

Dirección estratégica en la gestión administrativa de Centros de salud de Perú. Una revisión sistemática

Isabel Iride Ruiz Coz^{1*}

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

* Autor para correspondencia: Isabel Iride Ruiz Coz, ruizcozisabel@gmail.com

(Recibido: 25-10-2023. Publicado: 25-11-2023.)

DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.2860-2866

Resumen

La gestión estratégica de sistemas de salud evidencia diferencias en sus subsistemas público y privado. El objetivo de esta investigación fue realizar una revisión de la literatura publicada en el período 2018-2023 sobre la dirección estratégica en la gestión administrativa de Centros de salud de Perú. La metodología empleada fue la revisión sistemática de la literatura científica relacionada con el tiempo de espera en la atención de pacientes en consulta externa en centros hospitalarios de Perú en las bases de datos Scopus, Web of Sciences, Scielo y Latindex. Se aplicó la guía Prisma para la selección de estudios y Strobe para evaluar la calidad editorial y metodológica. En la búsqueda inicial se identificaron 1.450 artículos científicos de los cuales se tamizaron 236 que incluyeron la variable Dirección estratégica en la gestión administrativa en título o resumen, con base en la aplicación de criterios de inclusión y exclusión se meta-analizaron 12 publicaciones científicas. La mayoría de estudios (83,33 %) se publicaron entre los años 2019-2021, publicados principalmente en Perú (50 %) y Cuba (33,33 %), sobre pacientes atendidos en su mayoría en servicios de consulta externa en general (41,66 sobre pacientes atendidos en su mayoría en servicios de consulta externa en general (58,33 %). Todos los estudios se desarrollaron en instituciones públicas. La mayor parte de los artículos fueron publicados en revistas indexadas en la base de datos Scielo (66,67 %), el 25 % en Scopus y una menor proporción (8,33 %) en Latindex.

Palabras claves: Gestión estratégica, administración, centros de salud.

Abstract

The strategic management of health systems shows differences in their public and private subsystems. The objective of this research was to conduct a review of the literature published in the period 2018-2023 on the strategic direction in the administrative management of Health Centers in Peru. Methodology used was systematic review of scientific literature related to waiting time in outpatient care in hospital centers in Peru in databases Scopus, Web of Sciences, Scielo and Latindex. Prisma guide was applied for selection of studies and Strobe to evaluate editorial and methodological quality. In initial search, 1,450 scientific articles were identified, of which 236 were screened that included the variable Strategic direction in administrative management in title or summary, based on the application of inclusion and exclusion criteria, 12 scientific publications were meta-analyzed. The majority of studies (83.33 %) were published between the years 2019-2021, published mainly in Peru (50 %) and Cuba (33.33 %), on patients mostly seen in outpatient services in general (41.66 on patients mostly seen in outpatient services in general (58.33 %). All studies were carried out in public institutions. Most of the articles were published in journals indexed in the Scielo database (66 .67 %), 25 % in Scopus and a smaller proportion (8.33 %) in Latindex.

Keywords: Strategic management, administration, health centers.

