

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: 3</b>

Impacto de la cultura organizacional en la calidad de la atención médica en el servicio de urgencias de una institución de salud privada de cuarto nivel del nororiente colombiano.

Impact of organizational culture on the quality of medical care in the emergency department of a fourth-level private health institution in northeastern Colombia.

**Nombre del autor**

Marianella Castillo Gómez  
Gloria Angélica Mora Ahumada  
Correo electrónico  
mcastilloggo@poligran.edu.co  
glmoraah@poligran.edu.co.

Politécnico Gran Colombiano, Facultad de Administración, Maestría en administración en salud.

**Resumen**

Este proyecto analiza la forma en que la cultura organizacional influye en la calidad de la atención médica dentro del servicio de urgencias de una institución privada de cuarto nivel ubicada en el nororiente colombiano. Se parte de la idea de que los valores, las creencias y las costumbres compartidas por el personal no solo definen la identidad institucional, sino que también tienen un impacto directo en la seguridad del paciente, el ambiente laboral y la eficiencia en los procesos de atención.

Para el desarrollo del estudio se aplicaron encuestas a 84 colaboradores del área de urgencias, entre ellos médicos, enfermeros, auxiliares y personal administrativo, complementadas con observaciones del entorno de trabajo y de la interacción entre los distintos equipos. Esta combinación de herramientas permitió comprender cómo los comportamientos, la comunicación interna y el liderazgo influyen en la percepción de calidad tanto del personal como de los usuarios. Los resultados muestran que cuando existe una cultura organizacional basada en la confianza, la comunicación abierta y el trabajo colaborativo, la calidad del servicio mejora notablemente. Por el contrario, la rotación frecuente de personal, la sobrecarga laboral y la falta de reconocimiento afectan el compromiso de los trabajadores y la satisfacción del paciente.

El estudio concluye que fortalecer la cultura organizacional a través de programas de formación, liderazgo participativo y estrategias de bienestar laboral puede transformar de manera positiva la experiencia de atención y consolidar una mejor calidad del servicio de urgencias.

**Palabras clave**

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

Cultura organizacional, atención médica, servicio de urgencias, calidad en salud, satisfacción de los colaboradores.

### Abstract

This project analyzes how organizational culture influences the quality of medical care within the emergency department of a private, fourth-level institution located in northeastern Colombia. It is based on the idea that the values, beliefs, and customs shared by staff not only define institutional identity but also have a direct impact on patient safety, the work environment, and the efficiency of care processes.

For the study, surveys were administered to 84 emergency department employees, including physicians, nurses, assistants, and administrative staff, complemented by observations of the work environment and interactions between different teams. This combination of tools allowed us to understand how behaviors, internal communication, and leadership influence the perception of quality among both staff and users.

The results show that when an organizational culture based on trust, open communication, and collaborative work exists, the quality of service improves significantly. On the contrary, frequent staff turnover, work overload, and lack of recognition affect employee engagement and patient satisfaction.

The study concludes that strengthening organizational culture through training programs, participatory leadership, and employee wellness strategies can positively transform the care experience and consolidate improved quality in the emergency department.

### Keywords

Keywords: *Organizational culture, healthcare, emergency service, quality in health, employee satisfaction*

### INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional se entiende como el conjunto de valores, creencias y prácticas que dan identidad a una institución y orientan su comportamiento. Este componente influye de manera directa en la seguridad del paciente y en la eficiencia con la que se desarrollan los procesos internos. A nivel internacional, diversos estudios en Iberoamérica señalan que una cultura organizacional sólida contribuye a disminuir errores en la atención en salud y a fortalecer la satisfacción del personal. En el contexto colombiano, la normativa del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud exige a las instituciones no solo cumplir con estándares técnicos,

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

sino también promover un ambiente laboral cohesionado. En el ámbito local, particularmente en el nororiente del país, las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) de alta complejidad enfrentan retos propios derivados de la elevada demanda de servicios y de la necesidad de mantener estándares de acreditación en escenarios caracterizados por altos niveles de presión.

Esta investigación surge de la necesidad de comprender cómo las dinámicas internas de una IPS de cuarto nivel influyen en el funcionamiento del servicio de Urgencias, un espacio donde las decisiones deben tomarse con inmediatez y pueden tener un impacto directo en la vida de los usuarios. El interés principal radica en identificar las brechas existentes entre lo que establecen las políticas institucionales y la realidad percibida por el personal asistencial. La pertinencia del estudio se sustenta en su potencial para ofrecer un diagnóstico que oriente la implementación de estrategias de liderazgo y bienestar laboral, con el fin de disminuir la rotación del talento humano y fortalecer la percepción de calidad del servicio.

El trabajo se enmarca en el campo de la administración en salud y se centra específicamente en el talento humano y la gestión de procesos en escenarios de alta complejidad. No busca evaluar competencias clínicas individuales, sino analizar el contexto organizacional que condiciona el desempeño colectivo dentro del servicio de urgencias en el nororiente colombiano durante el periodo de estudio.

## MÉTODO

Utilizamos una metodología cuantitativa, porque permite medir de manera objetiva la percepción de los colaboradores y analizar, con criterios verificables, la relación entre la cultura organizacional y la calidad en la atención.

Desde el punto de vista disciplinar, el estudio se sustenta en los campos de la administración en salud y la psicología organizacional, bajo la premisa de que los comportamientos colectivos pueden describirse y evaluarse mediante procedimientos estadísticos, lo que facilita identificar patrones y tendencias relevantes para la gestión institucional.

### Diseño y alcance de la investigación

El estudio es de tipo no experimental, con un diseño transeccional descriptivo-analítico. Esto quiere decir que la recolección de datos se realizó en un solo momento temporal con el fin de describir el estado actual de la cultura en el servicio de urgencias sin manipular las variables.

El alcance es descriptivo, orientado a especificar las propiedades y rasgos importantes del personal asistencial y administrativo de la institución de cuarto nivel objeto de estudio.

### Cronología del proceso metodológico

El desarrollo de la investigación se estructuró en cuatro fases secuenciales que garantizan la coherencia del proceso:

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

<b>Fase</b>	<b>Procedimiento implementado</b>	<b>Herramientas/Instrumentos</b>
1. Diagnóstico	Revisión documental de procesos internos en el servicio de urgencias.	Fichas de observación.
2. Diseño	Construcción y validación del instrumento de recolección de datos.	Cuestionario estructurado.
3. Aplicación	Ejecución de encuestas a 84 colaboradores del área de urgencias.	Formulario digital / Escala Likert.
4. Análisis	Tabulación de datos y cruce de variables de cultura y calidad.	Software de procesamiento de datos.

Tabla 1.

*Etapas de la investigación y herramientas utilizadas.* Fuente: Elaboración propia a partir del proyecto de investigación.

