




Gestión estratégica y toma de decisiones en una institución educativa universitaria de Lima en el 2023

Strategic management and decision making at a university educational institution in Lima

  Melvin Rod Rodríguez Minchola | Universidad César Vallejo, Perú

  Carlos Alberto Flores Minchon | Universidad César Vallejo, Perú

Fecha de recepción: 17.05.2023

Fecha de revisión: 27.05.2023

Fecha de aprobación: 27.06.2023

Como citar: Rodríguez Minchola, M. & Flores Minchon, C. (2023). Gestión estratégica y toma de decisiones en una institución educativa universitaria de Lima en el 2023. UCV-SCIENTIA, 15 (1), 7-14.

<https://doi.org/10.18050/revucv-scientia.v15n1a1>

Autor de correspondencia: Melvin Rod Rodríguez Minchola

Abstract

Strategic management is understood as a process in which organizational strategies are planned, executed, controlled and evaluated based on objectives and associated with participation, commitment and leadership. Likewise, decision making is understood as a process through which a specific choice is made by previously attending to or analyzing different options or contextual situations, with the purpose of solving a current or potential problem. The objective of this study was to determine the influence of managerial strategies on decision making in a university educational institution in Lima and the sample consisted of 350 employees. The descriptive results indicate that managerial strategies are at the regular level and represent 54.0%. Likewise, decision making is at the moderate level with 56.0%. On the other hand, in response to the general objective, it is concluded that strategic management influences 55.6% of the variability of decision making. This effect suggests that the authorities of the academic and research vice-rectorates take this causal relationship into account in the planning and execution of institutional academic and research projects. For future research on this topic, it is suggested to increase the sample size and to use other techniques for the collection of information such as interviews, which will allow receiving the opinions of the experts and incorporating different points of view.

Key words: strategic management, decision making, evaluation, planning.

Resumen

La gestión estratégica es entendida como un proceso en el cual se planifican, ejecutan, controlan y evalúan estrategias organizacionales en función a los objetivos y asociada a la participación, compromiso y liderazgo. Asimismo, la toma de decisiones es entendida como un proceso mediante el cual se concreta una determinada elección atendiendo o analizando previamente diferentes opciones o situaciones contextuales, con el propósito de resolver un problema actual o potencial. El objetivo de este estudio fue determinar la influencia de las estrategias gerenciales en la toma de decisiones en una institución educativa universitaria de Lima y la muestra estuvo constituida por 350 colaboradores. Los resultados descriptivos indican que las estrategias gerenciales están en el nivel regular y representan el 54.0%. Asimismo, la toma de decisiones está en el nivel moderado con el 56.0%. Por otro lado, respondiendo al objetivo general, se concluye que la Gestión estratégica influye en el 55.6% de la variabilidad de la Toma de decisiones. Este efecto sugiere que las autoridades de los vicerrectorados académico y de Investigación tengan muy en cuenta esta relación de causalidad para la planificación y ejecución de proyectos institucionales académicos y de investigación. Se sugiere para futuras investigaciones sobre la temática, incrementar el tamaño de la muestra y utilizar otras técnicas para el recojo de la información como la entrevista, lo cual permitirá recibir las opiniones de los expertos e incorporar puntos de vista diferentes.

Palabras clave: gestión estratégica, toma de decisiones, evaluación, planeación.

INTRODUCCIÓN

La gestión estrategia y la toma de decisiones son dos aspectos que en las instituciones publicas y privadas necesitan ser evaluadas a profundidad porque determinan el nivel de posicionamiento y desarrollo organizacional. La literatura revisada en el contexto internacional indica que la cooperación estratégica local se ven afectada por factores externos e internos tal como lo sostiene Amimo et al.(2021). Asimismo, los cambios que se quieren introducir en las instituciones se pueden implementar y ejecutar asociados a la gestión estratégica, teniendo en cuenta el control y liderazgo para la toma de decisiones (Whitwell et al., 2020).

En el Perú, la gestión estratégica constituye una extraordinaria herramienta para definir los objetivos y estrategias institucionales para administrar y direccionar los cambios como lo sostuvo González et al.(2019). También la toma de decisiones, se asocia al contexto, la misión y visión de las instituciones; pero algunas veces se carece de la reflexión necesaria en donde prevalezca el conocimiento profesional de la temática, el liderazgo con inteligencia emocional adecuada para este propósito (Barzaga et al.,2019). Asimismo, Garcia et al.(2017) afirman que en las tres etapas evaluadas se evidencia cierto nivel de moderación tanto en la planeación como en la evaluación, con lo cual se puede mejorar sustancialmente la etapa de implementación.

