

Administración estratégica en el servicio de la salud en un instituto de Oftalmología Público, 2022

Carlos Arturo Alcantara Casanova

calcantaraca@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-2251-0485>

Universidad César Vallejo

Trujillo – Perú

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la incidencia de la administración estratégica en el servicio de la salud en un Instituto de Oftalmología Público, 2022. La metodología de investigación, según el propósito es aplicada y según el diseño de investigación es correlacional, donde la muestra es probabilística, y está conformada por 56 profesionales de salud. Asimismo, se utilizó el cuestionario de la administración estratégica y el cuestionario del servicio de la salud como instrumentos de recolección de datos. La administración estratégica es el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones funcionales que ayudan a la organización a alcanzar sus objetivos. El servicio de la salud es la suma de todas las organizaciones, instituciones y recursos cuyo objetivo principal consiste en mejorar la salud. Los resultados muestran que se encontró asociación de intensidad ALTA entre las variables administración estratégica y servicio de salud ($Rho = 0.822$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$), finalmente concluye que existe relación entre ambas variables. Dicha investigación es importante porque permite adaptar los instrumentos de las variables al área de oftalmológica y a la realidad de nuestro sistema de salud.

Palabras clave: administración estratégica; servicio de la salud; instituto de oftalmología público.

Correspondencia: calcantaraca@ucvvirtual.edu.pe

Artículo recibido 8 noviembre 2022 Aceptado para publicación: 8 diciembre 2022

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Alcantara Casanova, C. A. (2022). Administración estratégica en el servicio de la salud en un instituto de Oftalmología Público, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 8118-8141. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3987

Strategic health care management in a public ophthalmology institute, 2022

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the incidence of strategic administration in the health service in a Public Ophthalmology Institute, 2022. The research methodology, according to the purpose it is applied and according to the research design is correlational, where the sample it is probabilistic, and is made up of 56 health professionals. Likewise, the strategic administration questionnaire and the health service questionnaire were used as data collection instruments. Strategic management is the art and science of formulating, implementing, and evaluating functional decisions that help the organization achieve its objectives. The health service is the sum of all organizations, institutions and resources whose main objective is to improve health. The results show that a HIGH intensity association was found between the strategic administration and health service variables ($Rho = 0.822$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$), finally concluding that there is a relationship between both variables. This research is important because it allows adapting the instruments of the variables to the ophthalmology area and to the reality of our health system.

Keywords: *strategic administration; health service; public institute of ophthalmology.*

INTRODUCCIÓN

La salubridad forma parte de los derechos humanos de los países miembros de la Organización Mundial de la Salud, los mismos que reconocen las obligaciones de las naciones como la ideología, condición política o económica o social, y la salud de todas las personas es una condición fundamental para lograr la paz y la seguridad y depende de la más amplia cooperación de los pueblos y las naciones" (OMS, 2022). En todo el mundo, existen un mínimo de dos mil doscientos millones de personas con discapacidad visual o ciegas. Una gran proporción de estos casos podría haberse evitado o puede que aún no haya sido tratada, lo que significa que muchos países no han proporcionado el derecho a la salud ocular (OMS, 2019).

El sistema de salud es un pilar de la teoría sanitaria y presenta especificidades que lo diferencian de otros sistemas como el judicial, el educativo y municipal. Es complejo y consiste en un grupo de participantes (instituciones, recursos, organizaciones, etc.) y sus funciones organizadas y coordinadas para desarrollar actividades destinadas a lograr objetivos sanitarios específicos, y se queda corto en cuanto a lo que hay que hacer para lograr una mayor salud con la sociedad. En Perú, el 70% de la población presenta problemas oftalmológicos, advirtió el MINSA (2011); asimismo la catarata es también la principal consecuencia de la pérdida de visión (58,0%), y le sigue el glaucoma (13,7%) y la disminución macular asociada a la edad (11,5%). El defecto de refracción mal corregido fue la primera causa de discapacidad visual moderada (67,2%) (Campos et al., 2014).

En el caso del Perú, es parte del Estado, el mismo que en la Carta Magna Peruana prescribe la salubridad y la vida como derecho de los ciudadanos, para lo cual la respuesta a este mandato constitucional es un derecho de la población a través del sector del Poder Ejecutivo encargado del área de salud (MINSA), y de acuerdo con esta institución, su mandato es la atención como autoridad del Ministerio de Salud Nacional, que en el caso del MINSA de Perú es el órgano mediante el cual se define la normativa sanitaria del país. Las funciones de la política sanitaria, la reglamentación y la aplicación se comparten con otros departamentos y organismos gubernamentales y no gubernamentales para garantizar la prestación de servicios, la financiación y el acceso a todas las formas de servicios sanitarios y al desempeño de las tareas básicas de la sanidad pública (OPS, 2007).

Estos incluyen la creación de una integración sectorial e intersectorial, la participación de las organizaciones de base y la salud de la población, la creación de dispositivos, la creación de directivas sanitarias y la garantía de su aplicabilidad. Cabe destacar que se trata de una institución con un criterio muy positivo (enfocado al discernimiento de la ciencia).

A nivel regional, en el año 2012 recibieron tratamiento ochenta y tres mil trescientos setenta y ocho pacientes, y en el año 2018, el Departamento de La Libertad atiende aproximadamente a ciento cincuenta mil pacientes, e implementa una estrategia de salud en colaboración con el Instituto de Alta Especialización en Oftalmología, la creación de la Junta Regional de Salud (GERESA) y Orbis Internacional, que por más de 16 años ha logrado elaborar proyectos dirigidos a prevenir la ceguera y la discapacidad visual, beneficiando a más de sesenta mil recién nacidos, niños, adolescentes, adultos y adultos mayores pioneros en estas intervenciones. En 2010 se incorporó este modelo de trabajo. a nivel nacional en la Estrategia de Salud Ocular” (Gobierno Regional La Libertad, 2018). En este complejo que abarca la salud, su prevención y sanidad, uno de las áreas es la oftalmología, la importancia de esta área es tal que el 80% de la información, conocimiento y procesos cognitivos del hombre se realizan a través del sentido de la vista, y es una enfermedad costosa y compleja, motivo por el cual no puede implementarse en su totalidad o grado medianamente competente en las instituciones de salud por lo que tienen que ser instituciones especializadas como el caso del Instituto de Oftalmología Público, la misma que dispone de avanzada tecnología y recursos humanos calificados para tratar la dificultad de los padecimientos de la salud visual.