### **Diseño de instrumentos y población**

La población estuvo integrada por 84 colaboradores, incluyendo médicos, enfermeras, auxiliares y personal administrativo, para la recolección de la información se diseñó un cuestionario de percepción basado en dimensiones como: liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y satisfacción laboral, este instrumento permitió transformar las percepciones subjetivas en datos facticos mediante una escala de medición de frecuencia, asegurando la validez técnica necesaria para el análisis de una institución de alta complejidad.

### **Lugar y delimitación**

La investigación se llevó a cabo íntegramente en las instalaciones de una institución de salud privada de cuarto nivel en el nororiente colombiano, el acceso a la información se gestionó bajo protocolos de ética y confidencialidad, asegurando que los procedimientos implementados no interfirieran con la prestación del servicio médico vital en el área de urgencias.

## **RESULTADOS**

En el desarrollo de los factores internos es clave la autoevaluación, y la revisión de las actividades operativas, eso implica ver de fondo cómo se manejan las cosas, desde la distribución de recurso humano relacionado con géneros, tipo de cargos que hacen parte del equipo de trabajo y tiempo de antigüedad operativa en el área, hasta la infraestructura y el flujo de la comunicación entre el equipo, una vez se logran identificar los puntos críticos, la IPS tendrá una base para diseñar e implementar cambios efectivos que transformen y optimicen la experiencia de los pacientes que asisten al servicio de urgencias.

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

La atención en urgencias requirió de un análisis del equipo de trabajo, los factores identificados con influencia en la atención son la sobreocupación, falta de capacidad instalada, recurso humano limitado, jornada laboral más extensa, agotamiento físico del personal, complejidad de los procesos, gestión de PQR; por lo que se evaluó desde la distribución del recurso humano, haciendo un análisis del balance entre géneros, la diversidad de cargos y la experiencia (antigüedad) del personal, hasta la efectividad de la infraestructura y cómo fluye la comunicación entre el equipo lo que fue esencial para identificar el desempeño del servicio.

Del actual proyecto encontramos que, dentro de la población encuestada, la participación fue de 43 mujeres correspondiente al 51% de la población vs. 41 hombres siendo un 49% de la población.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

Los resultados evidencian que la cultura organizacional no ocupa un lugar secundario dentro de las instituciones de salud, sino que constituye un recurso estratégico decisivo para garantizar la calidad en organizaciones de cuarto nivel. La principal contribución de este estudio radica en mostrar que, aun en contextos altamente tecnificados y regulados por protocolos estrictos, el bienestar, la motivación y la cohesión del personal siguen siendo factores determinantes para la seguridad del paciente. El elevado nivel de sentido de pertenencia identificado (90%) parece actuar como un amortiguador frente a las exigencias propias del servicio, favoreciendo que la calidad asistencial se mantenga incluso en escenarios de sobrecarga o fatiga. Este hallazgo aporta al campo de la administración en salud un argumento sólido: fortalecer la cultura institucional no es un elemento accesorio, sino una inversión que genera beneficios tangibles en la seguridad clínica y el desempeño operativo.

Los resultados evidencian que la cultura organizacional no ocupa un lugar secundario dentro de las instituciones de salud, sino que constituye un recurso estratégico decisivo para garantizar la calidad en organizaciones de cuarto nivel, la principal contribución de este estudio radica en mostrar que, aun en contextos altamente tecnificados y regulados por protocolos estrictos, el bienestar, la motivación y la cohesión del personal siguen siendo factores determinantes para la seguridad del paciente, el elevado nivel de sentido de pertenencia identificado (90%) parece actuar como un amortiguador frente a las exigencias propias del servicio, favoreciendo que la calidad asistencial se mantenga incluso en escenarios de sobrecarga o fatiga. Este hallazgo aporta al campo de la administración en salud un argumento sólido: fortalecer la cultura institucional no es un elemento accesorio, sino una inversión que genera beneficios tangibles en la seguridad clínica y el desempeño operativo.

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión: revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (56), 1–35.
2. Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas: estudio caso Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).
3. Arboleda Posada, G. I., & López Ríos, J. M. (2017). Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. *Revista Ciencias de la Salud*, 15(2).
4. Rincón Rodríguez, O. O., & Aldana Bautista, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2).
5. Mena Méndez, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*, (46).
6. Suárez, R., Wiesner, C., González, C., Cortés, C., & Shinchí, A. (2004). Antropología del cáncer e investigación aplicada en salud pública. *Revista de Estudios Sociales*, (17)
7. Espinosa Cortés, L. M., & Ysunza Ogazón, A. (2009). Diálogo de saberes médicos y tradicionales en el contexto de la interculturalidad en salud. *Ciencia Ergo Sum*, 16(3), 293–301.
8. Céspedes Tamayo, L. (2020). La cultura organizacional y su gestión desde un enfoque estratégico: una revisión bibliográfica, análisis y valoraciones. *PSOCIAL*, 6(2), 88–98.
9. Pérez Alzate, V., & Restrepo Velarde, J. D. (2023). (Trabajo de grado de especialización). Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS. <https://repositorio.cecar.edu.co/server/api/core/bitstreams/44a8de83-2a5e-4229-9dcf-64431baa16a7/content>
10. Yopan, J. L., Palmero, N., & Santos, J. R. (2020). "Cultura Organizacional" in *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, focusing on the integration of communicative theories, the complex organizational approach, and Latin American anthropological perspectives. Other relevant authors in the field of anthropological culture include Restrepo and Grimson, who discuss the evolution of anthropological thought on culture.
11. Sivatte, I., Olmos, R., Simón, C., & Martel, M. (s.f.). El efecto de la edad, la experiencia y la formación en la productividad laboral. *Cuadernos de Información Económica*, Funcas. Recuperado de [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS\\_CIE/263art03.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_CIE/263art03.pdf)

