



## TRASCENDENCIA DE LA VISIÓN ESTRATÉGICA DESDE LA INNOVACIÓN Y LA CALIDAD EN EL SISTEMA DE SALUD

(TRANSCENDENCE OF THE STRATEGIC VISION FROM INNOVATION AND QUALITY IN THE HEALTH SYSTEM)

**Mónica Lucrecia Bracho Villalobos**

[brachomonica28@gmail.com](mailto:brachomonica28@gmail.com)



<https://orcid.org/0000-0002-1306-8763>

Como citar: Bracho, Mónica (2020) Trascendencia de la visión estratégica desde la innovación y la calidad en el sistema de salud. CICAG: Revista Electrónica Arbitrada del Centro de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 18(1), Venezuela. (Pp.4-17)

### RESUMEN

El propósito del presente artículo es describir la trascendencia de la visión estratégica desde la innovación y la calidad en el sistema de salud. La metodología utilizada para realizar la investigación es descriptiva con un enfoque cualitativo aplicando una revisión documental bibliográfica donde se analizan e interpretan las dimensiones visión estratégica, innovación y calidad y sus implicaciones de índole científico tecnológico considerando el ámbito de la salud. El resultado obtenido muestra que la visión estratégica a través de la innovación y la calidad como ejes dinamizadores empresariales impulsan la transformación de estas instituciones cuya orientación principal es ofrecer salud y vida para trascender a un orden superior aplicando el conocimiento científico tecnológico de vanguardia médica-asistencial. Concordando con lo expuesto, se concluye que los servicios de salud actualmente requieren adecuar desde la visión estratégica con la innovación y la calidad nuevos enfoques gerenciales donde se establezcan acciones éticas, intelectuales y procedimentales como la prioridad consciente de administrar la medicina preventiva sobre la curativa, entre otras, tendentes a favorecer el servicio de salud con calidad originando bienestar social, garantizando una vida saludable que permitan una existencia digna.



**Palabras clave:** Transcendencia, visión estratégica, innovación, calidad, sistema de salud

## ABSTRACT

The purpose of this article is to describe the importance of the strategic vision from the point of view of innovation and quality in the health system. The methodology used to carry out the research is descriptive with a qualitative approach applying a bibliographic documentary review where the dimensions of strategic vision, innovation and quality and their scientific and technological implications are analyzed and interpreted considering the health field. The result obtained shows that the strategic vision through innovation and quality as business dynamizing axes drive the transformation of these institutions whose main orientation is to offer health and life to transcend to a higher order applying the scientific-technological knowledge of medical-assistance vanguard. In agreement with the above, it is concluded that health services currently require adapting from the strategic vision with innovation and quality new managerial approaches where ethical, intellectual and procedural actions are established as the conscious priority of administering preventive medicine over curative medicine, among others, tending to favor the health service with quality originating social welfare, guaranteeing a healthy life that allows a dignified existence.

Key words: Transcendence, strategic vision, innovation, quality, health system.

## INTRODUCCIÓN

En entornos tan cambiantes como los actuales las empresas deben buscar transformarse y esta dinámica desde la visión estratégica tiene como propósito superar los desafíos que origina una economía mundial globalizada hiper competitiva para propiciar la construcción de escenarios en los cuales ser únicas en términos de diferenciación generará la plataforma pertinente para su supervivencia en el tiempo.

Esta diferenciación revela la necesidad real de suscitar nuevos modelos de negocios superiores a las estructuras convencionales donde la planificación estratégica fundamentada en la visión del estado futuro de la organización sea guiada por el líder a través de su dirección motivadora logrando impulsar la innovación como una capacidad estratégica que la empresa desarrolla mediante la transformación creativa de sus productos o servicios originada por las sinergias intelectuales producidas en su capital humano, sumada a la calidad del producto o servicio como elemento o herramienta estratégica que aporta ventaja competitiva.



Un servicio de calidad, según Arellano (2017), se transforma en un elemento estratégico diferenciador que confiere una ventaja competitiva a aquellos negocios que se esmeran en alcanzarla, mantenerla e innovarla constantemente. Es de resaltar que, las organizaciones pertenecientes al sector servicios deben hacerle frente tanto a la innovación como calidad para que incida positivamente en la mejora de la competitividad y la productividad de estas empresas sea públicas o privadas. En este sentido, los sistemas de educación y salud están llamados a trascender y dinamizar el mejoramiento continuo de todos sus procesos, por constituirse en pilares de progreso de las sociedades.