En relación a los trabajos realizados sobre la toma de decisiones se tiene a Soler (2017) quien propone que un modelo comprensivo con tres dimensiones como: la dimensión social, dimensión cognitiva y dimensión emocional, en el entorno de las estrategias de coaching. Otro estudio fue de Pérez & Travieso (2019), en el cual se concluye que no existe ninguna propuesta enmarcada por la gestión estratégica para desarrollar o profundizar los conocimientos y habilidades asociadas a las tecnologías sanitarias.

La existencia de un vacío de conocimiento sobre las estrategias gerenciales y la toma de decisiones, nos anima a realizar este estudio con el propósito de contribuir con la comunidad científica con la reflexión y resultados empíricos que ayuden a comprender y resolver el problema en las instituciones educativas universitarias.

En ese sentido, se ha formulado la pregunta de investigación: ¿Cómo influyen las estrategias gerenciales en la toma de decisiones en una institución educativa universitaria de Lima en el 2023? Y para responder al problema de investigación mencionado, se formula como objetivo general: determinar la influencia de las estrategias gerenciales en la toma de decisiones en una institución educativa universitaria de Lima en el 2023.

Gestión estratégica

La gestión estratégica es entendida como un proceso en el cual se planifican, ejecutan, controlan y evalúan estrategias organizacionales en función a los objetivos y asociada a la participación, compromiso y liderazgo. Al respecto, González et al. (2019) sostuvieron que es una herramienta administrativa que posibilita el ordenamiento y los cambios, con reconocimiento pleno de altos niveles de participación de los colaboradores y la capacidad de liderazgo de los gerentes, asimismo, sostienen que es en esta etapa donde se definen los objetivos a lograr, atendiendo a las demandas del contexto y los tiempos. También, (Garcia et al., 2017) indicaron la gestión estratégica se concibe como un conjunto de acciones analizadas y orientadas para alcanzar un fin, asumiendo de partida las fortalezas y debilidades organizacionales y la posición competitiva de la institución en relación al presente y futuro. Además, Torres (2014)) afirmó que la gestión estratégica posibilita en los gerentes o administradores de las organizaciones, un mayor conocimiento de su institución, y permite determinar los factores y metas a lograr desarrolla, asimismo, el espíritu positivo para enfrentar nuevos desafíos.

Se entiende por estrategias la manera o forma de trazar el camino institucional para el logro de objetivos (Contreras & Matos, 2015); asimismo, Adilson (2008) sostuvo que la gestión estratégica es considerada como un proceso continuo de carácter interactivo integrado en la organización. En ese sentido, como proceso implica articular todos los recursos disponibles (humanos y físicos) para el desarrollo organizacional, asociado a la eficiencia y eficacia.

El constructo de la gestión estratégica propuesto por (David, 2003) contiene tres dimensiones: formulación de la estrategia la misma que tiene como aspectos importantes la visión y misión, la identificación de ocasiones y posibles amenazas

del contexto externo a la organización. Otra dimensión es la implantación de la estrategia y evaluación de la estrategia que se centra en un conjunto de actividades y trabajo de campo entre los trabajadores y responsables del monitoreo. Finalmente, la evaluación de la estrategia que consiste en la medición de los resultados en función de los objetivos y metas previstos.

Toma de decisiones

La toma de decisiones es entendida como un proceso mediante el cual se concreta una determinada elección atendiendo o analizando previamente diferentes opciones o situaciones contextuales, con el propósito de resolver un problema actual o potencial. En ese sentido, (Jim et al., 2012) afirmaron que, la toma de decisiones es un proceso, donde la eficacia y eficiencia se sustentan en definir el problema, elegir las mejores alternativas, establecer un adecuado plan de acción, comunicar la decisión por los canales correspondientes, ejecutar la decisión, para luego establecer el control y evaluación. Asimismo, la toma de decisiones es concebida como un proceso en que la persona escoge entre dos o más opciones, es decir es un proceso en donde se identifica y selecciona la acción más adecuada para solucionar un problema específico dentro de la organización (Corona, 2004). También, Cabeza y Muñoz (2016) sostuvieron que una buena decisión se inicia previamente con un proceso de razonamiento constante y centrado, en el cual se incluyen otras disciplinas. Por otra parte, Canós et al. (2009) sostienen que la toma de decisiones es un proceso en el cual los directivos de las empresas pueden lograr objetivos propuestos considerando la limitación de recursos.