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

12. Cantú-Martínez, P. C. (2025). Microplásticos: un desafío ambiental contemporáneo. *Revista CienciaUANL*, 28(133), 62–73. Recuperado de <https://cienciauanl.uanl.mx/ojs/index.php/revista/article/view/463>
13. Perea Vásquez, L. E., & Rojas Torres, I. L. (2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 1–20. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-36.mgih>
14. Gayoso Cantero, D., García Duque, P., Serrano de la Fuente, P., & Peláez Álvarez, J. C. (2024). Ansiedad y mecanismos de adaptación en los residentes de un hospital de Madrid. *Educación Médica*, 25(4). <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2024.100933>
15. Fajardo Aguilar, G. M., Almache Delgado, V. J., & Olaya Santos, H. K. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1).
16. Palenzuela Luis, P., Delgado Rodríguez, N., & Rodríguez Gómez, J. Á. (2019). ¿Existe una buena relación entre el personal de enfermería y la organización sanitaria en la que trabajan? Un enfoque psicosocial. *Ene*, 13(3).
17. Monzón, I. B. (2024). Clima organizacional y nivel de desempeño laboral según edad y antigüedad en el servicio de los enfermeros. *Universidad Nacional de Rosario*.
18. Maynez Guaderrama, A. I., & Nuño de la Parra, J. P. (2015). Edad, antigüedad y posición en la organización: análisis de su relación con el compromiso organizacional. *Universidad Autónoma de Ciudad Juárez*. <https://www.researchgate.net/publication/279798990>
19. Hurtado Palomino, A., De la Gala Velásquez, B. R. D., Ccorisapra Quintana, F. M., & Quispe Ambrocio, A. D. (2021). Cultura y compromiso organizacional: efectos indirectos de la experiencia de marca empleadora. *Universidad y Sociedad*, 13(4). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000400369](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000400369)
20. Vásquez Trespalcios, E. M. (2022). Impacto de la cultura organizacional en las instituciones de salud: énfasis en la seguridad del paciente. *NURE Investigación*, (117). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8428145>
21. Guevara-Rufasto, B. S., & Peñalver-Higuera, M. J. (2024). Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones de salud. *Cienciamatria*, 10(19).
22. Carrada Bravo, T. (2001). La cultura organizacional en los sistemas de salud. ¿Por qué estudiar la cultura? *Medigraphic*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2002/im023e.pdf>
23. Baltazar-Gómez, D. Y., Rosas-González, E., García Rodríguez, I., Ibarra-Gutiérrez, M. J., & Pirez-Lindoro, M. Á. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Sanus*, 7.
24. Gago Rodríguez, J. C., Martínez Ariza, M. D., Miranda Guerra, F. J., Cantero López, C., Guerrouad Mansour, N., & Jiménez Laynez, M. V. (2025). Estado actual en la cultura organizacional en instituciones de salud. *Revista Ocronos*, 8(5), 484. <https://revistamedica.com/estado-actual-cultura-organizacional-instituciones-salud/>

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

25. Rodríguez Rodríguez, M. (2025, marzo 5). Romper el techo de cristal de las mujeres en el sector salud. Semana. <https://www.semana.com/mujeres/circulo-de-mujeres/articulo/romper-el-techo-de-cristal-de-las-mujeres-en-el-sector-salud/202538/>

26. Semana. (2023, octubre 30). ¿Cómo están las mujeres rompiendo los techos de cristal en el sector empresarial? Estas fueron las conclusiones del Gran Foro Mujeres. <https://www.semana.com/nacion/articulo/como-estan-las-mujeres-rompiendo-los-techos-de-cristal-en-el-sector-empresarial-estas-fueron-las-conclusiones-del-gran-foro-mujeres/202312/>

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

<b>RESUMEN</b> .....	10
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	12
<b>CAPITULO 1 - PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	13
Planteamiento del Problema .....	13
Pregunta de investigación .....	14
Hipótesis .....	14
Objetivo general .....	15
Objetivos específicos .....	15
<b>CAPITULO 2 - FUNDAMENTO TEÓRICO</b> .....	16
Marco Teórico.....	16
<b>CAPITULO 3 - MARCO METODOLÓGICO</b> .....	26
Población objeto del estudio: .....	26
Métodos de recolección de Información:.....	27
Análisis de la Información: .....	27
Tipo de Investigación: .....	30
Diseño:.....	31
<b>CAPITULO 4 - RESULTADOS</b> .....	31
Identificación de factores internos que pueden influir en la calidad de atención del servicio de urgencias. ....	31
Análisis del efecto de los componentes de la cultura organizacional con los factores identificados de la calidad en la atención en el servicio de urgencias. ....	97
<b>CAPITULO 5 - CONCLUSIONES</b> .....	150
<b>CAPITULO 6 – RECOMENDACIONES</b> .....	150
<b>REFERENCIAS</b> .....	153

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

## RESUMEN

Este proyecto analiza la forma en que la cultura organizacional influye en la calidad de la atención médica dentro del servicio de urgencias de una institución privada de cuarto nivel ubicada en el nororiente colombiano. Se parte de la idea de que los valores, las creencias y las costumbres compartidas por el personal no solo definen la identidad institucional, sino que también tienen un impacto directo en la seguridad del paciente, el ambiente laboral y la eficiencia en los procesos de atención.

Para el desarrollo del estudio se aplicaron encuestas a 84 colaboradores del área de urgencias, entre ellos médicos, enfermeros, auxiliares y personal administrativo, complementadas con observaciones del entorno de trabajo y de la interacción entre los distintos equipos. Esta combinación de herramientas permitió comprender cómo los comportamientos, la comunicación interna y el liderazgo influyen en la percepción de calidad tanto del personal como de los usuarios.

Los resultados muestran que cuando existe una cultura organizacional basada en la confianza, la comunicación abierta y el trabajo colaborativo, la calidad del servicio mejora notablemente. Por el contrario, la rotación frecuente de personal, la sobrecarga laboral y la falta de reconocimiento afectan el compromiso de los trabajadores y la satisfacción del paciente.

El estudio concluye que fortalecer la cultura organizacional a través de programas de formación, liderazgo participativo y estrategias de bienestar laboral puede transformar de manera positiva la experiencia de atención y consolidar una mejor calidad del servicio de urgencias.

**Palabras Claves:** Cultura organizacional, atención médica, servicio de urgencias, calidad en salud, satisfacción de los colaboradores.

## ABSTRACT

This project analyzes how organizational culture influences the quality of medical care within the emergency department of a private, fourth-level institution located in northeastern Colombia. It is based on the idea that the values, beliefs, and customs shared by staff not only define institutional identity but also have a direct impact on patient safety, the work environment, and the efficiency of care processes.

For the study, surveys were administered to 84 emergency department employees, including physicians, nurses, assistants, and administrative staff, complemented by observations of the work environment and interactions between different teams. This

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

combination of tools allowed us to understand how behaviors, internal communication, and leadership influence the perception of quality among both staff and users.

The results show that when an organizational culture based on trust, open communication, and collaborative work exists, the quality of service improves significantly. On the contrary, frequent staff turnover, work overload, and lack of recognition affect employee engagement and patient satisfaction.

The study concludes that strengthening organizational culture through training programs, participatory leadership, and employee wellness strategies can positively transform the care experience and consolidate improved quality in the emergency department.

*Keywords: Organizational culture, healthcare, emergency service, quality in health, employee satisfaction*

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

## INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional representa un conjunto de valores, creencias, normas y prácticas que influyen en el comportamiento y hasta en el desempeño de los colaboradores dentro de una organización. En el contexto de los servicios de salud y especialmente en áreas críticas como el servicio de urgencias de una IPS de cuarto nivel, la cultura organizacional puede tener un impacto significativo en la calidad de la atención médica, la percepción del paciente sobre la atención recibida, la seguridad del paciente y la eficiencia operativa hablando de tiempos de atención y gestión administrativa. En instituciones de cuarto nivel como la que es objeto de este trabajo, donde se atienden casos de alta complejidad, la alineación entre la cultura organizacional y los objetivos clínicos son de gran importancia para garantizar resultados óptimos.