Para Álvarez, Serrano y Bravo (2017), las organizaciones del sector salud enfrentan serios desafíos vinculados con la ausencia de solvencia económica, el incremento en la demanda y las limitaciones de capacidad. Se evidencia claramente la necesidad de desarrollar iniciativas de innovación orientadas a la transformación de un modelo de negocio enfocado empoderado en los pacientes y usuarios, dónde se desarrollen estrategias preventivas y no solo curativas.

Los autores consultados sostienen que, esta transformación genera un conjunto de cambios esenciales en toda la plataforma organizacional del sistema, especialmente en el diseño de la experiencia de servicio y en una estructura corporativa de las empresas de salud, cuyo “propósito es garantizar la entrega de un servicio de salud universal, accesible y con valor social”. No obstante, es notable la ausencia de un liderazgo prominente que desafíe la ausencia de compromiso gubernamental y directivo, la resistencia o negación a la transformación organizativa por parte del personal involucrado y la deficiencia en los recursos necesarios para la implementación de iniciativas de innovación y procesos de calidad que sean sostenibles en el tiempo.

De modo que, el presente estudio pretende analizar y reconocer la trascendencia de la visión estratégica enfocada en servicios de calidad, comunicación y proyectos de innovación continuos para la transformación y evolución de los sistemas de salud, instituciones vitales para el desarrollo humano y de la sociedad.

## **FUNDAMENTACIÓN TEORICA**

### **Trascendencia de la Visión Estratégica innovadora y de calidad**

La innovación y la calidad fluyen como ejes dinámicos en dicha trascendencia, construye prospectivamente una gestión empresarial que esencialmente está



integrada para crear conocimientos pertinentes, generando realidades productivas, mediante la interacción corporativa e instituyendo un performance de cómo realizan sus procesos gerenciales novedosos, los cuales favorecen en el mercado, su existencia y ubicación empresarial.

Para Amigo (2020), trascender es dar valor a grupos de personas y desde esta perspectiva, la mirada estratégica articula una definición de la superación de lo que está más allá de la percepción, asumiendo cambios constantes en el devenir y quehacer humano. Ello conceptualiza, por ende, un mayor énfasis en comprender que la estrategia unida a la gestión, es un ejercicio integrado de pensamientos, nociones conformadas en equipos de trabajo flexibles que comparten interactivamente insumos e ideales corporativos para el desarrollo de la gestión organizativa desde el compromiso; según lo comentado por Díaz, (2019).

A este respecto, Martínez, Alviter y Robles (2019) comentan que la gestión organizacional empleando una visión estratégica con pertinencia trascendente no solamente adecua sus estructuras a climas corporativos idóneos para incentivar la creatividad y el ingenio con calidad consciente y pertinente; sino que promueve el sentido de compromiso y responsabilidad en los colaboradores de la organización.

Desde esta perspectiva las organizaciones al comprender su filosofía estratégica, en especial si su misión está asociada a la conservación en salud corporal, mental y emocional de la sociedad, las conductas y pautas de comportamientos sustentan una consonancia con principios u orientaciones que afianzan formas interactivas y sistémicas de creación de nuevos conocimientos desde el desempeño organizativo propiciando creatividad colectiva con resultados innovadores vinculados a solventar los problemas de salud que enfrenta la humanidad siendo este el punto trascendental para destacar el hecho empresarial en la coyuntura actual.

En este mismo orden, es necesario reconocer que el servicio de salud constituye un reto sin precedentes por las diversas presiones que enfrenta el sistema. Cabe destacar que existen necesidades que vulneran el aspecto financiero del sistema. Razón por la cual, al no tenerse claro las estrategias para impulsar el desarrollo tanto económico como social, los debilita y los recursos se hacen escasos y la realidad económica más compleja se agrava por las nuevas condiciones del perfil epidemiológico y las variantes en la estructura poblacional.