El constructo de la toma de decisiones de este estudio contiene cinco dimensiones: la dimensión Inteligencia, que consiste en identificar y definir el problema que se quiere resolver, la percepción de quienes van a tomar la decisión es fundamental, analizándose de preferencia algunos factores institucionales internos y externos (Canós et al., 2009). La dimensión diseño, en la cual se identifican todas las alternativas o estrategias de acción que se pueden aplicar. Asimismo, la dimensión selección consiste en buscar una alternativa en coherencia con los objetivos de la organización. También la dimensión implantación, es aquella donde se desarrollan las acciones pertinentes para concretar la alternativa elegida.

Finalmente, la dimensión revisión se centra en la verificación de los procesos que se ha realizado en la alternativa que se eligió, y si fuera necesario se reinicia el proceso.

METODOLOGÍA

Participantes

En una población de 2900 colaboradores de una universidad de Lima, el muestreo de esta investigación fue probabilístico y los cálculos se efectuaron con margen de error igual a 5% y nivel de confianza de 95%. Este proceso permitió determinar una muestra de 350 colaboradores que participaron voluntariamente en forma aleatoria.

Procedimiento

Para el recojo de los datos se decidió utilizar la técnica de la encuesta, para lo cual se elaboraron y utilizaron dos cuestionarios con escalas ordinales y cinco opciones de respuesta en ambos (nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4 y siempre = 5). Dichos cuestionarios fueron validados con los criterios de validez de contenido y luego se les aplicó el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), quedando finalmente reducidos a: estrategias gerenciales (20 ítems), toma de decisiones (22 ítems). También se demostró que ambos cuestionarios son confiables, utilizando la prueba estadística de Alfa de Cronbach, donde los resultados indican que ambos cuestionarios son confiables: estrategias gerenciales ($\alpha = .807$), toma de decisiones ($\alpha = .900$). Además, se decidió aplicar la regresión logística ordinal por la naturaleza de las variables (cualitativas ordinales) y para dar respuesta al objetivo de investigación, mediante la prueba de hipótesis.

RESULTADOS

Pruebas de normalidad

Las opciones de respuesta en los ítems de los cuestionarios fueron ordinales y por otro lado se decidió aplicar el test de normalidad para probar si las variables en estudio tienen distribución paramétrica o no paramétrica, según lo sustentado teóricamente por (Lloret-Segura et al., 2014), se el estadístico de Kolmogorov-Smirnov ($n = 350$), para evaluar si las variables en estudio se aproximan a la distribución normal, tal como se muestra en la Tabla 1:

Tabla 1

Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión estratégica	,283	350	,000	,793	350	,000
Toma de decisiones	,290	350	,000	,792	350	,000

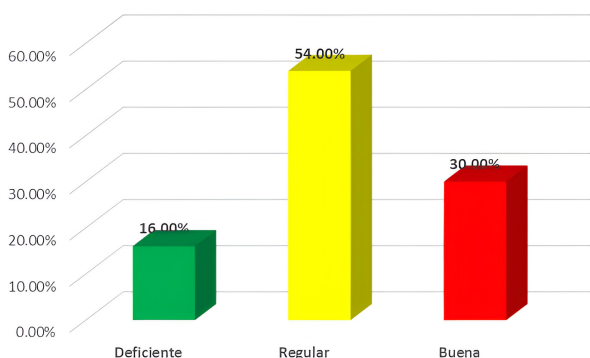
a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 1, se muestran los resultados de la prueba de normalidad. Se observa además que las variables gestión estratégica y toma de decisiones, con el estadístico de Kolmogorov-Smirnov tienen ambas $\text{Sig.} = .000 < .05$, lo cual implica que estadísticamente no se aproximan a la distribución normal, es decir, presentan distribución no paramétrica y por lo tanto el estadístico apropiado para determinar la relación de causalidad y la prueba de hipótesis en este caso, es la regresión logística ordinal.