En el nororiente colombiano, las instituciones privadas de salud enfrentan desafíos relacionados con la gestión y disponibilidad del talento humano, la presión de toda el área asistencial en general y la necesidad de mantener altos estándares de calidad. Este proyecto busca analizar cómo la cultura organizacional influye en la calidad de la atención en el servicio de urgencias de una institución de salud privada de cuarto nivel, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer el enfoque centrado en el paciente.

La metodología aplicada en el proyecto fue de tipo descriptivo y analítico, utilizando encuestas dirigidas a personal asistencial, médico y enfermería junto con la observación directa del ambiente laboral y procesos de atención. Se recopilieron datos cuantitativos y cualitativos que permitieron evaluar la relación entre los valores culturales de la organización y la sensación de bienestar laboral y satisfacción de los colaboradores.

Las principales conclusiones indican que una cultura organizacional que promueve la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la orientación al paciente está asociada con una mayor calidad en la atención médica. Asimismo, se evidenció que la insatisfacción del personal y la alta rotación son factores que afectan negativamente la atención en urgencias. Por lo que se sugiere que las instituciones de salud implementen estrategias de fortalecimiento hacia la cultura organizacional y programas de formación continua para el personal, lo que podría mejorar significativamente la experiencia de atención en este vital servicio y la satisfacción de los colaboradores.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

## CAPITULO 1 - PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

### Planteamiento del Problema

En el sector de la salud, especialmente en el servicio de urgencias, la calidad de la atención médica es un aspecto crítico que puede determinar la satisfacción del paciente, la efectividad del tratamiento, e incluso la supervivencia en situaciones de emergencia. La cultura organizacional es un fenómeno complejo que engloba los valores, creencias, comportamientos y actitudes que prevalecen en una institución.

En la actualidad, en la IPS de cuarto nivel del nororiente colombiano que está siendo objeto de este trabajo (por confidencialidad no se revela su nombre) enfrenta desafíos significativos que afectan su cultura organizacional, como la alta rotación de personal, el estrés laboral y una falta de comunicación efectiva entre las áreas internas de la IPS, estas condiciones pueden influir negativamente en la atención al paciente, generando discomfort, colocando incluso en riesgo la seguridad del paciente. La ruta de atención en urgencias tiene tiempos y movimientos en los que la interacción con varias personas en el servicio de urgencias puede influir en la percepción de la calidad de la atención por parte del paciente sin estar directamente relacionado con lo médico.

Hay varias rutas por las que un paciente puede acceder al servicio de urgencias, y pueden ser de tres maneras: Una llegada espontánea, una remisión desde una IPS y una atención prehospitalaria, al ingresar es recibido su registro y direccionado al triage en donde dependiendo de su gravedad será clasificado y de lo que depende su tiempo de espera. Posteriormente se realiza una gestión administrativa donde se verifica el estado de afiliación (activo en el SSS), registro en el sistema y apertura de historia clínica. Dependiendo del triage asignado el paciente recibirá su atención médica en la que se podrá determinar si son necesarias imágenes diagnósticas, laboratorios clínicos, direccionar a otras especialidades, hospitalización o si finaliza la atención con la formulación de medicamentos para continuar tratamiento en casa (ambulatorio), aunque la normatividad colombiana obliga a todas las IPS a brindar la atención de urgencias sin importar el convenio, es aquí donde también se determina si el paciente debe continuar su atención en otra IPS (Remisión para recibir atención en una institución red convenio de la EPS – Decreto 2579/1991, Art. 1ro).

Esta parte del proceso de atención en el área de urgencias exige rapidez, precisión y articulación entre las diferentes subáreas, la atención se ve influenciada no sólo por los protocolos clínicos y administrativos, sino también por los valores y comportamientos propios de la cultura de la región. La cultura santandereana, se caracteriza por su franqueza, comunicación directa y sentido del deber, aportando elementos clave que

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

favorecen la toma de decisiones ágiles y el compromiso del personal con la atención oportuna y eficiente hacia el paciente, convirtiendo estas características culturales en fortalezas dentro del servicio de urgencias, al promover una actitud proactiva, resiliente y centrada en la responsabilidad individual y del servicio.

La cultura santandereana se caracteriza por mantener una comunicación directa y clara lo que resulta muy útil en el momento de tomar decisiones rápidas y responsabilizarse de cada acción, el orgullo regional y el fuerte sentido del deber promueven el compromiso, la resiliencia y la productividad entre el personal del servicio de urgencias; no obstante, esta misma franqueza que se describe, cuando no se maneja adecuadamente, puede desencadenar interacciones bruscas o tensas, especialmente en contextos de alta presión como en este caso el servicio de urgencias, lo que podría afectar la comunicación efectiva entre los diferentes profesionales del servicio o con los pacientes, el reconocer este aspecto permite avanzar hacia una cultura organizacional más empática y colaborativa, sin perder la eficiencia y la esencia que caracteriza a la región.

El contexto del nororiente colombiano tiene particularidades culturales y socioeconómicas que pueden afectar el funcionamiento de las instituciones de salud como la falta de recursos, un sistema de salud fragmentado, y el acceso desigual a servicios médicos de calidad, son problemáticas que deben ser consideradas al identificar el impacto en la cultura organizacional.

Por lo tanto, es fundamental realizar un análisis sobre cómo la cultura organizacional incide en la calidad de la atención médica brindada en el servicio de urgencias, ya que a través de su larga trayectoria “50 años” la IPS ha buscado prestar excelentes servicios de salud a los pacientes propiciando apoyo administrativo y médico a quienes acuden al servicio de urgencias.

### Pregunta de investigación

¿Cómo impacta la cultura organizacional en la calidad de la atención médica en el servicio de urgencias de una institución de salud privada de cuarto nivel del nororiente colombiano?

### Hipótesis

El servicio de urgencias de la IPS privada de cuarto nivel en el nororiente colombiano muestra altos niveles de estrés laboral relacionado con la carga de trabajo, la rotación del personal asistencial y administrativo, y falencias en la comunicación interna, entre otros factores, estos elementos propios de una cultura organizacional poco cohesionada afectan negativamente la satisfacción de los pacientes y la calidad del servicio prestado.

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

Se presume que una cultura organizacional fortalecida, basada en la comunicación efectiva, el reconocimiento del talento humano y el liderazgo participativo podría mitigar estos efectos, mejorar el clima laboral y optimizar los resultados en la atención médica.

### Objetivo general

Analizar la cultura organizacional en la calidad de la atención médica en el servicio de urgencias de una institución de salud privada de cuarto nivel del nororiente colombiano.