En virtud de lo anterior, la organización contemporánea busca mejorar sus procesos y valoración socioeconómica, aplicando formas prospectiva que percibe un líder visionario, quien comprende que, las crisis son oportunidades extraordinarias para innovar y generar nuevos conocimientos con los cuales se



desarrollan productos y/o servicios de calidad en sus procesos humanos y empresariales ante la competencia, logrando destacarse por un desarrollo económico sostenido.

Álvarez, Serrano y Bravo (2017) señalan que, actualmente aumenta el interés de las empresas por analizar las formas de pensamiento estratégico empresarial, a fin de evaluar su adecuación, por una parte y desde una mirada estratégica, se pretende conocer si los empresarios pueden impulsar acciones concretas en la elección de los planes más eficaces, formulando las estrategias pertinentes para alcanzar los objetivos planteados por sus compañías en el entendido que todos en la corporación comprenden, comparten la visión y misión organizacional.

Adicionalmente los autores citados indican, que el pensamiento estratégico se fundamenta en la reflexión que originará un conjunto de actuaciones de la empresa, que articule sus acciones diarias con los objetivos del negocio, teniendo claro sus procedimientos para reducir la incertidumbre, minimizar riesgos y maximizar oportunidades. En síntesis, la visión estratégica del líder conjuga un enfoque sistémico desde la bioética entrelazada con la inteligencia intuitiva e intelectual asertiva, articulando idóneamente la forma de llegar a él.

Basada en el argumento anterior, la visión estratégica en estos centros apunta también a un proceso administrativo innovador y no puramente epidemiológico cuyo propósito es decidir lo que se quiere, a dónde se quiere llegar en el tiempo determinado, la formulación de estrategias cuyas características esenciales se fundamentan en la innovación, la calidad sustentada en la bioética, las acciones a emprender, las herramientas y medios que se utilizarán y el capital humano responsable de enrumbar la empresa para alcanzar eficazmente la posición organizacional futura trascendiendo en lo humano desde la equidad y la justicia social.

### **La Innovación y la calidad: ejes orientadores de la dinámica estratégica en los sistemas de salud.**

El sistema de salud se está transformando a nivel mundial y los cambios implementados en estos ambientes sanitarios de países emergentes y desarrollados permiten evidenciar que aspectos como la calidad del servicio, la diferenciación, el empoderamiento del paciente y la gestión del conocimiento, constituyen las tendencias clave para promover colectivamente procesos de innovación. Al respecto Terán, Mora, Gutiérrez, Maldonado, Delgado, & Fernández (2017) *“en la prestación de servicios sociales como la salud la gestión de la innovación debe constituir una prioridad para la atención con calidad y efectividad de los acuciantes problemas de salud que afectan a la humanidad”*. De lo anterior



se desprende la afirmación de plantearnos transformar las filosofías competitivas para generar valor y desarrollar ventajas competitivas sostenibles.

Ciertamente en las organizaciones del sector salud la innovación debe ser planificada, organizada, dirigida y controlada estratégicamente por estar asociada a la vida humana. También es considerado el talento humano como un factor importante para la innovación, por su importancia, los recursos financiero, investigación y desarrollo. Con respecto a la optimización de los servicios de la salud, según Álvarez, Serrano y Bravo (2017), las estructuras sanitarias deberán implementar innovaciones centradas en la atención médica para atender dignamente a pacientes conjuntamente con los demás involucrados e interesados.

Desde esta perspectiva, los autores sitúan a la innovación en el valor del servicio, cómo se percibe, escucha, atienden las necesidades del paciente. En consecuencia, se requiere integrar en el sistema de salud, una conjunción interdisciplinaria para afrontar eficazmente y transformar este ámbito. Los autores precisados proponen las siguientes iniciativas en las organizaciones de salud:

- Integrar las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), conducente al desarrollo de interfaces nuevas de comunicación y dispositivos electrónicos, para beneficiar la calidad de la prestación del servicio de salud.
- Innovación en los sistemas de mejoramiento de la calidad, asociado a las iniciativas de identificación, documentación y desarrollo de actividades sistemáticas para reconocer problemas al interior de la organización y desarrollar planes de acción que generen cambios con relevancia estratégica.
- Innovación en la gestión organizativa, con iniciativas para generar nuevos modelos de gestión sustentado en la colaboración del sector salud, como los usuarios, profesionales, directivos, legisladores y universidades, con estrategias de cambio que se traduzcan en el valor, cultura y estructura organizativa, con servicios diferenciados y humanizados.
- Innovación en gestión del conocimiento para comunidades de profesionales de salud, que trasladen el conocimiento derivado de investigaciones clínicas o especialidades. Incluyendo protocolos de atención, planes de recomendaciones, generación de manuales y guías prácticas. La consolidación de estas documentaciones facilitará el desempeño de expertos en salud y mejorar la calidad del servicio.