1. Introducción

La atención primaria de salud (APS) es concebida como “una estrategia integral para intervenir en los determinantes sociales y abrir espacios concretos para que las comunidades sean partícipes de los modelos de atención del siglo XXI”. La propuesta APS 30-30-30 de un nuevo Pacto Regional por la Atención Primaria de Salud para la Salud Universal por parte de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en respuesta al Informe “Salud Universal en el Siglo XXI: 40 años de Alma-Ata” (Organización Panamericana de la Salud, (2019), marca metas que buscan la disminución en 30% de las barreras que dificultan el acceso a la salud y destinar 30% del total de presupuesto público en salud al nivel primario, para el año 2030. Un sistema de salud es “el conjunto de todas las organizaciones públicas y privadas, instituciones y recursos que intervienen para mejorar, mantener o restaurar la salud” (The Tallinn Charter, 2019). Los sistemas de salud “abarcan tanto los servicios, a la persona como a la población, así como las actividades para influir en las políticas y acciones de otros sectores para abordar los determinantes sociales, ambientales y económicos de la salud” (The Tallinn Charter, 2019). Un sistema de salud basado en la atención primaria de salud (SS-APS) es “una estrategia de organización integral cuya meta principal es alcanzar el derecho universal a la salud con la mayor equidad y solidaridad y que se basa en los principios de la APS, como el compromiso de dar respuesta a las necesidades de salud de la población, la orientación a la calidad, la responsabilidad y la rendición de cuentas de los gobiernos, la justicia social, la sostenibilidad, la participación y la intersectorialidad y debe prestar atención integral, integrada y apropiada a lo largo del tiempo, hacer hincapié en la prevención y en la promoción y garantizar la atención del paciente en el primer contacto” (Macinko et al. 2007).

Los ministerios de salud deben planificar y gestionar estratégicamente de manera simultánea un sistema fragmentado y segmentado, sin descuidar otros elementos que irrumpen en ese entorno, tales como emergencias sanitarias y desastres. Esta es una carga demasiado pesada para la autoridad sanitaria nacional que tiene dificultades para atender a todo un sistema complejo y turbulento. En el futuro las organizaciones deberán ser más flexibles y los individuos aprenderán a depender más en sus redes interpersonales, en sus relaciones con el entorno mediato e inmediato y con la comunidad a la que se deben. Este planteamiento se ve reflejado en el interés de los sistemas de salud por promover la participación social y comunitaria, como componente fundamental de los SS-APS (Puertas et al. 2020). La gestión estratégica de sistemas de salud evidencia diferencias en sus subsistemas público y privado. La conducción debe comprender estas diferencias para alcanzar los consensos necesarios que permitan avanzar a SS-APS hacia la salud universal. La gestión estratégica es relevante, pues involucra desarrollar un pensamiento estratégico en el liderazgo y conducción del sistema que permita tener una perspectiva amplia desde donde surjan las decisiones estratégicas. Aunque el enfoque estratégico analítico sigue siendo útil para la gestión de los sistemas de salud, el enfoque emergente cobra cada vez más importancia, dado que el sector salud es un entorno cambiante. La gestión estratégica requiere gestionar impulsos estratégicos, la salud universal debe convertirse en ese impulso y son los líderes los llamados a generar y mantener la inercia para alcanzar el acceso y la cobertura universal (Puertas et al. 2020). En este sentido, el objetivo del presente estudio fue realizar una revisión sistemática sobre las investigaciones publicadas en donde se evaluó la dirección estratégica en la gestión administrativa de Centros de salud de Perú, en el período 2018-2023.

2. Metodología

Tipo de estudio: revisión sistemática de la literatura.

Protocolo de búsqueda y selección de los estudios según las fases de la guía Prisma (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analysis (Moher et al, 2010).

Identificación: se realizó una búsqueda de la literatura científica con un único término de búsqueda Tiempo de espera en las bases de datos Scopus, Web of Sciences, Scielo y Latindex.

Tamización: los criterios de inclusión fueron:

Investigaciones con término de búsqueda en el título o el resumen. Artículos originales.

El eje central del artículo fuese la Dirección estratégica en la gestión administrativa de Centros de salud.

Estudios observacionales, transversales y longitudinales.

Algunas sintaxis de búsqueda fueron las siguientes DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CENTROS DE SALUD [Title/Abstract], Title, abstract, keywords: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CENTROS DE SALUD, (ti:((ab:(DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CENTROS DE SALUD))))). No se aplicaron restricciones temporales de manera retrospectiva, la última actualización del protocolo de búsqueda se realizó en septiembre del 2023.

Elección: como criterios de exclusión se definieron:

Estudios no disponibles (e incluidos en el meta-análisis de Irán) en las bases de datos (solo reportan el título) pese a la solicitud a los autores.

