communicated, emerges as a critical factor generating stress in municipal workers who are also students. The lack of clarity, institutional support, and organizational structure exacerbates the perception of work overload and diminishes the sense of personal control, potentially leading to negative mental health outcomes such as anxiety, frustration, or emotional exhaustion.

Keywords: planning; budget execution; strategic planning; work-related stress; occupational health

Recibido: 16 de octubre de 2025



Esta obra está bajo una licencia: [Creative Commons 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Aceptado: 19 de enero de 2026

Publicado: 23 de enero de 2026

Editor a cargo: MSc. Jesús Salvador Hernández Romero

Introducción

La gestión del planeamiento estratégico y el manejo del estrés en trabajadores constituyen elementos clave dentro de los sistemas organizacionales, particularmente en el ámbito de la administración pública. En el sector salud, esta planificación ha demostrado ser un factor relevante en la mejora de los procesos institucionales y en el bienestar del personal. Sánchez,⁽¹⁾ expone cómo dicha planificación ha sido implementada a nivel nacional en el sector salud en Cuba, destacando su aplicación en distintos niveles de atención sanitaria. El autor detalla una serie de pasos metodológicos que permiten a las organizaciones avanzar hacia una mejora continua de los servicios ofrecidos, así como de las condiciones laborales, lo que pone de manifiesto la importancia de los sistemas organizacionales para el bienestar de los trabajadores.

En este contexto, la salud mental de los trabajadores municipales emerge como un componente esencial del bienestar integral, directamente influenciada por factores como la estabilidad laboral, las condiciones del entorno de trabajo y la gestión estratégica de los recursos humanos. La incertidumbre laboral, los despidos imprevistos y la inestabilidad en la contratación pueden generar altos niveles de estrés, ansiedad y malestar general, afectando no solo al individuo, sino también a su núcleo familiar. En consecuencia, se hace imprescindible garantizar condiciones laborales óptimas y una estabilidad mínima en el empleo — idealmente superior a un año continuo— como estrategia fundamental para asegurar un desempeño eficiente y preservar la salud mental de los empleados municipales.⁽²⁾

Influencia de las condiciones laborales en la salud de los trabajadores

Las condiciones laborales, en especial aquellas relacionadas con la modalidad de trabajo, también desempeñan un rol significativo en la salud de los empleados. Estupiñán y otros,⁽³⁾ mediante una revisión sistemática, destacan la necesidad de evaluar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo (SST) de los teletrabajadores, lo cual cobra relevancia para los empleados municipales que desempeñan funciones de manera remota. La implementación de sistemas de gestión eficaces, acompañada de procesos de capacitación y del establecimiento de mecanismos para el flujo adecuado de la información, resulta fundamental para la toma de decisiones acertadas. La integración de herramientas de gestión de riesgos laborales permite identificar y mitigar peligros inherentes al entorno laboral.⁽⁴⁾



Esta obra está bajo una licencia: [Creative Commons 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Ortiz y otros,⁽⁵⁾ subrayan la importancia de adaptar las competencias laborales a las nuevas modalidades de trabajo, particularmente al trabajo a distancia. La formación continua no solo es necesaria para mantener niveles adecuados de productividad, sino que también constituye una medida preventiva frente a riesgos psicosociales y físicos. Para ello, resulta indispensable que los sistemas de gestión de riesgos se alineen con estándares nacionales e internacionales, como la Norma NC ISO 45001:2018, la cual establece directrices para la gestión eficaz de la seguridad y salud en el trabajo.

Colaboración institucional y mejora continua en la gestión laboral

El fortalecimiento de la colaboración entre gestores e investigadores se presenta como una estrategia clave para comprender y abordar los desafíos asociados a la planificación presupuestaria y a la gestión del talento humano en las instituciones públicas. En esta línea, diversos estudios^(6,7) resaltan la importancia de promover investigaciones orientadas a evaluar la eficacia de los procedimientos actuales y a proponer innovaciones que optimicen la gestión de la información y los recursos. La participación activa de especialistas en gestión de salud ocupacional resulta indispensable para alcanzar estos objetivos. En consecuencia, se pueden minimizar los riesgos laborales, optimizar los recursos institucionales y garantizar entornos laborales más seguros y saludables.⁽⁸⁾

En concordancia con estos planteamientos, se propone la implementación de un plan estratégico orientado a reducir el ausentismo y promover la puntualidad del personal municipal. Esta estrategia no solo contribuirá a una mejora en la productividad institucional, sino que también impactará positivamente en el bienestar físico y mental de los trabajadores, favoreciendo una gestión municipal más eficiente y sostenible.