Resultados descriptivos

Los resultados descriptivos de la variable estrategias gerenciales indican que se encuentra en el nivel regular con un 54.0% de las percepciones de los colaboradores encuestados, frente al 30% que consideran que son buenas y un 16% que perciben a estas estrategias gerenciales en el nivel deficiente. Lo cual implica, que las autoridades de la institución universitaria deben mejorar sus estrategias gerenciales para el logro de los objetivos y metas institucionales. Estos resultados se muestran en la Figura 1:

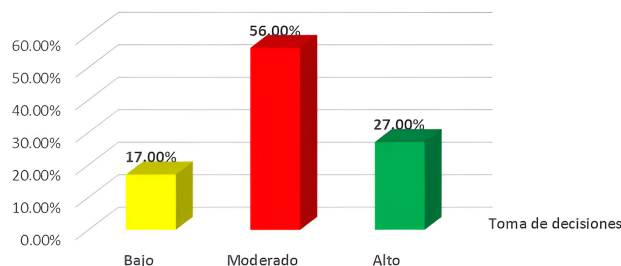
Figura 1
Niveles de las estrategias gerenciales



Los resultados descriptivos de la variable Toma de decisiones evidencian que se encuentra en el nivel moderado con el 56.0% de percepciones de los colaboradores, frente el 17.0% que está en el nivel bajo y 27.0% es percibido en el nivel alto. Lo que sugiere que las autoridades de la institución

universitaria tienen que mejorar sus estrategias para las decisiones sean compartidas y consensuadas entre los funcionarios y los equipos de trabajo. Esto se muestra a continuación en la Figura 2:

Figura 2
Niveles de la toma de decisiones



Resultados inferenciales

Tabla 1
Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	*Sig.
Sólo intersección	79.394			
Final	14.475	64.919	2	.000

Función de enlace: Logit.

* Sig. < .05

La tabla 1 muestra que las variables del modelo se ajustan a la regresión logística ordinal, es decir que no son independientes (Logaritmo de la verosimilitud -2 = 14.475; Chi-cuadrado = 64.919; gl = 2; Sig. = .000 < .05)

Tabla 2
Pruebas de bondad de ajuste y Pseudo R cuadrado

	Chi-cuadrado	gl	*Sig.	Pseudo R	cuadrado
Pearson	.320	2	.852	Cox y Snell	.478
Devianza	.601	2	.741	Nagelkerke	.556
				McFadden	.331

Función de enlace: Logit.

* Sig. < .05

En la tabla 2, se presentan dos resultados: el primero corresponde a la prueba de bondad de ajuste, donde Chi-cuadrado = .601, gl = 2 y Sig. 741 > .05. Lo cual implica, que se acepta la hipótesis nula en el sentido que los valores del modelo no difieren de los valores observados. En segundo lugar, la prueba Pseudo R cuadrado, donde el coeficiente de Nagelkerke = .556, en donde se

evidencia que la Gestión estratégica influye en el 55.6% de la variabilidad de la Toma de decisiones. Este efecto sugiere que las autoridades de los vicerrectorados académico y de Investigación tengan muy en cuenta esta relación de causalidad para la planificación y ejecución de proyectos institucionales académicos y de investigación.

Tabla 3

Estimaciones de parámetro

		Intervalo de confianza al 95%						
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Decisiones3 = 1]	-5.111	.683	56.026	1	.000	-6.450	-3.773
	[Decisiones3 = 2]	-.856	.399	4.610	1	.032	-1.637	-.075
Ubicación	[Gestion3=1]	-5.909	.867	46.445	1	.000	-7.609	-4.210
	[Gestion3=2]	-2.984	.586	25.924	1	.000	-4.132	-1.835

Función de enlace: Logit.

Las estimaciones de parámetros se muestran en la tabla 3, donde la gestión estratégica regular (Wald = 25.924 > 4; gl = 1; Sig. = .000 < .05) es predictora de la toma de decisiones moderada (Wald = 4.610 > 4; gl = 1; Sig. = .032 < .05). Lo cual implica, que los parámetros de la Gestión estratégica son predictores de la toma de decisiones.

el coeficiente de Nagelkerke = .556, en donde se evidencia que la Gestión estratégica influye en el 55.6% de la variabilidad de la Toma de decisiones. Este efecto sugiere que las autoridades de los vicerrectorados académico y de Investigación tengan muy en cuenta esta relación de causalidad para la planificación y ejecución de proyectos institucionales académicos y de investigación. Estos resultados son coincidentes con Barzaga et al. (2019) en el sentido que se evidencia la interacción entre la gestión de la información, el conocimiento y la toma de decisiones como aspectos relevantes para el crecimiento de la organización. También, la toma de decisiones por delegación a los funcionarios y a los gestores de programas a analizar las consecuencias de la participación de los estudiantes basada en las competencias profesionales (Cate et al., 2020).