Inclusión: los estudios que cumplieron el protocolo se analizaron mediante síntesis cualitativa de las variables: título, autores, año de publicación, país, número de sujetos de estudio, servicios evaluados y factores asociados con la calidad; en adición.

Análisis de reproducibilidad y evaluación de la calidad metodológica: se garantizó la reproducibilidad de la selección de los estudios y la extracción de la información por medio del diligenciamiento del protocolo Prisma y la extracción de variables en un archivo plano de Excel, por parte de dos investigadores de manera independiente.

Análisis estadístico: la descripción se basó en frecuencias. La calidad editorial y metodológica de los estudios se realizó con la guía Strobe (Strengthening the Reporting of Observational studies in Epidemiology) (Vandenbroucke et al, 2007).

3. Resultados

En la búsqueda inicial se identificaron 1.450 artículos científicos de los cuales se tamizaron 236 que incluyeron la DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA en título o resumen, con base en la aplicación de criterios de inclusión y exclusión se meta-analizaron 12 publicaciones científicas (figura 1).

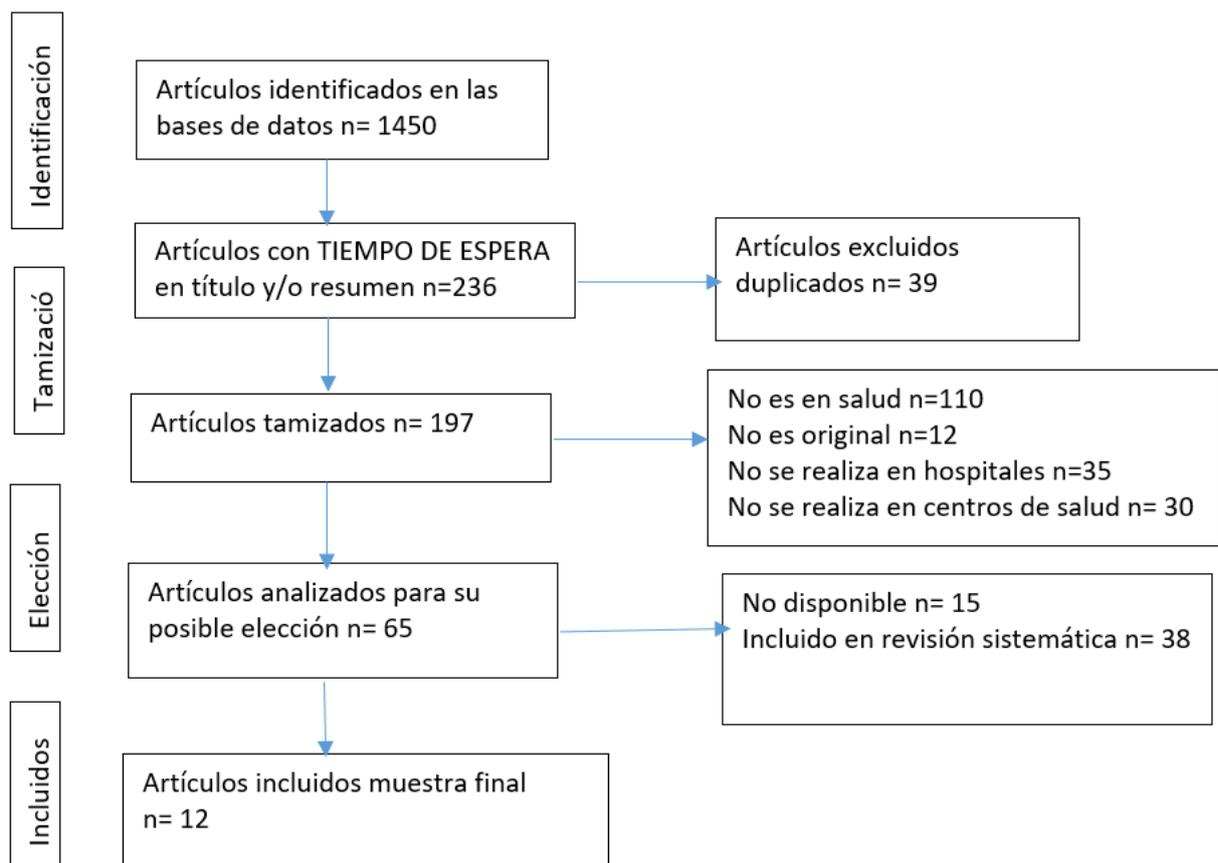


Figura 1: Protocolo PRISMA para selección de artículos.