Planeamiento estratégico orientado a la preservación de la salud mental

La salud mental de los trabajadores municipales debe ser considerada como un pilar dentro de la planificación estratégica organizacional. En entornos laborales caracterizados por altos niveles de exigencia y estrés, como los gobiernos locales, es indispensable establecer mecanismos preventivos y de intervención que aborden los factores psicosociales que afectan el bienestar de los empleados.

Entre las estrategias más efectivas se encuentran los programas de apoyo psicológico, la promoción de una cultura organizacional saludable y la flexibilidad en los esquemas laborales. Asimismo, la capacitación específica tanto de los trabajadores como de los directivos en el manejo del estrés y la ansiedad permite crear entornos de trabajo más positivos y resilientes. La identificación temprana de factores de riesgo y la implementación de intervenciones apropiadas contribuirán no solo a la mejora de la calidad de vida de los empleados, sino también a su rendimiento y compromiso organizacional.



En este sentido, incorporar la gestión estratégica de la salud mental en los planes organizacionales no solo resulta pertinente, sino necesario. Esto permitirá no solo alcanzar mayores niveles de eficiencia operativa, sino también fomentar una cultura institucional orientada al bienestar integral de sus trabajadores.

El objetivo del presente trabajo fue analizar cómo la inestabilidad organizacional incide en la salud mental de trabajadores estudiantes municipales, estableciendo vínculos entre el planeamiento institucional y el deterioro emocional del personal.

Métodos

Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, realizado para 24 trabajadores de gobiernos locales que simultáneamente eran estudiantes de educación superior seleccionados intencionalmente previa consulta por su disposición para participar en calidad de encuestados, se evaluaron durante la primera semana de mayo del año 2025 en diversas estrategias socioemocionales con el objetivo de mejorar la salud mental.

Para medir el estrés se aplicó la escala PSS-14, adaptada al contexto municipal por medio de un cuestionario de 14 ítems aplicado en la investigación,⁽⁹⁾ adecuando la última expresión de cada uno de los ítems hacia la gestión del planeamiento estratégico como posible causa del estrés tal como se muestra más adelante en la tabla 1, validado con juicio de cuatro expertos alcanzando un promedio de aprobación del 97 % y altos coeficientes de confiabilidad (*Alfa de Cronbach*). lográndose confiabilidades del 88 %.

Para el estudio cuantitativo se aplicó el cuestionario a 24 trabajadores de una municipalidad del Perú quienes desarrollaban actividades en diferentes áreas de una de las municipalidades de Lima y que simultáneamente cursaban estudios de educación superior en alguno de los niveles educativos.

Se emplearon los siguientes criterios para clasificación del nivel de estrés percibido por ítem:

- ✓ Bajo estrés: media entre 1.00 y 2.00
- ✓ Medio estrés: media entre 2.01 y 3.00
- ✓ Alto estrés: media entre 3.01 y 4.00

Estos rangos se definieron simuladamente para facilitar el análisis interpretativo según los valores posibles en escalas tipo *Likert* de 1 a 5.

Durante el estudio se explicó a los participantes el principio de voluntariedad y se requirió la firma de un consentimiento informado, aplicando los preceptos de la Declaración de Helsinki.

Resultados



De los 14 ítems evaluados, se identificó que seis de ellos presentan un nivel alto de estrés, lo que representa un 42,8 % del total. Estos ítems revelan cómo la gestión inadecuada del planeamiento estratégico puede ser una fuente directa de tensión emocional, frustración, y agotamiento en los estudiantes trabajadores municipales.

El ítem con mayor media fue:

“¿Sientes que debes continuar con tus responsabilidades sin respaldo institucional ante el desorden estratégico?”

Media = 3,75 (estrés alto)

Este resultado evidencia que el desorden organizacional, acompañado de la falta de respaldo institucional, constituye la principal causa de estrés dentro del grupo evaluado.

Asimismo, ítems como:

- ✓ “¿Has sentido ansiedad por decisiones estratégicas?”
- ✓ “¿Te has sentido agobiado/a por cambios inesperados?”
- ✓ “¿Sientes que las tareas acumuladas superan tu capacidad?”

reflejan un patrón consistente de sobrecarga, ansiedad e inseguridad institucional.