DISCUSIÓN

Los resultados descriptivos indican que las estrategias gerenciales están en el nivel regular y representan el 54.0%. Asimismo, la toma de decisiones está en el nivel moderado con el 56.0%. Estos resultados son similares a los encontrados por Tarurhor & Osazevaru (2021) los cuales evidenciaron una relación positiva entre la asociación estratégica y la satisfacción de los clientes a nivel significativo del 5%.

También de acuerdo con el objetivo de investigación, se evidencia que los valores del modelo no difieren de los valores observados (Chi-cuadrado = .601, gl = 2 y Sig. 741 > .05). Asimismo, la prueba Pseudo R cuadrado, donde

Otro hallazgo encontrado indica que la dirección estratégica contribuye en forma decisiva para hacerle frente a las amenazas adoptando estrategias institucionales establecidas (Dimitrios et al., 2020). Asimismo, la eficiencia aporta pruebas para incrementar el compromiso, tomar mejores decisiones, priorizando de manera eficaz los recursos disponibles e orientar las inversiones en un marco de sostenibilidad (Saint-Firmin et al., 2021). También, las lecciones

aprendidas para realizar los cambios rápidos y eficaces, sin ser afectados por las restricciones de algunos funcionarios burócratas es una necesidad que debe ser revisado en forma reflexiva (Whitwell et al., 2020). Además, un hallazgo indica que la aplicación eficaz de las estrategias depende de cierta disposición de los colaboradores a participar y comprometerse (Khorram-Manesh et al., 2021).

En relación con la estimación de parámetros, las estimaciones de parámetros evidencian que, la gestión estratégica regular (Wald = 25.924 > 4; gl = 1; Sig. = .000 < .05) es predictora de la toma de decisiones moderada (Wald = 4.610 > 4; gl = 1; Sig. = .032 < .05). Lo cual implica, que los parámetros de la Gestión estratégica son predictores de la toma de decisiones. Resultados que son similares con el de Comfort et al. (2020) donde, la cognición colectiva que se sustente en procesos de comunicación oportuna, válida y una planificación sólida, personal capacitado y con el uso adecuado de los recursos humanos. Asimismo, la literatura especializada arroja elementos fundamentales en la construcción del pensamiento estratégico lo cual coadyuvan la mejora de sus capacidades organizacionales (González et al., 2019).

Este estudio tiene algunas limitaciones asociadas al tamaño de la muestra. Se sugiere para futuras investigaciones sobre la temática, incrementar su tamaño y utilizar otras técnicas para el recojo de la información como la entrevista, lo cual permitirá recibir las opiniones de los expertos e incorporar puntos de vista diferentes.

CONCLUSIONES

Los resultados descriptivos indican que las estrategias gerenciales están en el nivel regular y representan el 54.0%. Asimismo, la toma de decisiones está en el nivel moderado con el 56.0%. Por otro lado, respondiendo al objetivo general, se concluye que la Gestión estratégica influye en el 55.6% de la variabilidad de la Toma de decisiones. Este efecto sugiere que las autoridades de los vicerrectorados académico y de Investigación tengan muy en cuenta esta relación de causalidad para la planificación y ejecución de proyectos institucionales académicos y de investigación.

Financiación: sin financiamiento.

Conflicto de intereses: Declara no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores:

M.R.R.M elaboró: Introducción, método y resultados.

C.A.F.M. participó en la discusión de resultados, conclusiones, resumen y revisión del manuscrito.