En la tabla 1, los estudios se publicaron entre 2018 y 2021, la mayor parte (83,33 %) entre los años 2019-2021, publicados en su mayoría en Perú (50 %) y Cuba (33,33 %), con un total de 40790 individuos analizados, quienes fueron atendidos principalmente en servicios de consulta externa en general (58,33 %), Todos los estudios se desarrollaron en instituciones públicas. La mayor parte de los artículos fueron publicados en revistas indexadas en la base de datos Scielo (66,67 %), el 25 % en Scopus y una menor proporción (8,33 %) en Latindex.

Tabla 1: Descripción de las investigaciones publicadas según año, país, muestra servicio evaluado.

Autor	Año	País	Base de datos	Servicios
Manrique-Chávez.	2018	Perú	Scielo	Servicios de Salud Bucal
Jara-Martínez et al.	2018	Venezuela	Scopus	Servicios de consulta externa en general
Espinoza-Portilla et al.	2021	Cuba	Scopus	Servicios de consulta externa en general
Castillo-Martell y Cutipé-Cárdenas.	2019	Perú	Scielo	Hospitales psiquiátricos
Apaza-Pino et al.	2018	Perú	Scielo	Servicios ambulatorios
Piedra-Valoy, y Lipa-Chancolla	2019	Perú	Latindex	Servicios de emergencia
Becerra-Canales y Condori-Becerra.	2019	Perú	Scielo	Servicios de consulta externa
Hernández-Vásquez et al.	2019	Perú	Scielo	Servicios de consulta externa en general
Ramírez Contreras et al.	2020	México	Scielo	Servicios de consulta externa en general
Alegre Alegre et al.	2021	Cuba	Scielo	Neurocirugía
Benites Bernabé et al.	2021	Cuba	Scielo	Servicios de consulta externa en general
Castillo Saavedra et al.	2019	Cuba	Scopus	Servicios de consulta externa en general

4. Discusión

De los hallazgos encontrados en la revisión sistemática de la literatura, Manrique-Chávez (2020), en una investigación sobre administración y gestión en estomatología plantea las necesidades de la población a ser abordadas por la profesión estomatológica. Estas necesidades, ampliamente descritas, son las lesiones de los tejidos dentales, la enfermedad periodontal, las variaciones de la oclusión, los problemas médicos y quirúrgicos, así como los problemas sociales. Para hacer frente y cubrir estas necesidades, es preciso desplegar y aplicar una serie de funciones para el diagnóstico y prevención de la enfermedad y para la promoción, recuperación y rehabilitación de la salud; sin embargo, una función pocas veces reconocida y explorada es la administrativa, la cual está referida a las funciones administrativas para los servicios odontológicos: Administración y Gestión de los Servicios de Salud Bucal. Por su parte, Jara-Martínez et al. (2018), en un estudio para determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud de Perú, utilizando como método, el hipotético deductivo, con un diseño no experimental, transversal, en donde la población estuvo constituida por trabajadores de la sede central del Ministerio de Salud, los resultados permiten afirmar que ante un coeficiente R2 de Nagelkerke de 44,4 % y 28,4 %, la gestión del talento humano es adecuada, incidiendo en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud estudiada. A su vez, Espinoza-Portilla et al. (2021), en un estudio sobre los principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en Perú, encontraron que, los principales problemas identificados por los directivos de los establecimientos de salud son la escasez de recursos humanos, la falta de insumos y medicamentos, la deficiente infraestructura y el déficit presupuestal. Castillo-Martell y Cutipé-Cárdenas. (2019), en una investigación sobre la implementación, resultados iniciales y sostenibilidad de innovaciones en la prestación, financiamiento y gestión de servicios de salud mental en el Perú, realizadas en el periodo 2013-2018. Aplicando nuevos mecanismos de financiamiento y estrategias de gestión pública se implementaron 104 Centros de Salud Mental Comunitarios y ocho Hogares Protegidos que muestran ser más eficientes que los hospitales psiquiátricos, concluyen que la reforma de los servicios de salud mental de base comunitaria en el Perú es viable y sostenible.