Por el contrario, solo tres ítems (21,4 %) muestran niveles bajos de estrés, lo cual indica que la mayoría de los encuestados no perciben que tengan un dominio pleno sobre las exigencias estratégicas, reforzando la hipótesis de que la mala gestión del planeamiento estratégico puede deteriorar la salud mental.

Tabla 1. Nivel de estrés percibido en estudiantes trabajadores municipales asociado a la gestión del planeamiento estratégico (N = 24)

Ítem adaptado de la PSS-14	Media	Nivel de estrés	Interpretación principal
¿Te has sentido agobiado/a debido a cambios inesperados en la planificación estratégica?	3,42	Alto	Cambios imprevistos generan sobrecarga emocional.
¿Te has sentido incapaz de controlar aspectos importantes de tu trabajo por una deficiente gestión estratégica?	3,08	Alto	Sensación de descontrol laboral.
¿Te has sentido ansioso/a por decisiones estratégicas de la administración municipal?	3,54	Alto	Ansiedad por decisiones externas sin consulta.
¿Has afrontado exitosamente las exigencias derivadas de la planificación estratégica?	1,83	Bajo	Poca percepción de afrontamiento exitoso.
¿Logras adaptarte adecuadamente a los cambios estratégicos organizacionales?	2,08	Medio	Adaptación moderada a los cambios.
¿Confías en tu capacidad para manejar los retos del	1,95	Bajo	Baja autoconfianza frente a



Ítem adaptado de la PSS-14	Media	Nivel de estrés	Interpretación principal
planeamiento estratégico?			los retos.
¿Sientes que las decisiones estratégicas van en dirección favorable para tu desempeño?	2,12	Medio	Percepción algo neutra o incierta.
¿Sientes que no puedes sobrellevar la carga laboral por metas estratégicas institucionales?	2,96	Medio	Carga laboral intensa, pero manejable.
¿Gestionas adecuadamente los contratiempos por decisiones estratégicas mal comunicadas?	2,04	Medio	Manejabilidad limitada de conflictos.
¿Cumples eficientemente tus funciones ante los cambios estratégicos institucionales?	2,71	Medio	Cumplimiento moderado de funciones.
¿Has sentido frustración o enfado por la falta de claridad en directrices estratégicas?	3,37	Alto	Frustración notable por ambigüedad institucional.
¿Sientes que debes continuar con tus responsabilidades sin respaldo institucional ante el desorden estratégico?	3,75	Alto	Máxima fuente de estrés identificado.
¿Organizas tu tiempo laboral frente a nuevas exigencias estratégicas?	2,00	Bajo	Dificultad para organizar el tiempo.
¿Sientes que las tareas acumuladas por malas decisiones estratégicas superan tu capacidad de gestión?	3,50	Alto	Sobrecarga crítica atribuida a mala planificación.

Fuente: Base de datos de la investigación.

Discusión

La planificación de la ejecución presupuestal y la gestión estratégica son fundamentales para manejar el estrés laboral de los trabajadores municipales. Garantizar la estabilidad laboral mediante una planificación adecuada contribuye a un ambiente de trabajo saludable y a la mejora del bienestar de los empleados y sus familias.

Se destaca la necesidad de una planificación eficiente que no solo se enfoque en el uso prudente de los recursos, sino también en la alineación de estos con los objetivos estratégicos a largo plazo. La eficiencia en la planificación no se limita a la asignación de recursos, sino que también implica la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones, como lo señalan Díaz y Villafuerte.⁽¹⁰⁾ Este tipo de planificación inclusiva no solo mejora la gestión de los recursos, sino que también empodera a la comunidad, permitiéndole influir en la identificación de prioridades y en la asignación de recursos. La participación ciudadana es crucial para asegurar que las decisiones tomadas reflejen las necesidades reales de la población,



Esta obra está bajo una licencia: [Creative Commons 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

y en el contexto laboral, esto se traduce en una mayor alineación de las políticas de salud con las expectativas y demandas de los trabajadores.