### Objetivos específicos

1. Identificar factores internos que pueden influir en la calidad de atención del servicio de urgencias.
2. Analizar el efecto en todos los componentes de la cultura organizacional con los factores identificados de la calidad en la atención en el servicio de urgencias.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

## CAPITULO 2 - FUNDAMENTO TEÓRICO

### Marco Teórico

La cultura organizacional se define como el conjunto de valores, creencias, comportamientos y normas que comparten los miembros de una organización. Desde los años 70, diversos autores han abordado conceptual y empíricamente la formación y desarrollo de la cultura organizacional. En la fundamentación conceptual de este constructo se integran diversas perspectivas disciplinarias como la Psicología Social, la Antropología, la Sociología, las Ciencias de la Comunicación y la Administración. Sin embargo, la mayoría de los autores destacan dos enfoques principales: La concepción de la cultura como variable de la organización y la concepción de la organización como cultura. La primera perspectiva supone una visión positivista, que considera a la cultura como una variable interviniente más en la gestión organizacional, la cual se puede medir y relacionar con otras variables; y la segunda, a partir de una perspectiva interpretativa-constructivista, parte de la concepción de que toda organización es en sí misma una cultura, construida a partir de procesos de interacción y significación, por lo que captar los elementos que la configuran es una tarea compleja y necesariamente cualitativa.

Algunas definiciones de cultura organizacional comparten características comunes con las definiciones antropológicas de cultura social. Subrayan la importancia de los valores y creencias compartidos y su efecto sobre el comportamiento. La cultura es el entorno social o normativo que mantiene unida a una organización. Expresa los valores o ideales sociales y creencias que los miembros de la organización llegan a compartir, manifestados en elementos simbólicos, como mitos, rituales, historias, leyendas y un lenguaje especializado.

Otra perspectiva destaca cómo la cultura afecta al comportamiento: La cultura organizacional es un sistema de valores compartidos (lo que es importante para la organización) y creencias (cómo funcionan las cosas) que interactúan con la gente, las estructuras de organización y los sistemas de control de una compañía para producir normas de comportamiento (cómo se hacen las cosas aquí). Schein, en 1988 introdujo el concepto de presunciones y creencias, para explicar de forma más amplia el significado que para la organización tiene el concepto de cultura, definiéndola como “respuestas que ha aprendido el grupo ante sus problemas de subsistencia en su medio externo y ante sus problemas de integración interna”, este nivel de presunciones y creencias que comparten los grupos en la organización corresponde a la esencia misma de la cultura.

Desde la perspectiva organizacional, la cultura es concebida como el conjunto de experiencias importantes y significativas tanto internas como externas que los individuos

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

en una empresa han experimentado, implementando estrategias para adaptarse a la organización. Producto de esto se ha generado una vivencia común de lo que los rodea y el lugar que ocupan dentro de la organización. Como sugiere Schein (1988) “es un concepto formal para la cultura organizacional, en tal sentido es un producto aprendido de la experiencia, y por tanto algo localizable solo allí, donde exista un grupo definible y poseedor de una historia significativa”.

La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización. Las organizaciones de éxito al parecer tienen fuertes culturas que atraen, retienen y recompensan a la gente por desempeñar roles y cumplir con las metas. Uno de los roles más importantes de la alta administración es dar forma a la cultura que, con personalidad, tendrá un efecto importante en la filosofía y el estilo administrativo. (Kast y Rosenzweig; 2003)

Desde la perspectiva administrativa, la noción de cultura organizacional alude a las dinámicas funcionales referidas a aspectos administrativos y relacionales en el grupo de trabajo, ya que la industria no se puede definir únicamente desde el punto de vista de un empleado, como tampoco se puede reducir al punto de vista de una empresa particular; por tanto, depende de la relación jerárquica y la subordinación. (Abravanel, Allaire, Firsirotu, Hobbs, Poupart y Simard, 1992)

Así mismo, la cultura organizacional puede ser percibida como un registro histórico de los éxitos y fracasos que obtiene la institución desde su inicio y durante su desarrollo, a través de los cuales puede tomarse la decisión de omitir o crear algún tipo de comportamiento favorable o desfavorable para el crecimiento de la organización. Según Robbins y Judge (2009), la cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre sus miembros y que distingue a una organización de las otras.

La cultura organizacional se fundamenta en los valores, las creencias y los principios que constituyen las raíces del sistema gerencial de una organización, así como también al conjunto de procedimientos y conductas gerenciales que sirven de soporte a esos principios básicos.

Para Fernández (2002, citado en Vesga, 2013), la cultura organizacional constituye:

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

Un sistema de valores, nacido, desarrollado y consolidado en un entorno determinado, que se expresa y transmite a través de una red de símbolos (ritos, mitos, pautas de conducta, artefactos etc.) históricamente determinado y determinante, y que al ser más o menos compartido por los subgrupos de la organización presta por un lado la necesaria integración y por otro da lugar a las diferentes subculturas, entre las que con frecuencia se origina el conflicto más o menos manifiesto por el acceso al control tanto ideológico como de los medios con que cuenta la organización para la consecución de sus fines.

En la mayoría de los enfoques organizacionales y comunicativos, se considera que la cultura organizacional integra elementos internos de la organización y elementos externos del contexto. Dentro de los aspectos internos se encuentran, según lo planteado por Schein (1988), el “lenguaje común y categorías conceptuales, límites grupales y criterios para la inclusión y exclusión, poder y jerarquía, intimidad, amistad y amor, recompensas y castigos, ideología y religión”.

Los elementos que configuran la cultura organizacional también facilitan a las entidades anticipar y adoptar los cambios que le plantea el entorno para mejorar su servicio y satisfacer con calidad las demandas que le impone la sociedad. Schein (1988) se refiere a la cultura organizacional como “el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas”. Este autor destaca la existencia de diversas manifestaciones internas de cultura organizacional, que sirven para detectar a tiempo los errores dentro de la organización y así poder corregirse.

Las culturas organizacionales ofrecen una identidad organizacional a los empleados, una visión definitoria de lo que representa la organización. Son asimismo una importante fuente de estabilidad y continuidad pues pueden brindar una sensación de seguridad a sus miembros. Al mismo tiempo, el conocimiento de la cultura organizacional ayuda a los empleados de nuevo ingreso a interpretar lo que sucede dentro de la organización, ya que les ofrece un importante contexto para hechos que de otro modo parecerían confusos.

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

La cultura de la organización es el adhesivo social que mantiene unidos a los miembros. Kotter y Heskett (2000) consideran que la cultura opera en dos niveles que varían en función de su visibilidad externa y de su resistencia al cambio. En un plano menos visible, la cultura es un reflejo de los valores que comparten los miembros de una organización, los cuales tienden a perdurar a lo largo del tiempo y ofrecen mayor resistencia al cambio. Sobre la base de los anteriores conceptos, podemos definir la cultura organizacional como un conjunto de valores significativos comunes que comparten los miembros de una organización, que se formaron a través del tiempo y que son socializados a los nuevos miembros, como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna.