En el caso de servicios de salud, la demanda es ilimitada, y los recursos son limitados, a lo que se suma factores vinculados a la pobreza, estilos de vida y estancamiento cultural, que inciden en las enfermedades en la población que menos aporta (no olvidemos que, en el Perú, la informalidad anda por el 50%) y es la que más recursos demanda. En el caso del Instituto de Oftalmología Público, las demandas de servicios muchas veces exceden su capacidad, existiendo la necesidad de priorizar para maximizar el valor de estos servicios en la población y que esta sea la mayor beneficiada.

Maximizar el valor y la cantidad de servicios requiere una estimación del futuro, para de esta manera maximizar los recursos hoy, para poder atender mañana con la mayor eficiencia y eficacia, siendo este un modelo de administración estratégica, el mismo que

analiza el entorno futuro, para presupuestar y dirigir el futuro y se presten servicios. Esto es un desafío en el Instituto de Oftalmología Público, ya que, a este son derivados todos los casos complejos y que requieren alta tecnología de la región, lo que requiere que todos los recursos estén a su pleno potencial y se programen los recursos que deban ampliarse.

Se constituye el problema investigativo: ¿En qué medida la administración estratégica incide en el servicio de la salud en un Instituto de Oftalmología Público, 2022?

Esta investigación es justificable convenientemente porque dada la gran demanda y escases de la especialidad de oftalmología, sobre todo para los sectores vulnerables y de bajos recursos, es necesario ver la demanda de sus servicios y en qué medida este satisface esta demanda, cuan eficiente y eficaz es como una línea base.

Este estudio se justifica por su práctica, la presente investigación se demuestra a manera de, mejorar el servicio es prever el futuro, lo que requiere de una gestión estratégica, se trata de un proceso de evaluación sistemática de las empresas, de fijación de metas a largo plazo, de definición de objetivos, de desarrollo de estrategias para lograrlos y de búsqueda de recursos para conseguirlos; siendo la palabra clave, alcanzar la metas y lograr los objetivos, esto no es improvisación, esto es una evaluación del futuro y organización de los recursos para lograr esos objetivos en el futuro.

A partir de las normas sociales, queda legitimado porque es su evaluación la que registra la realidad desde un punto de vista académico, a diferencia de los informes públicos, y por lo tanto para documentar la gestión de los servicios sanitarios sus logros y sobre todo su capacidad para prestarlos en el futuro. Metodológicamente, es importante por cuanto permite adaptar los instrumentos de las variables administración estratégica y servicios de salud al área de oftalmológica y a la realidad de nuestro sistema de salud.

Los gerentes de organizaciones privadas y públicas se enfrentan a una gestión de diferentes desafíos. Existen varias definiciones de gestión estratégica, según Wheelen y Hunger (2012), la gestión estratégica abarca el desarrollo de la estrategia, la ejecución de la estrategia, el seguimiento de la estrategia, la evasión y la supervisión. O'Regan y Ghobadian (2002) lo define como la destreza y la ciencia de formar, ejecutar y calificar las decisiones funcionales que ayudan a las organizaciones lograr sus metas. La dirección se ocupa de las acciones y decisiones que determinan en última instancia el desempeño

de la organización a largo plazo. Existen requisitos previos en la adopción de proceso de gestión estratégica.

Además de lo anterior, el seguro de salud es una función que tiene como objetivo proporcionar acceso a la atención médica al público en un rango que aborde las necesidades de salud de la comunidad, sin condiciones ni barreras económicas, sociales o geográficas. La financiación tiene como objetivo alinear las responsabilidades del sector sanitario para administrar y complementar diversos recursos económicos, priorizando equitativamente los financiamientos necesarios para posibilitar el acceso a la salud, en línea con las prioridades de atención médica. Medición de funciones necesarias para la salud pública, seguimiento y evaluación de sistema de salud pública (OPS, 1998).

Provisión de Servicios de Salud: De acuerdo con la organización del sistema sanitario, la segunda función es proporcionar servicios educativos, preventivos y correctivos al público en general, dependiendo del nivel de complejidad. A nivel educativo, el MINSA tiene como competencia el acceso a la salud promocionándola en el país. Díaz et al. (2012), destaca especialmente a través de la promoción de la promoción de buenos hábitos de salud promocionándolas en la población. Estos incluyen políticas promociones y, de asistencia alimentaria, fomentando la actividad física y una cultura de tratamiento, entre otros. Estas intervenciones se implementan como parte de una estrategia nacional de salud.

Alrededor del mundo tenemos a Malakoane et al. (2022) en su publicación académica sobre la mejora de la prestación de servicios del sector de salubridad pública en el Estado Libre, Sudáfrica: elaboración de programa de intervención provincial, tuvo como objetivo mejorar las actividades de servicios del sector de la salubridad pública en el Estado Libre, Sudáfrica en el desarrollo de un modelo de intervención provincial. Nzoka (2017) en su tesis sobre adopción de prácticas de gestión estratégica y provisión de servicios en el Departamento de Salud del Condado de la Ciudad de Nairobi, Kenia; se planteó como objetivo el determinar las prácticas de gestión estratégica adoptadas por el Departamento de Salud del Condado de la Ciudad de Nairobi y su impacto en la provisión de servicios sanitarios. Quishpe (2016) el documento de análisis estratégico empresarial de la Fundación Hermano Miguel propone mejoras en los planes estratégicos actuales y diseña un Cuadro de Mando Integral como herramienta de apoyo a su gestión e implantación.