Atendiendo estas consideraciones, se resalta en políticas de estado del sector salud, una bien programada visión estratégica en ciertos países emergentes y desarrollados para la conformación de esos centros e instituciones médico-quirúrgicos tanto públicos como privados donde se vincula la asistencia, la docencia y la investigación, en especial los hospitales universitarios han constituido una práctica exitosa del sector preparando a los médicos con conocimientos científicos; ello destaca justamente la trascendencia de los resultados al incidir en el éxito de las innovaciones realizadas para el bienestar colectivo.

### **Alcance de la visión estratégica desplegada en los sistemas de salud.**

Desplegar la visión estratégica en este sector, conlleva una acción humana consciente, reflexiva, gradual e integrada con los procesos innovadores, los cuales asimilan formas distintas en el espacio sanitario. Por consiguiente, el rumbo organizacional al percibir situaciones favorables o desfavorables que el contexto ofrece conlleva a realizar un análisis circunstancial en la gestión en estos centros para evaluar los métodos, procedimientos, procesos y proponer grandes transformaciones para ofrecer nuevos mejores servicios.

De lo anterior se desprende, que la valoración estratégica procura asentar un alcance en una dirección confiable y segura en el sector salud, donde los factores externos e internos son elementos de constante movilidad funcional para realizar sus procedimientos. En consonancia al enunciado previo, Amigo (2020) señala que estas empresas no son un concepto aislado o estático, sino una confluencia de investigaciones y estudios tendentes a crear nuevos conocimientos innovando en procederes preventivos de cara a las comunidades.

Esta notoriedad de lo logístico vinculado al campo asistencial-hospitalario instituye procesamientos, disposiciones conceptuales que visualizan el alcance más allá del horizonte inmediato circunscrito a ofrecer estos servicios. Se trata, por ende, de concebir una significación de peso, dinámica en la operatividad gerencial, donde la visión estratégica conecte la trayectoria del momento presente con otras instancias temporales futuras, afianzando la continuidad de procesos, procedimientos y rutinas administrativas- con proactividad y compromiso permanente.

Las empresas necesitan comprender que la gestión estratégica abarca mucho más que un plan de acción con directrices corporativas para una época determinada y los proveedores de salud no escapan de esta realidad. Por su parte, Díaz (2019)



admite realizar ejercicios analíticos estratégicos con periodicidad en los cuales, las áreas operativas-empresariales se relacionan para intercambiar conocimientos y experiencias, sirviendo como potenciadores que dilucidan medios y modalidades de lograr cohesionar la visión estratégica empresarial en los entornos cambiantes compartidos.

Los avances desplegados por este sector, tiene que ver con procedimientos o intervenciones mínimas sobre el paciente para su recuperación rápida para su incorporación temprana a los procesos productivos. La medicina se está focalizando en atención de la mínima invasión con protocolos de recuperación rápida, y manejo ambulatorio postoperatorio dirigido por personal paramédico o por monitoreo telefónico de revolución. Hacia allá se están dirigiendo estos esquemas.

En este sentido, se evita que el paciente tenga que acercarse a un centro de salud, salvo que sea estrictamente necesario, razón por la cual, se debe orientar hacia la medicina preventiva como curativa electiva, procurando evitar emergencias, por cuanto que estas implican necesidades infinitas pero los recursos son escasos.

Las innovaciones médicas deben estar justificadas desde el punto vista del beneficio social, del bien colectivo, autorizadas por las instituciones rectoras como nuevos procedimientos y tecnologías en las rutinas médicas, beneficiando los pacientes tanto estadística como científicamente. Por lo tanto, dependerá de cada gobierno el incorporar las referidas innovaciones a dichos sistemas o el sector privado en adquirir tales innovaciones.