Por otro lado, Apaza-Pino et al. (2016), en un estudio para determinar la calidad de servicio a pacientes adultos mayores en niveles asistenciales ambulatorios de geriatría, con base en un estudio cualitativo con un grupo de 45 participantes mayores de 60 años que acudieron para atención médica al servicio de Geriatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen entre enero y junio de 2005, determinaron que el 77 % de los participantes se mostraron satisfechos con la calidad de atención, además las categorías que presentaron mayores quejas fueron la falta de interacción médico paciente, falta de empatía y seguridad durante su atención del servicio. Los aspectos que destacaron fueron la confiabilidad y la entrega de información. La falta de interacción médico paciente y la falta de empatía son los problemas más destacables. Por otro lado, Piedra-Valoy y Lipa-Chancolla (2019), en un estudio para determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina (TM) del Servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II, Vitarte, Lima, basado en un estudio observacional, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional realizado en febrero de 2017, se aplicó el cuestionario Servqual al finalizar la atención en el TM, para lo cual se realizaron 124 encuestas, 53,2 % correspondieron a mujeres; 40,3 % de los encuestados tuvieron entre 36 y 64 años; y, 62,9 % tenían estudios de secundaria o superior. El análisis de varianza y la regresión lineal múltiple determinaron que las cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) tuvieron influencia en el grado de satisfacción. La dimensión empatía fue la de mayor influencia (beta = 0,906) en la satisfacción del paciente. De esta manera los autores concluyeron que los resultados evidenciaron una relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos. Por su lado, Taype-Huamani et al. (2019), en una investigación sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de cuatro hospitales públicos de la región Ica luego de la implementación del plan «Cero colas» se encuestó a 1067 usuarios, utilizando un instrumento que indagaba sobre las características generales, calificación del servicio y satisfacción global.

Los autores encontraron un nivel de satisfacción global «muy satisfecho/satisfecho» del 72,5 % en el Hospital de Apoyo de Nazca, 70,6 % en el Hospital Santa María del Socorro de Ica, 72,1 % en el Hospital Regional de Ica y 73,7 % en el Hospital San Juan de Dios de Pisco. De esta manera, concluyeron que la implementación del plan «Cero Colas» mejoró el nivel de satisfacción global, el buen trato, el cumplimiento del horario de atención médica y la claridad e información brindados por encima del estándar esperado.