Robles et al. (2017) en su publicación académica sobre las tareas de planificación estratégica en las instituciones médicas y se estableció como objetivo el estudiar en profundidad los desafíos de esta actividad en las instituciones sanitarias, atender las necesidades de todas las partes interesadas y garantizar el rigor técnico necesario. Sánchez (2017) en un artículo de su revista científica estableció la planeación administrativa del sistema de sanidad de Cuba. Teece (2019) en su publicación académica sobre una teoría de la capacidad de la empresa: Una perspectiva económica y de gestión (estratégica); cuyo objetivo es establecer una teoría de la capacidad empresarial para una perspectiva económica y de gestión (estratégica).

A nivel nacional tenemos a Castillo (2022) con su tesis sobre si la gestión estratégica de la empresa HCGROUP PERU, Lima 2021. Lozano (2017) en su trabajo, aplicó el sistema ABC Costing para determinar el precio unitario de los servicios de tratamiento, odontología y radiología en el Hospital de Especialidades B de enero a junio de 2016. En este sentido, el presente artículo original proporciona información relevante y aporta al conocimiento científico acerca de la administración estratégica en el servicio de la salud en un Instituto de Oftalmología Público en el presente año.

La realidad problemática justificada determinó la incidencia de la administración estratégica en el servicio de la salud en un Instituto de Oftalmología Público, 2022. Y como finalidades secundarias, tenemos: Determinar el nivel de administración estratégica en el Instituto de Oftalmología Público, 2022; Determinar el nivel de servicio de salud en el Instituto de Oftalmología Público, 2022; Determinar la relación entre las dimensiones de la administración estrategia y los servicios de salud en el Instituto de Oftalmología Público, 2022.

La hipótesis seleccionada es: Existe relación entre la administración estratégica y el servicio de salud en el Instituto de Oftalmología Público, 2022.

METODOLOGÍA

1. Tipo y diseño de investigación

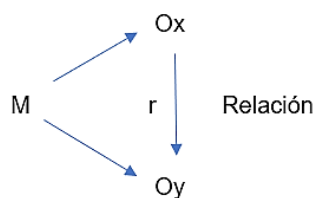
1.1. Tipo de investigación

La presente averiguación ha sido de tipo aplicada (CONCYTEC, 2018). Las investigaciones aplicadas están diseñadas para contestar a cuestiones concretas destinadas a solucionar inconvenientes prácticos de esta forma servir a la sociedad (Kumar, 2002). Este enfoque de indagación se utiliza para cuantificar problemas mediante la generación de datos

numéricos o datos que se pueden convertir en indagaciones cuantitativas, cuantitativas y estadísticas útiles. La investigación cuantitativa utiliza datos medibles para formular hechos y encontrar patrones de encuesta (Kumar, 2002). Por el nivel investigativo fue descriptivo. El grado de la presente averiguación ha sido detallado. Por consiguiente, añade diferentes procedimientos de averiguación para su triunfo (Kumar, 2002).

1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La averiguación correlacional es un diseño de indagación en el cual los estudiosos intentan comprender la interacción entre cambiantes que se proporcionan de manera natural. El estudio de la correlación tiene como objetivo determinar si dos o más variables están relacionadas, y si es así, cómo las variables pueden ser tratadas como temas interesantes debido a sus posibles conexiones o su ausencia (Hernández et al., 2014).



Donde:

M: Muestra. **Ox:** Administración estratégica. **r:** Relación. **Oy:** Servicio de la salud.

2. Variables y operacionalización

Variable 1: Administración estratégica

Definición conceptual: O'Regan y Ghobadian (2002) definen conceptos como tecnologías y ciencias que desarrollan, implementan y evalúan soluciones funcionales que ayudan a las organizaciones a alcanzar sus objetivos. La administración se ocupa de las acciones y decisiones que en última instancia determinan la efectividad de la organización a largo plazo. Existen requisitos previos para adoptar procesos de gestión estratégica.

Definición operacional: Para medir la variable fue necesario elaborar una administración estratégica. Categoría alcanzada en cuestionario de Nivel de administración estratégica, el mismo que los categoriza en: Indiferente, contemplativa, proactiva, Innovadora.

Dimensiones: Prácticas de gestión estratégica; Prácticas de administración estratégica y asistencia de clientes; Prácticas de gestión estratégica en organizaciones del sector público. **Indicadores:** Como fueron organizados los indicadores.

Escala de medición: De razón, ordinal.

Variable 2: Servicio de la salud

Definición conceptual: Un sistema de salud es la suma de todas las organizaciones, instituciones y recursos cuyo propósito principal es mejorar la salud. El sistema de salud necesita personal, fondos, información, suministros, transporte y comunicaciones, así como orientación general. Además, debe satisfacer las necesidades del público y proporcionar un trato y servicios excelentes que sean financieramente justos (OMS, 2005, p. 1).

Definición operacional: Indiferente, contemplativa, proactiva, Innovadora.

Dimensiones: La rectoría; Provisión de Servicios de Salud; Administración RRHH; Financiamiento y aseguramiento.

Escala de medición: Ordinal.

3. POBLACIÓN

3.1. Población: La población estuvo compuesta por 131 profesionales sanitarios no administrativos (médicos, enfermeras, técnicos, tecnólogos) que prestan los servicios especializados de salud ocular en el Instituto de Oftalmología Público.

Tabla 1:

Distribución población según estratos profesionales de la salud-2022.

Cargo	Cantidad
Director general	1
Profesional medico	40
Profesional de enfermería	73
Personal de apoyo	17
Total	131

*personal administrativo.

Nota. Fuente Instituto de Oftalmología Público.

Criterios de selección. Criterios de inclusión: Personal que tenga más de 1 año continuo en la institución y que este laborando en el momento de la investigación.

Criterios de exclusión: Personal que tenga menos de 1 año continuo en la institución y que este laborando en el momento de la investigación; Personal que haya sido recién trasladado a la institución; Personal que haya sido contratado recientemente o reemplazado en la institución.