Los eventos descritos con anterioridad, se enfocan en inversión en la medicina preventiva mientras que, los países subdesarrollados por factores de educación, escasez financiera por políticas de Estado, centran sus prácticas de servicio en la medicina curativa que implica acudir a una consulta médica ante una enfermedad, la atención inmediata a las emergencias y contempla las cirugías planificadas.

En Venezuela los servicios médicos están orientados a la medicina curativa pues los recursos son muy limitados y dependen altamente de la atención pública, entonces para aplicar la medicina preventiva generalmente tiene muchos tropiezos. Eso demuestra que estos servicios en países subdesarrollados son mucho más costosos que más desarrollados.

Otra de las grandes desventajas que presenta nuestro país es la desaceleración de la inversión en salud, al punto que van más de 20 años con escasas construcciones de hospitales ni actualización de los existentes, salvo los espacios asistenciales como Barrio Adentro, calificados como un intento asistencial fallido de actualización en medicina, sin servicios de mantenimiento, tampoco estuvo



prevista la capacitación de su personal en el manejo instrumental de los equipos médicos; de modo que fue una gran inversión que a corto plazo se perdió con el agravante de no considerar el crecimiento poblacional de estos últimos años para prever, proyectar o construir nuevos centros.

Además, la fuga de mano de obra calificada, que ha migrado desde hace más de 10 años, en especial el personal médico y paramédico, ha colapsado la administración sanitaria, aunado a eso se suma la pandemia COVID-19 que agudizó la realidad médico asistencial venezolana.

La Organización Mundial de la Salud (2021), dio a conocer el plan estratégico contra el COVID-19 para 2021 el cual tendrá seis objetivos: “suprimir la transmisión del virus, reducir la exposición, contrarrestar la desinformación sobre el COVID-19, proteger a los vulnerables, reducir las muertes y los contagios, acelerar el acceso equitativo a nuevas herramientas para hacerle frente al virus, incluidas vacunas, diagnósticos y terapias”. Adicionalmente, destaca su visión estratégica para la distribución equitativa de medicamentos, tratamientos y tecnología a todas las naciones.

### **Relevancia de la Innovación y la calidad de servicios en el Sector Salud**

La entidad visión estratégica-innovación-calidad, vincula formas diversas de coexistencias perfiladas a potenciar el ingenio organizativo, sustentado en los conocimientos teóricos prácticos de las especialidades médicas para impulsar una participación creativa innovadora en investigadores del sector salud. Según Hernández, Barrios y Martínez (2018), por su conectividad con esta competencia estratégica gerencial coloca a la vanguardia a estas empresas en salud, al desarrollar una visión compartida, con servicios idóneos preventivos y curativos.

Los mismos autores establecen que la verdadera capacidad empresarial no está representada en el volumen de información que posee sino en la capacidad para utilizarla. En consonancia con lo expuesto previamente, se teoriza que aplicar estos procesos gerenciales facilita la interacción del personal para intercambiar ideas, experiencias y consolidar de forma relevante la implementación dinámica de una cultura organizacional innovadora con criterios de calidad para asimilar la operatividad en la salud.

En este sentido Terán et al (2017) amplían el significado estratégico en este sector, al incorporar tecnologías de punta, para el florecimiento de productos, servicios y procesos. Los autores consultados consideran que la relevancia de esta innovación se centra en el resultado de su aplicación a problemas reales en este campo sanitario, llegando a manifestarse la urgencia humana de estandarizar los nuevos procedimientos como la optimización y racionalización del gasto en salud,



influyendo en el clima organizacional positivo de las instituciones, de manera que los procesos innovadores avancen de forma continua que conllevan en esencia a salvar más vidas.

En virtud de lo anterior, son relevantes las innovaciones en intervenciones quirúrgicas, específicamente la cirugía robótica considerada por muchos autores como el futuro, dado los notables avances experimentados y al impacto causado. Sin duda, este tipo de intervención cibernético ha proporcionado novedosos resultados y múltiples beneficios al no someterse a prácticas invasivas y dolorosas en el postoperatorio, asimismo han transformado los procedimientos manteniendo los propósitos axiológicos para lo cual fue creada.