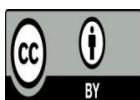
La gestión de riesgos en seguridad y salud en el trabajo (SST) en el marco de la planificación estratégica resulta crucial para anticipar amenazas y mejorar el entorno laboral. Este enfoque permite a las organizaciones identificar, evaluar y mitigar los riesgos que pueden afectar la salud y seguridad de los empleados. Según Acosta y otros⁽¹¹⁾ un procedimiento estructurado en cuatro fases utiliza métodos empíricos, como el criterio de expertos, para identificar y evaluar riesgos de manera efectiva. Este enfoque facilita el cálculo del Nivel de Prioridad del Riesgo (NPR), un indicador que permite priorizar los riesgos según su severidad, probabilidad de ocurrencia y capacidad de detección. Además, se establece la Percepción de Convergencia Estratégica en la Gestión de Riesgos de SST, un indicador que ayuda a identificar debilidades en la organización y su alineación con los objetivos estratégicos.

Los problemas derivados de la insuficiencia informativa y formas de transporte son parte de la planificación deficiente e influyen en el deterioro de la salud por acarrear al estrés.⁽¹²⁾ En este contexto, la adaptación a nuevas modalidades de trabajo, como el teletrabajo, se ha vuelto imprescindible, lo que subraya la necesidad de ajustar las condiciones laborales a este nuevo contexto y mejorar la gestión de riesgos en ambientes laborales no tradicionales.

La gestión de estrés para evitar riesgos

Se establece una comparación importante entre la gestión de riesgos en el trabajo y la formación en competencias específicas, como el teletrabajo. La integración de la gestión de riesgos en la planificación estratégica laboral se presenta como una forma efectiva de anticiparse a amenazas y mejorar las condiciones de trabajo. En este sentido, ambos enfoques —el de formación de competencias y el de gestión de riesgos— coinciden en la necesidad de preparar adecuadamente a los empleados para afrontar los desafíos contemporáneos, como los derivados del teletrabajo o de nuevas modalidades de trabajo.^(12,13) La combinación de la formación continua y la gestión de riesgos contribuye a crear un entorno laboral más eficiente y seguro, lo que refuerza el rendimiento organizacional.

En este contexto, la gestión del planeamiento estratégico es clave para la salud de los trabajadores públicos, especialmente los municipales. Un enfoque adecuado en este ámbito implica un diagnóstico riguroso de los procesos internos de la institución, identificando tanto las fortalezas como las debilidades, con el fin de aprovechar las oportunidades externas y mitigar las amenazas. La implementación de un plan estratégico bien fundamentado puede mejorar significativamente el bienestar de los trabajadores, al garantizar su estabilidad laboral y al implementar políticas que favorezcan un ambiente de trabajo saludable, en las que se podría emplear inteligencia artificial.⁽¹³⁾



El éxito en la gestión del planeamiento estratégico dependerá de la capacidad para consolidar un proceso continuo de evaluación y ajuste a corto y mediano plazo. Un buen comienzo en la planificación estratégica puede aumentar considerablemente las probabilidades de éxito, asegurando que la salud mental de los trabajadores sea protegida y promovida a través de una estabilidad laboral relativa y sostenible. Este enfoque no solo favorece la salud mental de los empleados, sino que también contribuye a la mejora de su salud general, ya que la estabilidad laboral está estrechamente vinculada con una mejor calidad de vida y menor estrés crónico, considerando el impacto favorable de las comunicaciones.⁽¹⁴⁾

El diagnóstico inicial y la evaluación de la situación a corto plazo son etapas cruciales en este proceso. La intervención temprana, basada en los resultados de estudios realizados por expertos en bienestar social y planificación estratégica, es fundamental para garantizar que se tomen las decisiones correctas en función de las necesidades reales de los trabajadores municipales. A este respecto, se tomará como base la opinión de cuatro especialistas: dos en bienestar social y dos en planificación y programación, quienes podrán aportar una visión integral para el diseño y ejecución de políticas públicas que favorezcan el bienestar de los empleados municipales, tal como la efectividad de la gestión de las comunicaciones y satisfacción de los usuarios en un hospital.⁽¹⁵⁾

Una propuesta para lograr esta estabilidad laboral es la planificación de la ejecución presupuestal dentro de las municipalidades. Se sugiere que las instituciones locales capitalicen sus ingresos durante las épocas de bonanza económica, como las que se observan en áreas turísticas o zonas con alto flujo de ingresos, como las cercanas a la playa, donde la actividad económica es más alta debido al turismo, tal que se pueda promover el clima organizacional y satisfacción del usuario al recibir atención en una municipalidad.⁽¹⁶⁾