3.2. Muestra:

La técnica de muestra ha sido probabilística de tipo estratificado que consistió en dividir la población en estratos, y además se utilizó el muestreo al azar fácil, que se apoya en sustraer (una parte de la muestra) de una población o cosmos, basándose en todo y todos los recursos poblacionales tengan la misma posibilidad de ser elegida para conformar parte de la muestra; asegurando tal la representatividad de la muestra extraída.

Se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz^2 * pq}{(N - 1)e^2 + z^2 * pq}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población = 131 personal de la salud.

z: Valor tabulado 1,96, de la distribución normal al 95% de confianza. **P:** Probabilidad de ocurrencia de la característica observada 0,5. **q:** Probabilidad de no ocurrencia de la característica observada 0,5. **e:** Error de muestreo permitido, 0,05.

Reemplazando valores en la formula:

$$n = \frac{131(1.96^2)(0.5)(0.5)}{(131 - 1)0.5^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 98$$

Verificando si necesita factor de corrección

$$\text{Si } \frac{n}{N} > 0.05 \rightarrow n_e = \frac{n}{(1 - \frac{n}{N})}$$

Reemplazando valores

$$\frac{98}{131} = 0.747 > 0.05 \rightarrow n_e = \frac{98}{(1 - \frac{98}{131})} = 56$$

La muestra fue probabilística, y está conformada por 56 profesionales de salud.

3.3. Muestreo: Aleatorio simple.

3.4. Unidad de análisis: Profesionales de salud no administrativos (médicos, enfermeras, técnicos, tecnólogos) que prestan los servicios especializados de salud ocular.

4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas

Encuesta. Las encuestas son uno de los procedimientos que tienen la posibilidad de utilizar en la averiguación detallada para recopilar información (Stacey, 2013).

Instrumentos: Cuestionario de la administración estratégica y cuestionario del servicio de la salud.

Validez y confiabilidad: Ambos instrumentos fueron validados mediante constructo por 5 expertos con el grado de doctorado en el ámbito de la Gestión Pública y Gobernabilidad, así como en Administración. Además, se validó en confiabilidad mediante prueba piloto con una muestra de 10 involucrados que fueron excluidos de la investigación, los resultados se resumen en la tabla 2.

Tabla 2.

Resumen de validación de expertos

Experto	Grado	Veredicto
Dr. Eduardo Torres Armas	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	Aprueba
Dr. Walter Herrera Cabrera	Doctor en Administración	Aprueba
Dra. Reyna Segura Rosario del Pilar	Doctora en Administración	Aprueba
Dr. Ing. Eduardo Yache Cuenca	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	Aprueba
Dr. Juan Vicente Núñez Gonzales	Doctor en Administración	Aprueba

Tabla 3.

Resumen de prueba de confiabilidad.

Instrumento	Alfa de Cronbach	Veredicto
Cuestionario de la administración estratégica	0.880	Confiable
Cuestionario del servicio de la salud	0.891	Confiable

Nota. Análisis realizado de la base de datos en el programa SPSS v.26.

5. PROCEDIMIENTOS

Primero, se revisó los fundamentos teóricos (revisión documental). Segundo, se revisó los antecedentes empíricos (revisión documental). Tercero, se investigó y seleccionó los instrumentos para las variables administración estratégica y servicio de salud. Cuarto, se adaptó los instrumentos a la realidad de la institución y su contexto. Quinto, se solicitó permiso a la administración para la investigación, bajo criterios de confidencialidad y anonimato. Sexto, se aplicó los instrumentos a la población – muestra. Séptimo, los resultados se han transferido a la base de datos para su procesamiento.

6. Método de Análisis de Datos

Los datos se están transfiriendo a la misma matriz Excel que resume las estimaciones de dimensiones y variables y las cuantifica según las estimaciones alcanzadas. Se aplicó la estadística descriptiva e inferencial la primera para describir los datos según sus métodos y la segunda para demostrar la hipótesis de investigación desde el criterio empíricos.

7. Aspectos Éticos

Nuestra averiguación se ajustó a la normativa ética de nuestra vivienda de estudios, (RCU N° 0126-2017/UCV), en medio de las que resaltan: El respeto a los individuos, autonomía, libertad, confidencialidad, justicia y originalidad: (UCV, 2017a).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

Resultados cuantitativos

Tabla 4.

Nivel de administración estratégica en el Instituto de Oftalmología Público, 2022.

Categoría	Prácticas de gestión estratégica		Prácticas de gestión estratégica y prestación de servicios		Prácticas de gestión estratégica en organizaciones del sector público		ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Indiferente	10	18%	3	5%	19	34%	3	5%
Contemplativa	22	39%	15	27%	29	52%	29	52%
Proactiva	20	36%	25	45%	8	14%	23	41%
Innovadora	4	7%	13	23%	0	0%	1	2%
Total	56	100%	56	100%	56	100%	56	100%

Nota. Fuente encuesta realizada.

En la tabla 4 se aprecia a la variable administración estratégica predominando 52% (29 profesionales de la salud) en la categoría contemplativa; seguido de 41% (23 profesionales de la salud) en la categoría proactiva; seguido 5% (3 profesionales de salud) en la categoría indiferente; y finalmente 2% (1 profesional de salud) en la categoría innovadora.

A nivel dimensional, la dimensión práctica de gestión estratégica destacó 39% (22 profesionales de la salud) en la categoría contemplativa; Respecto a la dimensión práctica de gestión estratégica y prestación de servicios destacó 45% (25 profesionales de la salud)

en la categoría proactiva; Y finalmente la dimensión práctica de gestión estratégica en organizaciones del sector público destacó 52% (29 profesionales de la salud) en la categoría contemplativa.

Tabla 5.