REFERENCIAS

Adilson, R. (2008). La Administración Estratégica como Herramienta de Gestión. *Revista Científica "Visión de Futuro,"* 9(1), 1–20. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935469001.pdf>

Amimo, F., Lambert, B., Magit, A., & Hashizume, M. (2021). A review of prospective pathways and impacts of COVID-19 on the accessibility, safety, quality, and affordability of essential medicines and vaccines for universal health coverage in Africa. *Globalization and Health*, 17(1), 1–15. <https://doi.org/10.1186/s12992-021-00666-8>

Barzaga, O. S., Vélez, H. J. J., Nevárez, J. V. H., & Arroyo, M. V. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 120–130. <https://doi.org/10.31876/rcs.v25i2.27341>

Cabeza, L., & Muñoz, A. E. (2016). Análisis del proceso de toma de decisiones, visión desde la PYME y la gran empresa de Barranquilla. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 6(10), 9–39. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v6i10.1062>

Canós, L., Pons, C., Valero, M., & Maheut, J. P. (2009). Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación. In *Universidad Politécnica de Valencia*. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/16502/TomaDecisiones.pdf>

Cate, O. Ten, Schwartz, A., & Carrie Chen, H. (2020). Assessing Trainees and Making Entrustment Decisions: On the Nature and Use of Entrustment-Supervision Scales. *Academic Medicine*, 95(11), 1662–1669. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000003427>

- Comfort, L. K., Kapucu, N., Ko, K., Menoni, S., & Siciliano, M. (2020). Crisis Decision-Making on a Global Scale: Transition from Cognition to Collective Action under Threat of COVID-19. *Public Administration Review*, 80(4), 616–622. <https://doi.org/10.1111/puar.13252>
- Contreras, F., & Matos, F. F. (2015). *Gestión estratégica en unidades de información: planeamiento*. <http://eprints.rclis.org/24627/1/GESTION ESTRATEGICA.PLANEAMIENTO.pdf>
- Corona, L. (2004). La teoría general sobre la toma de decisiones y su aplicación al campo de la asistencia médica (I). *Medisur*, 2(3), 42–43. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/43/1812>
- David, F. R. (2003). *Conceptos de administración estratégica* (Novena Edi). PRENTICE HALL, INC.
- Dimitrios, B., Christos, P., Ioannis, R., & Vasiliadis, L. (2020). Strategic management in the hotel industry: Proposed strategic practices to recover from COVID- 19 global crisis. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 9(6), 130–138. <https://doi.org/10.36941/AJIS-2020-0117>
- García, J., Duran, S., Cardeño, E., Prieto, R., García, E., & Paz, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Espacios*, 38(52), 15. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 21(1), 242–267. <https://doi.org/10.36390/telos211.12>
- Jim, G., Adaptativos, A. I., & Cultural, D. (2012). Algunos Modelos De Toma De Decisiones. *Novum*, 0(2), 102–112.
- Khorrám-Manesh, A., Dulebenets, M. A., & Goniewicz, K. (2021). Implementing public health strategies—the need for educational initiatives: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11), 1–21. <https://doi.org/10.3390/ijerph18115888>
- Lloret-Segura, S., Ferreres-Traver, A., Hernández-Baeza, A., & Tomás-Marco, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: Una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología*, 30(3), 1151–1169. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.3.199361>
- Pérez, I. Y., & Travieso, N. (2019). La formación de posgrado para la gestión del proceso de evaluación de tecnologías sanitarias desde una perspectiva teórica. *Medisan*, 23(2), 380–393. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368459444016>
- Saint-Firmin, P. P., Diakite, B., Ward, K., Benard, M., Stratton, S., Ortiz, C., Dutta, A., & Traore, S. (2021). Community health worker program sustainability in Africa: Evidence from costing, financing, and geospatial analyses in Mali. *Global Health Science and Practice*, 16, S79–S97. <https://doi.org/10.9745/GHSP-D-20-00404>
- Soler, M. O. (2017). El proceso de toma de decisiones profesionales a través del coaching. *Education & Psychology*, 7(2), 877–900. <https://doi.org/10.25115/ejrep.v7i18.1323>
- Tarurhor, E. M., & Osazevbaru, H. O. (2021). Inventory management and customers` satisfaction in the public health sector in Delta State, Nigeria: Marketing analysis. *Innovative Marketing*, 17(2), 69–78. [https://doi.org/10.21511/im.17\(2\).2021.07](https://doi.org/10.21511/im.17(2).2021.07)
- Torres, Z. (2014). *Administración estratégica*. <https://www.studocu.com/ph/document/jose-rizal-university/bachelor-of-hotel-and-restaurant-management/mandatory-assignments/case-study-1-are-farms-becoming-digital-firms/7837366/view>
- Whitwell, K., Maynard, R., Barry, N., Cowling, V., & Sood, T. (2020). Strategic planning and response to COVID-19 in a London emergency department. *Emergency Medicine Journal*, 37(9), 567–570. <https://doi.org/10.1136/emmermed-2020-209797>