Durante estos períodos de bonanza, las municipalidades deberían incrementar sus presupuestos y ahorrar, para que, cuando se presenten periodos de menor actividad económica o recaudación fiscal, cuenten con los recursos necesarios para mantener la continuidad de las actividades laborales. Esta estrategia permitiría a los trabajadores seguir empleados y evitar despidos masivos que, además de generar inestabilidad financiera, repercuten negativamente en la salud mental de los trabajadores y sus familias.⁽¹⁷⁾

Conclusiones

La gestión del planeamiento estratégico, cuando es inconsistente o mal comunicada, se presenta como un factor crítico generador de estrés en los trabajadores municipales que también cursan estudios. La falta de claridad, respaldo y organización estratégica agrava la percepción de sobrecarga laboral y disminuye el sentido de control personal, lo cual puede derivar en consecuencias negativas para la salud mental, tales como ansiedad, frustración o agotamiento emocional. La planificación de la ejecución presupuestal y la gestión estratégica del planeamiento son fundamentales para manejar el estrés laboral de los trabajadores



municipales. Al identificar y abordar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, las municipalidades pueden garantizar un entorno estable y saludable para sus empleados, mejorando así su bienestar y calidad de vida.

Referencias bibliográficas

1. Sánchez Jacas I. La planeación estratégica en el Sistema de Salud cubano. MEDISAN. 2017 [acceso 13/10/2025];21(5):e1011. Disponible en: <https://medisan.sld.cu/index.php/medisan/article/view/1011>
2. ILO. Mental health in the workplace: Information sheet. International Labour Organization; 2022 [acceso 13/10/2025]. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/topics/health-safety/workplace-mental-health/lang--en/index.htm>
3. Estupiñán LM, Villamil H, Jiménez EA. Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Teletrabajadores: Revisión Sistemática. Pensamiento Americano; 2019;12(23):94-104. DOI: <https://doi.org/10.21803/pensam.v12i22.249>
4. Ávila-Álvarez JC, Noda-Hernández ME, Carmona-Rodríguez A, Hijuelos-Pupo NJ. Procedimiento para detectar riesgos laborales en la Empresa Cubana del Pan. Ciencias Holguín. 2020 [acceso 13/10/2025];26(2):17-30. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181563169002>
5. Ortiz Gómez J, Medina Macías A, Avila Vidal A, González Borrego YF, Martínez Rodríguez M, Cuesta Santos A. Modalidades de trabajo a distancia en Cuba: competencias laborales en trabajadores. Rev cuban salud trabajo. 2023 [acceso 13/10/2025];24(3):e398. Disponible en: <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/398>
6. Quintana YV, Torres IC. Procedimiento para la gestión de riesgos laborales en la Empresa Exportadora e Importadora Farmacuba. Rev cuban salud trabajo. 2016 [acceso 13/10/2025];17(3):41-8. Disponible en: <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/55/66>
7. Sigit A, Azizah AN, editors. Analysis Implementation of Occupational Health and Safety Management System in Building Construction Project at “7 in 1” Project, Yogyakarta State University. MATEC Web of Conferences; 2019: EDP Sciences. DOI: <https://doi.org/10.1051/mateconf/201928001013>
8. Mesa-Melgarejo L, Espinosa-Acuña OA, Estrada-Orozco KP, Ramírez-Moreno J, Robayo García A. Determinantes de la gestión del riesgo en salud en el Régimen Subsidiado en Colombia: estudio cualitativo. Revista de la Universidad Industrial de Santander Salud. 2023;55:e23035.. DOI: <https://doi.org/10.18273/saluduis.55.e:23035>
9. Berrocal de Luna E, Expósito López J, Facultad de ciencias de la educación Unidad 3. El proceso de investigación educativa II: investigación-acción. Universidad de Granada. 2020 [acceso 06/10/2025].