Nivel de servicio de salud en el Instituto de Oftalmología Público, 2022

Categoría	La Gerencia		Provisión de servicios de salud		Gestión de recursos humanos		Financiamiento y aseguramiento		SERVICIO DE LA SALUD	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Indiferente	26	46%	10	18%	7	13%	0	0%	2	4%
Contemplativa	19	34%	30	54%	27	48%	17	30%	30	54%
Proactiva	10	18%	13	23%	12	21%	27	48%	22	39%
Innovadora	1	2%	3	5%	10	18%	12	21%	2	4%
Total	56	100%	56	100%	56	100%	56	100%	56	100%

Nota. Fuente encuesta realizada.

En la tabla 5 se aprecia a la variable servicio de la salud predominando 54% (30 profesionales de la salud) en la categoría contemplativa; seguido de 39% (22 profesionales de la salud) en la categoría proactiva; y finalmente 4% (2 profesionales de salud) en las categorías indiferente e innovadora respectivamente.

A nivel dimensional, la dimensión la gerencia destacó 46% (26 profesionales de la salud) en la categoría indiferente; Respecto a la dimensión provisión de servicios de salud destacó 54% (30 profesionales de la salud) en la categoría contemplativa; Respecto a la dimensión gestión de recursos humanos destacó 48% (27 profesionales de la salud) en la categoría contemplativa; Y finalmente la dimensión financiamiento y aseguramiento destacó 48% (27 profesionales de la salud) en la categoría proactiva.

Prueba de Normalidad

Dado que $p = 0.000 < 0.05$ en la prueba de Prueba de Kolmorov -Smirnov, realizado a los datos recogidos en la investigación sobre las variables de estudio se concluye que los datos no presentan distribución normal, por lo tanto, se emplea una prueba no paramétrica Rho Spearman. (**Ho:** Existe distribución normal. **H1:** No existe distribución normal).

Tabla 6.

*Prueba de normalidad de datos de la administración estratégica.***Prueba de Kolmorov -Smirnov**

		Prácticas de gestión estratégica	Prácticas de gestión estratégica y prestación de servicios	Prácticas de gestión estratégica en organizaciones del sector público	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA
N		56	56	56	56
Parámetros normales ^{a, b}	Media	2,3214	2,8571	1,8036	2,3929
	Desviación estándar	,85508	,84053	,67203	,62315
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,218	,246	,276	,307
	Positivo	,218	,200	,242	,307
	Negativo	-,215	-,246	-,276	-,264
Estadístico de prueba		,218	,246	,276	,307
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Nota. Fuente: Procesamiento de resultados de encuestas administración estratégica.

Tabla 7.

*Prueba de normalidad de datos de servicio de la salud.***Prueba de Kolmorov -Smirnov**

		La Gerencia	Provisión de Servicios de Salud	Gestión de recursos humanos	Financiamiento aseguramiento	SERVICIO DE LA SALUD
N		56	56	56	56	56
Parámetros normales ^{a, b}	Media	1,7500	2,1607	2,4464	2,9107	2,4286
	Desviación estándar	,81464	,78107	,93263	,72052	,62834
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,286	,296	,291	,246	,324
	Positivo	,286	,296	,291	,236	,324
	Negativo	-,179	-,240	-,191	-,246	-,247
Estadístico de prueba		,286	,296	,291	,246	,324
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Nota. Fuente: Procesamiento de resultados de encuestas servicio de salud.

Dado que $p = 0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, los datos NO PRESENTAN DISTRIBUCIÓN NORMAL. Aspectos por considerar para la comprobación de las hipótesis: i) Si p valor $< 0,05$ se rechaza el H_0 . ii) Si p valor $> 0,05$ se acepta el H_0

Prueba de Hipótesis

Tabla 8:

Relación entre la administración estratégica y el servicio de salud en el Instituto de Oftalmología Público, 2022.

		Servicio de la salud										Prueba Rho Spearman
		Indiferente		Contemplativa		Proactiva		Innovadora		Total		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Administración estratégica	Indiferente	0	0%	3	5%	0	0%	0	0%	3	5%	Rs=0,822 p=0,000 N=56
	Contemplativa	2	4%	25	45%	2	4%	0	0%	29	52%	
	Proactiva	0	0%	2	4%	20	36%	1	2%	23	41%	
	Innovadora	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	1	2%	
Total		2	4%	30	54%	22	39%	2	4%	56	100%	

Nota. Base de datos de la investigación.

En la tabla 6 se destaca que el 45% de profesionales de la salud manifiestan que la administración estratégica es contemplativa y también el servicio de salud. Por otro lado, el 36% evidencia una administración estratégica y servicio de la salud proactiva. Dado que $p = 0.000$ menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa, es decir existe relación entre la administración estratégica y el servicio de salud en el Instituto de Oftalmología Público, 2022” y esta es de intensidad alta ($Rho = 0.822$, $p < 0.05$).

Tabla 9.

Prueba Rho de Spearman para determinar correlación entre la dimensión prácticas de gestión estratégica y la variable servicios de salud.

Rho de Spearman	SERVICIO DE LA SALUD	
Prácticas de gestión estratégica	Rho	,784**
	p	,000
	N	56

Nota. Fuente procesamiento de resultados de encuesta mediante el programa SPSS.

Dado que $p = 0.000$ menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa “Existe relación entre la dimensión prácticas de gestión estratégica y la variable servicios de salud en el Instituto de Oftalmología Público, 2022” y esta es de intensidad alta ($Rho = 0.784$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$).

Tabla 10.

Prueba Rho de Spearman para determinar correlación entre la dimensión prácticas de gestión estratégica y prestación de servicios y la variable servicios de salud.

Rho de Spearman	SERVICIO DE LA SALUD	
Prácticas de gestión estratégica y prestación de servicios	Rho	,604**
	p	,000
	N	56

Nota. Fuente procesamiento de resultados de encuesta mediante el programa SPSS.

Dado que $p = 0.000$ menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa “Existe relación entre la dimensión prácticas de gestión estratégica y prestación de servicios y la variable servicios de salud en el Instituto de Oftalmología Público, 2022” y esta es de intensidad media ($Rho = 0.604$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$).

Tabla 11

Prueba Rho de Spearman para determinar correlación entre la dimensión prácticas de gestión estratégica en organizaciones del sector público y la variable servicios de salud.