## **METODOLOGÍA**

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo aplicando una revisión documental bibliográfico donde se analizan las dimensiones de visión estratégica, innovación y calidad en este ámbito sanitario. Con una metodología de descripción profunda, logrando con ello una aproximación analítica e interpretativa del medio gerencial abordado.

Se observa claramente que la información recopilada de fuentes teóricas consultadas aporta ideas y connotaciones que delinean puntos de vistas, definiciones y situaciones proclives a configurar los conocimientos estudiados. En palabras de Namakforoosh (2007, p.32), la información literaria permite adquirir ideas, conceptos que argumentan hechos conectados con un trabajo indagatorio tendente a dilucidar sus significados al materializar una comprensión específica de testimonios teóricos recolectados.

Adicionalmente, la metodología aplicada en el artículo coincide con Hurtado (2000, p.46) al tomar pautas que conllevan revisiones, cotejos y examen de artículos científicos, libros que referencian las implicaciones asociadas en el estudio vincularse con la trascendencia de la visión estratégica, innovación y calidad en el ámbito sanitario. Segmentándose en las siguientes actividades:

- Ubicación de las fuentes teóricas por consultar y revisar. Esta tarea comprende una exploración de los referentes bibliográficos, la búsqueda adicional de otros autores que relatan sobre la temática planteada para delimitarlo.
- Contextualización de resúmenes relacionados con el tópico estudiado. El anexo de elementos y atributos de las categorías gerenciales de estudio establecen interrelaciones sistémicas con los eventos analizados.



- Análisis interpretativo de la indagación teórico-documental recolectada. Las consideraciones conceptuales puntualizadas en el párrafo precedente, permite la construcción del análisis interpretativo que entrelaza una comprensión en datos estudiados para elaborar los constructos teóricos razonados y vinculantes con las reflexiones finales del autor.

## RESULTADOS

La trascendencia de la visión estratégica se relaciona con la innovación continua así como con la eficacia en procesos intrínsecos. Con respecto a la innovación en este sector y con la gestión del conocimiento, mejora de la calidad, transformación organizativa, tecnología actualizada en el servicio prestado e instauración de modelos centrados en la atención paciente.

Los resultados sobresalientes resumen en estas afirmaciones:

- Las innovaciones tecnológicas en esta área constituyen un valioso recurso que constantemente mejora, y serán incorporadas en los países dependiendo de sus capacidades y recursos financieros disponibles.
- Esa incorporación de innovaciones tecnológicas va a permitir la atención de pacientes que anteriormente no podían ser atendidos.
- Esas innovaciones permitirán la recuperación temprana del paciente, su bienestar postoperatorio y su pronta incorporación a su entorno laboral.
- Así mismo, estos avances intelectuales de la medicina permitirán la autonomía del paciente, disminuyendo su desincorporación de su actividad laboral, pues los tratamientos han sido sustancialmente mejorados tanto en calidad como en la capacidad autónoma

## CONSIDERACIONES FINALES

- La ilación del alcance, preeminencia de la visión estratégica, innovación y calidad en este ámbito, denotan un rumbo dinamizador, donde las actividades administrativas-gerenciales son realizadas de forma efectiva y trascendente. En este sentido, los referidos servicios deben dirigir sus esfuerzos en adecuar y establecer desde la visión estratégica iniciativas innovadoras de calidad, que conlleven a nuevos enfoques gerenciales donde se establezcan acciones éticas, intelectuales y procedimentales como la prioridad consciente de



administrar la medicina preventiva sobre la curativa, entre otras, tendentes a mitigar riesgos innecesarios, generar bienestar social que impulsen así mismo un desarrollo económico en armonía con la bioética y la dignidad humana.