Disponible en:

http://www.ugr.es/~emiliobl/Emilio_Berrocal_de_Luna/Master_files/UNIDAD%20%20Investigacio%CC%81n%20-%20Accio%CC%81n.pdf

10. Díaz A, Villafuerte C. Planeamiento Estratégico de la Educación. Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo. 2022;13(2):161-71. DOI: <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.681>

11. Acosta Pérez I, Marrero Delgado F, Espinosa Acosta JÁ, Rivero Rodríguez LD, Ramirez Lara D. Gestión estratégica de los riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo. Rev cuban salud trabajo. 2024 [acceso 06/10/2025];25(1):e627. Disponible en: <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsy/article/view/627>

12. Medina A, Avila A, González YF. Teletrabajo en condiciones de COVID-19. Ventajas, retos y recomendaciones. Rev cuban salud trabajo. 2020 [acceso 06/10/2025];21(3):59-63. Disponible en: <http://www.revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/article/view/168>

13. Alcas Zapata N, Ramos Quispe RL, Albarrán Cachay AP, Ramos León LL, Rodríguez Gil ER, De los Santos Exebio MI. Propuesta incipiente de gestión pública para afrontar emergencias sanitarias e importancia de la Inteligencia artificial (Emerging proposal for public management to address health emergencies and the importance of artificial intelligence). Gestiones. 2021 [acceso 13/10/2025];1(1):1-11. Disponible en: <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/54>

14. Rosales Urbano VG, Micha Aponte RS, Huaylinos Gonzales V, Flores Pérez, LK, Ugaz Roque N, Dioses Lescano N. Impacto de las comunicaciones de las instituciones educativas y los gobiernos locales en el bienestar de la población (Impact of communications from educational institutions and local governments on the well-being of the population). Gestiones. 2024;3(1):1-11. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13626402>

15. Sánchez Sánchez M, Torres-Flores Y, Lara Albarrán LA, Soto Espichan AA, Rodríguez Gil ER. Efectividad de la gestión de las comunicaciones y satisfacción de los usuarios en un hospital (Effectiveness of communications management and user satisfaction in a hospital). Gestiones. 2022 [acceso 13/10/2025];2(1):1-9. Disponible en: <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/58>

16. Espinoza Vásquez G, Juárez-Gutierrez RE. El Clima organizacional y satisfacción del usuario al recibir atención en una municipalidad (The organizational climate and user satisfaction in a municipality). Gestiones. 2022 [acceso 13/10/2025];2(1):1-11. Disponible en: <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/42>

17. Sadeghi N, Hossini M. The role of economic planning in municipal governance: A strategic approach to financial sustainability. International Journal of Public Administration, 2021 [acceso 13/10/2025];44(2):125-39. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01900692.2021.1899810>



Esta obra está bajo una licencia: [Creative Commons 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Conceptualización: Neal Mayer Zagaceta Gomez, Mariela Liliana Ramos Santamaría, Randall Jesús Seminario Unzueta, Stalin Eliot Quispe Cisneros, Eduardo Rojas Yglesias, Paul Vladimir Pérez Santos.

Curación de datos: Neal Mayer Zagaceta Gomez, Mariela Liliana Ramos Santamaría, Randall Jesús Seminario Unzueta, Stalin Eliot Quispe Cisneros, Eduardo Rojas Yglesias, Paul Vladimir Pérez Santos.

Análisis formal: Neal Mayer Zagaceta Gomez, Mariela Liliana Ramos Santamaría, Randall Jesús Seminario Unzueta, Stalin Eliot Quispe Cisneros, Eduardo Rojas Yglesias, Paul Vladimir Pérez Santos.

Investigación: Neal Mayer Zagaceta Gomez, Mariela Liliana Ramos Santamaría, Randall Jesús Seminario Unzueta, Stalin Eliot Quispe Cisneros, Eduardo Rojas Yglesias, Paul Vladimir Pérez Santos.

Metodología: Neal Mayer Zagaceta Gomez, Mariela Liliana Ramos Santamaría, Randall Jesús Seminario Unzueta, Stalin Eliot Quispe Cisneros, Eduardo Rojas Yglesias, Paul Vladimir Pérez Santos.

Validación: Neal Mayer Zagaceta Gomez, Mariela Liliana Ramos Santamaría, Randall Jesús Seminario Unzueta, Stalin Eliot Quispe Cisneros, Eduardo Rojas Yglesias, Paul Vladimir Pérez Santos.

Visualización: Neal Mayer Zagaceta Gomez, Mariela Liliana Ramos Santamaría, Randall Jesús Seminario Unzueta, Stalin Eliot Quispe Cisneros, Eduardo Rojas Yglesias, Paul Vladimir Pérez Santos.

Redacción borrador original: Neal Mayer Zagaceta Gomez.

Redacción, revisión y edición: Neal Mayer Zagaceta Gomez.