Rho de Spearman	SERVICIO DE LA SALUD	
Prácticas de gestión estratégica en organizaciones del sector publico	Rho	,720**
	p	,000
	N	56

Nota. Fuente procesamiento de resultados de encuesta mediante el programa SPSS.

Dado que $p = 0.000$ menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa “Existe relación entre la dimensión prácticas de gestión estratégica en organizaciones del sector público y la variable servicios de salud en el Instituto de Oftalmología Público, 2022” y esta es de intensidad alta ($Rho = 0.720$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$).

Resultados cualitativos

No aplica por ser diseño cuantitativo desde el proyecto.

Discusión

Nuestros resultados respecto al objetivo principal encontraron asociación de intensidad ALTA entre las variables administración estratégica y servicio de salud en el Instituto de Oftalmología Público, 2022 ($Rho = 0.822$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$), resultados que

concuerdan con los hallados por Teece (2019), quien encontró resultados estadísticos similares, explicando que La idea básica detrás de la administración estratégica es que una empresa necesita hacer coincidir sus capacidades con su entorno en constante cambio para lograr su mejor desempeño, por lo general, esto implicará constante dinámica la formulación y ejecución de planes relacionados con el establecimiento y el despliegue de sus recursos humanos y materiales para ajustarse cada vez más con las variaciones del mercado o de sus clientes por lo tanto, que los problemas de asignación de recursos están involucrados en la gestión estratégica, y que debería haber un bien conocido conjunto de principios económicos para guiar las decisiones de gestión estratégica. Esto último es muchas veces difícil de conceptualizar en la administración pública, donde los usuarios no pagan directamente, por lo que la calidad de los servicios no se ve presionada por los ingresos como es el caso de la empresa privada. El estado muchas veces no es proactivo en medir la calidad, igual sigue suministrando recursos, y si la administración de la entidad que presta servicio no tiene una estrategia para sintonizar con la evolución de sus usuarios, la calidad del servicio se ira desviando, esto requiere decisión y compromiso para una en la gestión estratégica en el sentido no de ventas, sino de mantener el valor del servicio público y en sus usuarios.

Estos resultados convergen con los enfoques teóricos de la estrategia señalados por Capón (2008), quien señala que la producción y utilización de tecnología, el conocimiento técnico y organizacional es una actividad económica central que se maneja de la manera más ambiciosa dentro de la teoría económica, la falta de estrategia lleva a simplemente tomar la tecnología como dada, ignorando por completo el hecho de que las opciones abiertas para un gerente casi siempre incluyen un intento de algún grado de mejora innovadora en las formas existentes de hacer las cosas. La gestión estratégica, cambia la organización y sus miembros y genera una cultura organizacional, de marca, un Know How exclusivo y esta es una de las brechas entre países desarrollados y sub desarrollados. En esta línea de ideas en Sudáfrica Malakoane et al. (2022) quien concuerda con nuestros resultados en su investigación 'Gobernanza y responsabilidad de los organismos de sanidad (HSGA) por parte del Departamento de Sanidad del Estado Libre (FSDoH) en colaboración con la comunidad y otras partes interesadas siguiendo un enfoque de acción participativa, donde señala que dentro de la estrategia de calidad (en particular, donde hay alta influencia costumbrista, religiosa entre otros) siendo que estas instituciones

tienen que mantener niveles de salud, y ser efectivas y eficaces en sus logros, llegando e involucrando a la población, logrando su participación y mejora de su salud, de esta forma se convierte en una población más adhiere al estado a la salud científica (no curanderos), más confianza de la población en los centros de salud y por ende vínculo con el Estado, más productiva. La salud es una de las razones de ser entre el Estado y la población, en este sentido, dentro de la estrategia y la calidad es consolidar el estado con ello su institución y el valor de todo el personal que son servidores públicos, reconocidos no porque tienen un sueldo sino porque sirven a la sociedad y contribuyen en un aspecto del país.

Respecto al primer objetivo específico al determinar la administración estratégica se encontró que predomina a la categoría contemplativa 52%, seguido de proactiva 41%; seguido indiferente 5% y solo 2% innovadora. Resultados que concuerdan con los hallados por Lozano (2017) quien señala que uno de los desafíos de la administración pública es los recursos limitados y las necesidades mucho mayores, por lo que la estrategia es centrarse en lo que tiene más valor, mayor duración, esto requiere un trabajo proactivo, que es difícil solucionar todo a la vez, pero para ello están las metas y estratégicas, se puede comenzar por área, grupos de área, por equipos de liderazgo, en el caso del antecedente se empezó por el almacén, critico porque las personas no solo se curan con la atención médica, sino con los medicamentos.

Estos resultados concuerdan con los fundamentos teóricos señalados por Pearce y Robinson (2007) quien señala seis pasos estratégicos la formulación de la misión y visión de la organización, analizar la situación, determinando los propósitos trascendentales que deben perseguirse, llevar a cabo el análisis estratégico y la elección, la ejecución de la estrategia y, por último, realizando calificación y supervisión. Como mencionamos arriba, lo principal es la misión, desempeñar lo mejor su función, que es prestar un servicio, pero porque, en el caso de nuestra investigación, porque se es el estado, porque todos los miembros del estado y se supone que el Estado es más grande que cualquier servicio privado.

También converge el sustento teórico de Wheelen y Hunger (2012) quien señala que los problemas de gestión estratégica se relacionan centralmente con la dinámica y aunque la teoría económica, trata casi exclusivamente con análisis de equilibrio (presupuesto) esto es el presente el actuar diario, pero no garantiza el futuro, no es estratégico, por ello

se recomienda prestar mucha más atención a las formulaciones teóricas que son de naturaleza dinámica. Los gerentes suelen estar tan preocupados por el viaje como por el destino cuando las industrias y los mercados se están transformando y puede que al final el viaje imperceptiblemente va cambiando hasta dar en un destino diferente. Una forma de ello es recolectar la información y analizarla, para tomar decisiones, organizar y capitalizar el conocimiento.