- La visión estratégica de estos líderes promueven en sus colaboradores innovación al incorporarse la calidad en todas sus fases y desde esta perspectiva el enfoque basado en los derechos es fundamental para asegurar la justicia, equidad para lograr la cobertura universal de salud, siendo este un compromiso esencial del Plan Estratégico de la Organización Mundial de la Salud como institución garante de los derechos de la humanidad.
- El éxito de la planificación estratégica está cimentado en la visión organizacional y su vértice estratégico en su dirección. En este sentido los líderes desde la visión estratégica, con economías emergentes transformaran los sistemas de salud, que garanticen acceso equitativo, cobertura mayor, mejor financiación y un óptimo servicio asistencial. Así las innovaciones tecnológicas en salud como la medicina preventiva, los nuevos procedimientos y tratamientos de temprana recuperación, cirugías no invasivas desde la creatividad robótica; entre otras permitirán en su esencia poseer mejor calidad de vida.
- Los líderes conscientes y comprometidos con direccionar a su capital humano, para llevar juntos su empresa hacia un nivel superior inteligente y alcanzar el éxito desde la innovación, están preparados para hacerle frente a los desafíos con gestión eficiente formulando estrategias no solo para analizar los hechos presentes sino para proyectar los escenarios y riesgos futuros. Para ello es vital que el progreso innovador sea entendido y compartido como filosofía de trabajo en la organización.
- Venezuela es una nación en transición donde las bifurcaciones dan valor, sentido y significado consciente a la realidad; donde la incertidumbre es manejada desde la oportunidad para crear nuevos y mejores espacios que conllevan a diseñar las estrategias idóneas que armonicen los escenarios futuros en salud y educación en pilares que impulsen la evolución y humanidad. En este sentido, la salud cuenta con un talento humano que sabe liderar y su visión puede guiar hacia la optimización de recursos para lograr éxitos tempranos mediante el perfeccionamiento de estrategias creadas junto con su equipo, para construir ventajas competitivas al ofrecer servicios de calidad enfocados en el bienestar de pacientes.
- El líder sabe que por sí solo no enrumbará la empresa, los colaboradores están claros que la vulnerabilidad los afecta a todos, la oportunidad la pueden



aprovechar juntos, la amenaza la manejan juntos para trascender juntos como empresa dependerá del servicio ofrecido, pero si es creado desde la innovación, la calidad inmersa en las fases del proceso humano-productivo y al intercambio de saberes del talento humano permitirán conocer los requerimientos reales del mercado, lo mejorarán para finalmente ofrecer la mejor propuesta de valor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Amigo A. (2020). La trascendencia empresarial post pandemia “construyamos una compañía que la sociedad quiera que exista”. Disponible en: <https://doi.org/10.35305/iiata.v5i5.7>

Álvarez K., Serrano, L. y Bravo E. (2017). Innovación en salud: revisión de literatura científica de la última década. Dimensión. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xRijhQwVTMIJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5826330.pdf+&cd=14&hl=es-419&ct=clnk&gl=ve>

Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Vol. 3, número 627, agosto, 2017, pp. 72-83. ISSN: 2477-8818. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>

Díaz, C. (2019). Gerencia estratégica como factor de competitividad en entornos cambiantes. Dictamen Libre, 13(25), 103–114. Disponible en: <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.25.5762>

Hernández H., Barrios I. y Martínez D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre. Vol. 16. No. 28. Bogotá (Colombia). Enero-Junio 2018. pp. 179-195. ISSN-1900-0642. Disponible en: <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación Holística. Fundación Sygal. Tercera Edición. Caracas, Venezuela. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

Martínez, E., Alviter, L. y Robles, C. (2019). El cambio en las organizaciones a través de la cultura organizacional y la responsabilidad social empresarial. VII Congreso Virtual Internacional Transformación e Innovación en las Organizaciones. (Noviembre 2019). Disponible en:



<https://www.eumed.net/actas/19/trans-organizaciones/15-el-cambio-en-las-organizaciones-a-traves-de-la-cultura-organizacional.pdf>

Namakforoosh, M. (2007). Metodología de la investigación. Editorial Limusa. Tercera Edición. México

Organización Mundial de la Salud (2021). La OMS anuncia plan estratégico contra el COVID-19 para 2021. Disponible en: <https://www.vozdeamerica.com/coronavirus/oms-plan-estrategico-para-2021-contra-covid19>

Terán G., Mora E., Gutiérrez, M., Maldonado, S., Delgado W. y Fernández A. (2017). Gestión de la innovación en los servicios de salud pública. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas vol.36 no.3 Ciudad de la Habana set. 2017; 36(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002017000300016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300016)