Los diferentes autores asumen como elementos comunes en la definición de la Cultura Organizacional: valores, símbolos, creencias y conductas o comportamientos, enfatizan en una valoración desde lo interno y dependiente fundamentalmente de la voluntad de los miembros de esta y sus preferencias por un tipo concreto de comportamiento estratégico, lo que a su vez influirá en todas sus acciones.

Gilberto Giménez, reconocido estudioso de la cultura, brinda algunas pautas conceptuales para su comprensión simbólica. La cultura, según Giménez (2003), no debe entenderse nunca como un repertorio homogéneo, estático e inmodificable de significados; sino que, contrariamente, puede tener a la vez zonas de estabilidad y persistencia y zonas de movilidad y cambio. Algunos de sus sectores pueden estar sometidos a fuerzas centrípetas que le confieran mayor solidez; mientras que otros pueden obedecer a tendencias centrífugas más cambiantes y poco estables, contextualmente limitados y muy poco compartidos por la gente dentro de una sociedad. Los significados culturales se objetivan en dos formas: en forma de artefactos o comportamientos observables, llamados también “formas culturales” por John B. Thompson, y por otra se interiorizan en forma de “habitus”, esquemas cognitivos o representaciones sociales. No existe cultura sin sujeto ni sujeto sin cultura; la cultura solo puede ser comprendida desde el punto de vista de los actores sociales que la interiorizan, la “incorporan” y la convierten en sustancia propia.

Giménez (2003, 2005) considera la cultura como una clave indispensable para descifrar la dinámica social, definiéndola como una dimensión analítica de la vida social y el conjunto de hechos simbólicos presentes en una sociedad; como: “la organización social del sentido, interiorizado de modo relativamente estable por los sujetos en forma de

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

esquemas o de representaciones compartidas, y objetivado en “formas simbólicas”, todo ello en contextos históricamente específicos y socialmente estructurados”. (Giménez, 2003, p.5)

Así, una de las funciones principales de la cultura es su papel de operadora de diferenciación, es decir, la de diferenciar a un grupo de otros grupos. En este sentido representa el conjunto de los rasgos compartidos dentro de un grupo y presumiblemente no compartidos (o no completamente compartidos) fuera del mismo.

Por otra parte, la cultura especifica a una colectividad, delimitando su capacidad creadora e innovadora, su facultad de adaptación y su voluntad de intervenir sobre sí misma y sobre su entorno. Es la cultura la que hace existir una colectividad, constituye su memoria, contribuye a forjar la cohesión de sus actores y legitima o deslegitima sus acciones. La cultura, entendida como dimensión simbólica, no es solamente un significado producido para ser descifrado como un “texto”, sino también un instrumento de intervención sobre el mundo y un dispositivo de poder. Asimismo, la cultura introduce cierto orden y coherencia dentro de la pluralidad cultural que caracteriza a las sociedades modernas. (Giménez, 2005)

Por lo anterior, el enfoque de este estudio va encaminado a identificar el impacto de la cultura organizacional sobre el personal asistencial en el servicio de urgencias de una institución estudio de cuarto nivel de complejidad del nororiente colombiano. Un análisis que permita identificar lo que se cree existe y lo que realmente se tiene. Espacio que permita actuar sobre las áreas de mejora según señala el personal. Kaplan y Norton (2004b) consideran que uno de los mejores indicadores de éxito en la ejecución de la estrategia es la capacidad de crear un capital organizativo positivo y que las empresas de éxito poseían una cultura donde los empleados eran claramente conscientes y tenían interiorizadas la misión, visión y los valores esenciales indispensables para llevar a la práctica la estrategia empresarial.

En cuanto a algunos ejes que articulan la cultura organizacional y la calidad de la atención se definen:

•Calidad de la Atención Médica:

La calidad de la atención médica se refiere a la medida en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados de salud deseados de acuerdo con el

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

conocimiento profesional. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido la calidad en términos de seguridad, eficacia, eficiencia, accesibilidad y atención centrada en el paciente. En el contexto de urgencias, la calidad implica no solo la atención técnica, sino también la capacidad de los profesionales de la salud para comunicarse y relacionarse adecuadamente con los pacientes y sus familias.

•Relación entre Cultura Organizacional y Calidad de Atención

Investigaciones previas han demostrado que la cultura organizacional tiene un impacto significativo en la calidad de la atención médica. Una cultura que valora la mejora continua, la capacitación, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva puede llevar a una atención más segura y eficiente. Según McGowan et al. (2017), la alineación entre la cultura organizacional y la estrategia de la institución puede obtener mejores resultados de salud.

•Servicio de Urgencias

El servicio de urgencias es una unidad crítica en hospitales, destinada a la atención inmediata de pacientes con condiciones que amenazan su vida o que requieren atención rápida. Este servicio enfrenta retos particulares, como la gestión del tiempo, la presión del elevado volumen de pacientes y la necesidad de tomar decisiones rápidas. La calidad de atención en urgencias es esencial, dado que los tiempos de respuesta y la efectividad de las intervenciones pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte.

•Contexto Colombiano

El sistema de salud colombiano se caracteriza por su pluralidad y fragmentación, lo que impacta las dinámicas de atención médica y la cultura organizacional de las instituciones. Según la Ley 100 de 1993 y las reformas posteriores, la atención en salud se organiza en niveles de complejidad, donde los hospitales de tercer y cuarto nivel ofrecen atención especializada. Sin embargo, desafíos como la baja inversión, la inadecuada infraestructura y la desigualdad en el acceso a servicios de salud complican el desempeño de estos centros de atención, especialmente en la región del nororiente colombiano.

La institución objeto de estudio en el presente trabajo que por motivos de confidencialidad no es nombrada y que se describe como una IPS de cuarto nivel de complejidad del nororiente colombiano, es una empresa privada con carácter fundacional con 50 años de trayectoria en el sector salud que presta servicios de manera estratégica a través de

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

aliados y proveedores calificados y con altos estándares de calidad. Es una institución líder y referente en el sector, con respecto a su talento humano y responsabilidad tanto social como ambiente, categorizado como un hospital verde que promueve la economía circular. Dentro de su portafolio de servicios oferta especialidades médico-quirúrgicas en el ámbito hospitalario y promueve la atención primaria en salud a través de sus sedes ambulatorias de consulta externa.

La institución cuenta con 6 principios institucionales: Seguridad del paciente, humanización, responsabilidad social, innovación, trabajo en equipo y generación de valor. También se identifica con 5 valores institucionales como: Respeto, liderazgo, ética, disciplina y calidez.

Dentro de su marco estratégico cuenta con:

**Visión:** En 2026 consolidarse como una red integrada de soluciones en salud, centrada en el paciente, generando bienestar y esperanza de vida.