Awino (2016) también da sustento a nuestros resultados hallados, señalando que el paradigma estructura-conducta-rendimiento, buscaban el desempeño (rentabilidad, eficiencia, etc.) de las empresas en industrias o mercados particulares depende de la conducta de compradores y vendedores en asuntos tales como prácticas y políticas de fijación de precios, coordinación y cooperación tácita y abierta entre empresas, investigación y compromisos de desarrollo, publicidad y línea de productos estrategias, inversión en instalaciones de producción y similares. La conducta, a su vez, depende de la estructura del mercado relevante, determinada por las características tales como el número y tamaño de distribución de compradores y vendedores, el grado de diferenciación del producto, la existencia de barreras que bloquean la entrada de nuevas empresas en la industria, el grado de integración vertical y la proporción de costos fijos a variables asociados con la tecnología de la industria. Esto es de especial relevancia, pues se aprecia una tendencia a que los servicios del Estado son malos, y se busca lo privado que termina en monopolios. De ahí conviene el inicio del primer paso de la estrategia, la misión y visión, somos lo mejor (ahora de repente no, pero estamos en camino) porque solo permanecen los competitivos, en el caso de la presente investigación, hay muchos intereses, si el servicio es de calidad la gente lo reclamara, y apoyara y se tendrán que asignar los presupuestos, en cambio, si el servicio es de mala calidad, no tendrá trascendencia y cada vez se le recortara más el gasto perjudicando a sus miembros. En este sentido, la estrategia y esta fue la razón de nuestra investigación, la estrategia no es solo instruccional es de todos, pues a más valor de la institución más competitividad tendrán todos sus miembros, entendiendo por competitividad, mayor tiempo de empleo, valor, estabilidad.

Respecto al segundo objetivo específico al determinar la variable servicio de la salud se encontró que predominaba la categoría contemplativa 54% seguido de la categoría proactiva 39% y solo 4% en la categoría indiferente e innovadora respectivamente.

Resultados que concuerdan con los hallados por Nzoka (2017) quien en Kenia, un país emergente como el Perú, señala que en servicios públicos tener una categoría destacada superior al 30% implica haber cumplido, un 50% contemplativa son resultados buenos, estos resultados se perciben de se tiene que hacer un balance entre lo urgente lo bastante y lo poco y escaso, en los servicios de salud, muchas áreas requieren de alta tecnología y especialistas, no son las demandadas masivamente, pero son las necesarias las de más valor, dan fama, prestigio y una solución que de no estar en los servicios públicos, no podría acceder la población, por otra parte los asuntos de amplia demanda tienen que cumplirse con calidad pero con limitaciones pues el presupuesto y recursos son limitados. Si bien la medición del desempeño del sistema de salud incluye cada vez más las opiniones de los usuarios de la atención médica, pero poca investigación se ha centrado en la satisfacción de la población general con los sistemas de salud y de los profesionales involucrados, desde la población en general, aunque no usen los servicios, por la experiencia de uso de otros usuarios les sirve de garantía, pues saben que algún día ellos o su familia necesitaran el servicio y este es de calidad, por parte de los trabajadores, estos son dos grupos los que prestan el servicio, los profesionales sanitarios y sobre los que recae la calidad, además del personal administrativo, el que hace posible que los profesionales sanitarios puedan dar el servicio, la prestación de servicio depende del personal administrativo y político y de la administración, esto tiene seria incidencia y es lo que ignora o no tiene en cuenta el público, quien solo ve al personal sanitario. Este personal es el que tienen que evaluar la gestión si tienen los adecuados recursos y si se tiene estrategias para estar a la altura de las expectativas, las poblaciones evolucionan, nacen, crecen envejecen, migran, emigran todo ello produce dinámicas de demanda que deben ser estudiadas por los gestores a fin de ajustar los recursos para la mejor cobertura y calidad. A diferencia del sector privado, es una negociación entre lo importante y urgente.

Respecto al tercer objetivo específico se encontró asociación ALTA entre las dimensiones prácticas de gestión estratégica, prácticas de gestión estratégica en organizaciones del sector público y la variable servicios de salud ($Rho = 0.784, 0.720; p = 0.000; \alpha = 0.05$). Estos resultados convergen con los hallados por Robles et al. (2017) quien señala la importancia de la planificación estratégica en los servicios médicos, y esto tiene como estrategia la medición de la calidad actual, previsión de la demanda futura, gestionar los

recursos para esa demanda, destinar margen de maniobra y priorizar el presupuesto con un delicado balance entre lo urgente y lo importante, siendo que en juego esta la vida, o las capacidades para vivir de los que necesiten los servicios. En este sentido la formulación de estrategias a corto y mediano plazo está limitada por la existencia generalizada de cierto grado de irreversibilidad de la inversión. Los supuestos pueden cumplirse en de acuerdo a los patrones estadísticos, pero siempre que se deban realizar inversiones irreversibles en capital físico y humano, es poco probable que las estadísticas se mantengan, sobre todo si se está en tiempos convulsos. A diferencia del mercado de oferta y demanda entre los que tienen y es válido para el sector pudiente que usa el sistema privado, el sector de salud, en particular los servicios especiales en países en desarrollo tienen mucha imprevisión debido a fenómenos sociales, políticos, económicos, estacionales, golondrinos lo que hace que las previsiones tanto de las diferentes demandas de servicio a planificar, como los recursos de que se va a disponer, otros factores son los relacionados al mantenimiento y depreciación que paran la prestación de servicios o tiene una aplicabilidad limitada ya que suprime el papel de las irreversibilidades, las interacciones estratégicas y la variabilidad tanto de la demanda como de los recursos de que se dispondrá para atenderla. Sin embargo, la administración estrategia es una lente a través de la cual las administraciones puede gestionar, donde las barreras de entrada carecen de durabilidad, es un marco que tiene aplicabilidad para evaluar tanto el largo como el corto plazo, pues las estrategias se adaptan según los resultados a corto plazo.