Por su parte, Hernández-Vásquez et al. (2019), en un estudio para estimar la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) en el Perú y determinar sus factores asociados en adultos peruanos, basado en un estudio analítico de corte transversal empleando datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) 2018, la satisfacción con la atención en salud recibida fue calificada como: muy mala, mala, buena, y muy buena. Se describieron las características de la población en estudio mediante frecuencias y proporciones ponderadas. Para determinar los factores asociados a la satisfacción con la atención recibida, se estimó un modelo logístico ordinal generalizado. Se incluyó un total de 14 206 adultos (población expandida: 7 684 602) que reportaron haber sido atendidos en algún establecimiento de salud del MINSA. A nivel nacional, el 74,3 % de usuarios reportó una satisfacción con el servicio recibido como «bueno o muy bueno». Padecer una enfermedad crónica, tener una lengua materna nativa o vivir en aglomeraciones poblacionales mayores a 2000 personas se asoció con una menor satisfacción con la atención recibida. Vivir en la selva se asoció con un reporte de mayor satisfacción con la atención. De esta manera, los autores concluyeron que; tres de cada cuatro usuarios externos califican como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSA. A su vez, Ramírez Contreras et al. (2020), en un estudio sobre el neoliderazgo los autores consideran neoliderazgo como una herramienta que busca entender los procesos de funcionamiento del cerebro en su sentido más amplio y con ello optimizar la labor de dirección de negocios e influir positivamente en el entorno en el que se opera desde el rol de líder empresarial. Alegre Alegre et al. (2021), en una investigación para determinar la relación entre el estilo de liderazgo y la actitud ante el cambio organizacional en profesionales con un enfoque sanitario - tecnológico durante la COVID-19, realizaron un estudio descriptivo, prospectivo y correlacional que incluyó a 215 químicos farmacéuticos colegiados y habilitados que laboran en el sector público y privado, y que tienen acceso a sistemas informáticos para realizar el proceso de gestión de suministro de medicamentos. La primera variable se midió mediante el Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) versión corta 5X, mientras que la segunda variable se midió a partir del cuestionario de actitud ante el cambio organizacional. Ambos instrumentos utilizaron la escala de Likert y fueron sometidos a validez y confiabilidad para adaptarlos al contexto peruano.

Benites Bernabé et al. (2022), en un estudio para determinar los factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos, con base en un estudio descriptivo, que incluyó a 210 pacientes atendidos en dos hospitales de la provincia del Santa, Perú. Se empleó un instrumento de 22 ítems basado en el modelo SERVQUAL. El análisis inferencial se realizó en función de la normalidad de los datos, para establecer diferencia significativa entre las dimensiones de la calidad del servicio para los hospitales en estudio. Asimismo, para evaluar la asociación entre los factores y la calidad del servicio, se utilizó la prueba de correlación bivariada de Pearson, encontraron que el nivel de calidad fue alto (62 %) y medio (78 %) para los hospitales La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón, respectivamente. Existió diferencia en la calidad del servicio, representado por las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En el análisis de correlación, solo en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón se encontró asociación significativa y positiva entre el tipo de usuario y la calidad de servicio. Los autores concluyeron que la calidad del servicio proporcionada en las consultas externas se comporta de manera variable entre los hospitales públicos, siendo solamente dependiente del tipo de usuario atendido. Castillo Saavedra et al. (2019), en una investigación para determinar la relación entre el liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud que comprenden una microred de Perú, con base en un estudio descriptivo transversal y correlacional realizado en trabajadores de establecimientos de salud que comprenden una microred de la ciudad de Huaraz, Perú. Se aplicaron dos cuestionarios válidos y confiables al contexto de la población, para recolectar los datos de interés. El análisis de correlación se realizó con el estadígrafo de Spearman (rs) con un nivel de significancia del 5 %. Así mismo, se encontró que del total de 88 trabajadores, 54,5 % presentaron liderazgo transaccional y 55,7 % transformacional alto y bajo, respectivamente. El nivel de liderazgo de la gerente de la microred fue medio (50 %) y el clima organizacional de los trabajadores fue por mejorar (68,2 %). El coeficiente de Correlación de Spearman (rs) evidenció relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el liderazgo transaccional (rs = 0,644; p = 0,000) y transformacional (rs = 0,660; p = 0,000). Los autores concluyeron que la relación entre los tipos de liderazgo de la gerente y el clima organizacional de los trabajadores es positiva y significativa, por lo que, a mayor liderazgo, mejor clima organizacional.