**Misión:** Prestar servicios integrales de salud con excelencia en la asistencia, docencia e investigación, que fomentan el bienestar de la sociedad con innovación permanente y reconocimiento nacional e internacional.

Mapa de procesos institucional

**Tomado de:** <https://www.institucionestudio.com.co/docs/institucionestudio-Mapa-Procesos-V8.pdf>

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

Los elementos claves del estándar de gerencia del talento humano institucional son: Planeación del talento humano, atracción, selección y fidelización del talento, educación continuada, evaluación de competencias y desempeño, mejoramiento de la seguridad y salud en el trabajo, fortalecimiento del clima y la cultura organizacional, relaciones docencia y servicio.

En Colombia, las instituciones de salud privadas de cuarto nivel juegan un papel fundamental en la prestación de servicios de urgencias. Estos servicios enfrentan retos específicos, como la variabilidad en la disponibilidad de recursos humanos, la carga laboral, y las diferencias en la dinámica organizacional.

La cultura organizacional en este contexto se define como el conjunto de valores, creencias, actitudes y prácticas compartidas que guían el comportamiento del personal de salud. Una cultura sólida, centrada en la comunicación, el trabajo en equipo y el liderazgo, puede marcar la diferencia en la calidad del servicio, especialmente en momentos críticos, cuando la supervisión directa de los líderes puede disminuir y las decisiones deben tomarse con rapidez y autonomía.

En cuanto a la productividad y experiencia laboral: Los empleados de mayor edad tienden a mostrar mayor productividad en tareas que requieren experiencia, juicio clínico y toma de decisiones complejas. Esto se debe a su acumulación de conocimientos y habilidades a lo largo del tiempo. Sin embargo, en tareas que demandan rapidez física o adaptación tecnológica, los trabajadores más jóvenes pueden tener ventaja.

Clima organizacional y habilidades gerenciales: La edad influye en cómo los empleados perciben el clima organizacional y en la efectividad de habilidades gerenciales como la motivación, la comunicación y la resolución de problemas. Los trabajadores mayores valoran más la estabilidad y la claridad en los roles, mientras que los más jóvenes buscan flexibilidad y retroalimentación constante.

Satisfacción vital y bienestar emocional: Estudios en personal de salud muestran que la satisfacción con la vida y el trabajo tiende a aumentar con la edad, especialmente entre los 40 y 59 años. Esto se relaciona con una mayor estabilidad emocional, resiliencia ante el estrés y mejor adaptación a entornos hospitalarios exigentes.

Compromiso afectivo y permanencia laboral: La edad y la antigüedad laboral están asociadas con el compromiso afectivo hacia la institución. Aunque algunos estudios indican que este compromiso puede disminuir con la edad, otros sugieren que los

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

trabajadores mayores desarrollan vínculos más sólidos con la organización, lo que favorece la retención del talento.

Adaptación al estrés en entornos hospitalarios: La capacidad de adaptación al estrés varía con la edad. Los trabajadores mayores suelen tener estrategias de afrontamiento más consolidadas, como el uso de redes de apoyo y técnicas de relajación. En cambio, los más jóvenes pueden experimentar mayor ansiedad ante situaciones críticas, aunque también muestran mayor flexibilidad y capacidad de aprendizaje.

La antigüedad laboral también influye significativamente en la forma en que los empleados perciben, viven y contribuyen a la cultura organizacional. A partir del análisis de múltiples estudios, se identifican los siguientes efectos clave:

1. Mayor alineación con los valores institucionales: Los empleados con más años en la organización tienden a internalizar los valores, normas y prácticas institucionales, actuando como portadores de la cultura organizacional.
2. Compromiso organizacional más sólido: La antigüedad se asocia con un mayor compromiso afectivo, lo que fortalece la cohesión interna y la estabilidad del equipo de trabajo.
3. Resistencia al cambio: Aunque los trabajadores con más antigüedad aportan estabilidad, también pueden mostrar mayor resistencia a cambios estructurales o culturales, especialmente si perciben que amenazan prácticas consolidadas.
4. Influencia en el clima laboral: La antigüedad contribuye a la construcción de relaciones laborales más estables y confiables, lo que mejora el clima organizacional y la colaboración entre equipos.
5. Transmisión de conocimiento y cultura: Los empleados antiguos suelen actuar como mentores informales, transmitiendo prácticas, valores y saberes a los nuevos integrantes, lo que refuerza la continuidad cultural.
6. Adaptación emocional y resiliencia: Con el tiempo, los trabajadores desarrollan estrategias de afrontamiento más efectivas ante el estrés, lo que les permite mantener el equilibrio emocional en entornos exigentes como urgencias.

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

7. Percepción diferenciada del liderazgo: La antigüedad influye en cómo se perciben las prácticas de liderazgo. Los empleados con más años valoran la coherencia, la justicia y la comunicación clara por parte de sus líderes.
8. Impacto en la satisfacción laboral: La antigüedad está relacionada con una mayor satisfacción laboral, especialmente cuando se reconoce la trayectoria y se promueve el desarrollo profesional.
9. Rol en la toma de decisiones: Los trabajadores con más antigüedad suelen tener mayor influencia en decisiones operativas y estratégicas, debido a su experiencia y conocimiento del contexto institucional.
10. Estabilidad organizacional: La permanencia prolongada de empleados contribuye a la estabilidad de la cultura organizacional, aunque puede limitar la innovación si no se equilibran con nuevas perspectivas.

La influencia del género en la cultura organizacional dentro de instituciones de salud es un tema cada vez más relevante en la gestión hospitalaria. Diversos estudios han demostrado que las percepciones, comportamientos y oportunidades dentro de una organización pueden variar significativamente según el género de los colaboradores. Por ejemplo, las mujeres, que representan la mayoría del personal sanitario, enfrentan barreras estructurales para acceder a roles de liderazgo, lo que limita su capacidad de incidir en la cultura institucional. Esta desigualdad no solo afecta la equidad interna, sino también la eficiencia organizacional, ya que se desaprovechan habilidades clave como la empatía, la comunicación y el trabajo colaborativo. Además, el género influye en la forma en que se vive y se interpreta la cultura organizacional. Las mujeres suelen valorar más los entornos laborales inclusivos, participativos y emocionalmente seguros, mientras que los hombres tienden a adaptarse mejor a culturas jerárquicas y orientadas al logro. Estas diferencias pueden generar tensiones si no se gestionan adecuadamente, pero también representan una oportunidad para enriquecer la cultura institucional mediante la diversidad de perspectivas. La incorporación de la perspectiva de género en la cultura organizacional permite identificar estereotipos, promover la corresponsabilidad y fomentar un entorno más justo y equitativo. Por último, se ha evidenciado que las organizaciones que integran activamente la perspectiva de género en sus políticas y prácticas culturales logran mejores resultados en términos de satisfacción laboral,

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

compromiso organizacional y calidad del servicio. Esto implica no solo reconocer las diferencias de género, sino también transformar las estructuras que perpetúan la desigualdad. La transversalización del enfoque de género en la cultura organizacional hospitalaria es, por tanto, una estrategia clave para avanzar hacia instituciones más humanas, eficientes y equitativas.