CONCLUSIONES

1. Se encontró asociación de intensidad ALTA entre las variables administración estratégica y servicio de salud en el Instituto de Oftalmología Público, 2022 ($Rho = 0.822$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$).
2. Se identificó la variable administración estratégica predominando 52% (29 profesionales de la salud) en la categoría contemplativa; seguido 41% (23 profesionales de la salud) proactiva; seguido 5% (3 profesionales de salud) indiferente; y 2% (1 profesional de salud) innovadora.
3. Se determinó la variable servicio de la salud predominando 54% (30 profesionales de la salud) en la categoría contemplativa; seguido 39% (22 profesionales de la salud) proactiva; y 4% (2 profesionales de salud) indiferente e innovadora respectivamente.

4. Existe asociación ALTA entre las dimensiones prácticas de gestión estratégica, prácticas de gestión estratégica en organizaciones del sector público y la variable servicios de salud en el Instituto de Oftalmología Público, 2022 ($Rho = 0.784$, 0.720 ; $p = 0.000$; $\alpha = 0.05$). Y existe asociación MEDIA entre la dimensión prácticas de gestión estratégica y prestación de servicios y la variable servicios de salud en el Instituto de Oftalmología Público, 2022 ($Rho = 0.604$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$).

LISTA DE REFERENCIAS

- Awino, Z. B. (2016). Critical success factors in the implementation of strategy by the multinational corporations in the pharmaceutical industry: An empirical investigation. *Archives of Business Research*, 4(2), Art. 2. <https://doi.org/10.14738/abr.42.1919>
- Campos, B., & et al. (2014). Prevalencia y causas de ceguera en Perú: Encuesta nacional. *Rev Panam Salud Publica*, 36(5). <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v36n5/01.pdf>
- Capón, C. (2008). *Comprensión de la gestión estratégica*. Sala Prentice.
- Castillo, C. (2022). *Administración estratégica en la gestión de servicio del área de soporte técnico en la empresa HC-GROUP PERU S.A.C.*, Lima 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86037>
- Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica— Reglamento renacyt. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Díaz, Y., Pérez, J., Báez, F., & Conde, M. (2012). Generalidades sobre promoción y educación para la salud. *Medicina General Integral*, 28(3).
- Gobierno Regional La Libertad. (2018). La Libertad avanza en prevención de ceguera y discapacidad visual. Tu Región Informa. <http://www.regionlalibertad.gob.pe/noticias/regionales/9736-la-libertad-avanza-en-prevencion-de-ceguera-y-discapacidad-visual>
- Hernandez, Ferandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición). McGraw Hill.

- Kumar, A. (2002). Research Methodology in Social Science. Sarup & Sons.
- Lozano, N. G. (2017). El sistema de costeo basado en actividades y la administración estratégica de los recursos en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo I Semestre 2016 [Tesis Titulación, Universidad Privada de Ica, Facultad de Ingeniería y Ciencias Económicas]. <http://repositorio.upica.edu.pe/xmlui/handle/123456789/110>
- Malakoane, B., Heunis, J. C., Chikobvu, P., Kigozi, N. G., & Kruger, W. (2022). Improving public health sector service delivery in the Free State, South Africa: Development of a provincial intervention model. BMC Health Services Research, 22(1), 486. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07777-x>
- MINSA. (2011a). El 70% de la población presenta problemas oftalmológicos, advirtió el Minsa. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/35917-el-70-de-la-poblacion-presenta-problemas-oftalmologicos-advirtio-el-minsa>
- MINSA. (2011b). Experiencia de planificación de los recursos humanos en salud. Perú 2007-2010. Ministerio de Salud. <http://bit.ly/2pnoB5k>
- Nzoka, M. S. (2017). Strategic management practices adoption and service delivery by the Health Department of Nairobi City County, Kenya [Thesis, University of Nairobi]. <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/102744>
- OMS. (2005). ¿Qué es un sistema de salud? Organización Mundial de Salud. <http://bit.ly/2bEJSTw>
- OMS. (2019). La OMS presenta el primer Informe mundial sobre la visión. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news/item/08-10-2019-who-launches-first-world-report-on-vision>
- OMS. (2022). La OMS mantiene su firme compromiso con los principios establecidos en el preámbulo de la Constitución. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>
- OPS. (1998). Las funciones esenciales de la salud pública: Documento de posición. Organización Panamericana de la Salud. <http://bit.ly/2syDLly>
- OPS. (2007). Funciones del sistema de salud. Organización Panamericana de Salud. <http://bit.ly/2dMz1oe>

- O'Regan, N., & Ghobadian, A. (2002). Planificación estratégica eficaz en Pequeñas y Medianas Empresas. *Decisión de Gestión*, 40(7), 663–671.
- Pearce, J., & Robinson, R. (2007). *Gestión estratégica: Formulación, implementación y control* (10a ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Quishpe, F. E. (2016). Análisis de la administración estratégica de la Fundación Hermano Miguel para proponer la mejora del plan estratégico actual y diseñar el cuadro de mando integral como una herramienta de apoyo de su gestión [Tesis de Maestría, Escuela Politécnica Nacional, Facultad de Ciencias Administrativas]. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/16905/1/CD-7484.pdf>
- Robles, R. E., Serrano, H. B., Serrano, G. L., Gaibor, F. M., Armijo, G. M., & Fernández, A. (2017). Retos de la planificación estratégica en instituciones de salud. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 0–0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03002017000300018&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
- Sánchez, I. (2017). La planeación estratégica en el Sistema de Salud cubano. *MEDISAN*, 21(5), 635–641. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1029-30192017000500019&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Teece, D. J. (2019). A capability theory of the firm: An economics and (Strategic) management perspective. *New Zealand Economic Papers*, 53(1), 1–43. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/00779954.2017.1371208>
- UCV. (2017a). Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- UCV. (2017b). Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. Universidad César Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Wheelen, T., & Hunger, D. (2012). *Strategic management and business policy: Towards global sustainability* (13a ed.). Sala Prentice.