5. Conclusiones

Se identificaron 1.450 artículos científicos de los cuales se tamizaron 236 que incluyeron la variable Dirección estratégica en la gestión administrativa en título o resumen. La muestra final analizada fue de 12 publicaciones científicas. La mayoría de estudios (83,33 %) se publicaron entre los años 2019-2021, publicados principalmente en Perú (50 %) y Cuba (33,33 %), sobre pacientes atendidos en su mayoría en servicios de consulta externa en general (58,33 %). Todos los estudios se desarrollaron en instituciones públicas. La mayor parte de los artículos fueron publicados en revistas indexadas en la base de datos Scielo (66,67 %), el 25 % en Scopus y una menor proporción (8,33 %) en Latindex.

6. Referencias bibliográficas

Alegre Alegre, Thalia Melissa, Castillo Saavedra, Ericson Felix, Reyes Alfaro, Cecilia Elizabeth, & Salas Sánchez, Rosa María. (2021). Estilo de liderazgo y actitud al cambio organizacional en profesionales sanitarios durante COVID-19. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 40(Supl. 1), e1527. Epub 01 de marzo de 2021.

Apaza-Pino, Rossana, Sandival-Ampuero, Gustavo A., & Runzer-Colmenares, Fernando M.. (2018). Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(4), 50-53.

Becerra-Canales, Bladimir, & Condori-Becerra, Ángela. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 658-663.

Benites Bernabé, Álvaro Danny, Castillo Saavedra, Ericson Felix, Rosales Marquez, Cinthia, Salas Sánchez, Rosa María, & Reyes Alfaro, Cecilia Elizabeth. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur*, 19(2), 236-244. Epub 30 de abril de 2021.

Bernabe Alejandra Ramírez Contreras, Paulina Dolores Ceballos Barrera y Jenny Fer Miranda Valdez (2020): "El Neuroliderazgo y su importancia en la gestión organizacional", *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO*, n. 7 (agosto 2020).

Castillo Saavedra, Ericson Félix, Medina Reyes, Marleny Alida, Bernardo Trujillo, Janette Vanesa, Reyes Alfaro, Cecilia Elizabeth, & Ayala Jara, Carmen Isolina. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2), e1351. Epub 15 de julio de 2019.

Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távora, E. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46, e2146.

Hernández-Vásquez, Akram, Rojas-Roque, Carlos, Prado-Galbarro, Francisco Javier, & Bendezu-Quispe, Guido. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620-628.

Jara Martínez, Antonio Miguel; Asmat Vega, Nicanor Segismundo; Alberca Pintado, Nancy Elizabeth; Medina Guzmán, Jessica Julissa. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral *Revista Venezolana de Gerencia*, 23 (83): 740-758.

Macinko J, Montenegro H, Nebot Adell C, Etienne C. Grupo de Trabajo de Atención Primaria de Salud de la Organización Panamericana de la Salud. La renovación de la atención primaria de salud en las Américas. *Rev Panam Salud Publica*. 2007;21(2/3):73-84.

Manrique Chávez, Jorge Enrique. (2018). Administración y gestión en estomatología. *Revista Estomatológica Herediana*, 28(2), 69-71.

Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG. (2010). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *Int J Surg*; 8(5):336-41.

Organización Panamericana de la Salud. (2019). Salud Universal en el Siglo XXI: 40 años de Alma-Ata. Informe de la Comisión de Alto Nivel. Informe de la Comisión de Alto Nivel.

Piedra-Valoy, I., & Lipa-Chancolla, C. A. (2019). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna*, 31(4), 137-142.

Puertas EB, Sotelo JM, Ramos G. Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud [Leadership and strategic management in health systems based on primary health care]. *Rev Panam Salud Publica*. 2020 Nov 2;44:e124. Spanish.

The Tallinn Charter: Health Systems for Health and Wealth Tallinn, Estonia, 25-27 June 2008.: WHO. Regional Office for Europe. 2008.

Vandenbroucke JP, Von Elm E, Altman DG, Gøtzsche PC, Mulrow CD, Pocock SJ, et al. Strengthening the reporting of observational studies in epidemiology (STROBE): Explanation and elaboration. *PLoS Med*. 2007;4(10):1628-54.