### **Marco normativo:**

En Colombia, el sistema de salud está regulado principalmente por la Ley 100 de 1993, que estructuró el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), y otras normativas que impactan directamente los servicios de urgencias y la cultura organizacional en estas instituciones.

Algunas de las principales normas son:

- Ley 100 de 1993: Crea el SGSSS, estableciendo la obligatoriedad de garantizar la atención de urgencias sin importar la capacidad de pago del paciente.
- Ley 1438 de 2011: Refuerza el enfoque de atención primaria en salud y la mejora continua de la calidad de los servicios, con énfasis en la humanización de la atención.
- Resolución 3100 de 2019: Define los lineamientos para la habilitación de los servicios de salud, incluyendo estándares de infraestructura, talento humano y procesos administrativos en los servicios de urgencias.
- Resolución 1441 de 2013: Establece los criterios para la implementación de programas de seguridad del paciente, lo cual se relaciona directamente con la necesidad de una cultura organizacional enfocada en la prevención de errores y la mejora continua.
- Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001: Aplica a la gestión de calidad en los servicios de salud, promoviendo la mejora continua, la gestión por procesos y la orientación al paciente.
- Código Deontológico y Bioético del Talento Humano en Salud (Ley 23 de 1981): Regula la conducta ética de los profesionales de la salud, reforzando la importancia de la comunicación y el trabajo en equipo.

## **CAPITULO 3 - MARCO METODOLÓGICO**

### **Población objeto del estudio:**

La población corresponde a 84 personas que hacen parte del área de urgencias de una institución privada de cuarto nivel ubicada en el nororiente colombiano, incluye roles como médicos generales, especialistas, urgenciólogos, enfermeros profesionales,

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

auxiliares de enfermería, auxiliares de traslado, personal administrativo (secretarías, auxiliares de admisiones, farmacia, atención al usuario), y personal de apoyo (vigilantes, cajeros) de los 4 turnos del área, la encuesta fue aplicada a todas las edades, géneros y no hubo sesgo ante la antigüedad en la institución.

#### Métodos de recolección de Información:

Para la recolección de información se utilizó una encuesta estructurada, con un total de 39 preguntas diseñadas específicamente para evaluar percepciones sobre la cultura organizacional y su relación con la calidad de la atención en urgencias, así como cada una de las variables internas que pueden influir en el desempeño del área, la encuesta fue aplicada a un total de 84 colaboradores, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, garantizando la inclusión de diferentes cargos y niveles jerárquicos.

#### Análisis de la Información:

Los hallazgos obtenidos a partir de la encuesta aplicada al personal del servicio de urgencias de una institución de salud privada de cuarto nivel en el nororiente colombiano permiten identificar una cultura organizacional con fortalezas significativas en aspectos relacionales y de misión institucional, pero también con debilidades estructurales que impactan directamente la calidad de la atención médica.

La mayoría de los encuestados manifestaron sentirse orgullosos de pertenecer a la institución, perciben que su trabajo contribuye al cumplimiento de la misión institucional y reportan una buena colaboración entre los diferentes roles del equipo de urgencias. Estos elementos reflejan una cultura organizacional que promueve el trabajo en equipo y el sentido de propósito.

Sin embargo, los resultados también evidencian problemas recurrentes que afectan el bienestar del personal y, por ende, la calidad del servicio:

- **Agotamiento físico y emocional:** Un número considerable de participantes reportó signos de agotamiento, como tensión muscular, dificultad para concentrarse y sueño excesivo. Esto se relaciona con jornadas laborales extensas y tiempos de descanso insuficientes entre turnos.
- **Falta de estrategias institucionales:** La percepción general indica que no existen mecanismos claros ni suficientes para mitigar el agotamiento del personal, lo cual representa una debilidad en la gestión del talento humano.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

- Escasez de personal: La mayoría considera que el número de profesionales por turno no es suficiente para atender la demanda, lo que incrementa la carga laboral y afecta la eficiencia en la atención.

- Capacitación insuficiente: Se identificó que la falta de formación sobre nuevos procesos y la complejidad de los procedimientos clínicos dificultan la toma de decisiones oportunas.

Un análisis comparativo por género, cargo y antigüedad reveló diferencias relevantes:

- Género: Las mujeres reportaron más frecuentemente signos de agotamiento físico, lo que podría estar relacionado con factores de carga emocional o roles múltiples dentro y fuera del entorno laboral.

- Cargo: Los médicos y enfermeros fueron más críticos respecto a la sobreocupación y la falta de recursos, mientras que el personal administrativo destacó problemas de comunicación y reconocimiento.

- Antigüedad: El personal con más de cinco años en la institución mostró mayor insatisfacción con las condiciones laborales, lo que podría reflejar desgaste acumulado o expectativas no cumplidas.

Preguntas con mayor consenso, Se percibe en la institución una percepción mayoritariamente positiva sobre orgullo, sentido de propósito y recomendación del lugar de trabajo, con buena colaboración interna percibida. Estos son puntos fuertes de cultura para seguir reforzando (ceremonias de reconocimiento, comunicación de propósito y trabajo en equipo).

¿Le dirías a alguien que esta IPS es un excelente lugar para trabajar? El 92.9% dijo que sí.

¿Te sientes orgulloso de formar parte de esta institución? El 90.5% respondió afirmativamente.

¿Crees que tu trabajo ayuda a cumplir la misión de la institución? El 81% lo ve así.

¿Hay buena colaboración entre los distintos roles en urgencias? El 78.6% lo confirma.

¿La institución tiene estrategias para cuidar el bienestar del equipo? El 76.2% cree que sí.

Preguntas con mayor contraste por segmento, máxima diferencia en puntos porcentuales entre grupos para alguna respuesta de la pregunta.

1) Por Género

“¿Cree que el cansancio acumulado influye en la atención del servicio?” 45.5 puntos porcentuales de diferencia.

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

“¿Considera que la sobreocupación afecta negativamente la calidad de la atención brindada?” 44.4 puntos porcentuales.

“¿La gestión y respuesta de las PQR se realiza de manera oportuna?” 43.3 puntos porcentuales.

“¿Considera que los recursos (equipos, insumos, personal, etc) son suficientes para realizar su trabajo adecuadamente?” 42.9 puntos porcentuales.

“¿Recibe reconocimiento por su trabajo bien hecho?” 42.5 puntos porcentuales.

Las brechas por género aparecen en cansancio, sobreocupación, suficiencia de recursos, reconocimiento y tiempos de descanso. Conviene revisar si la distribución de cargas, turnos y reconocimiento está impactando de forma desigual.

#### 2) Por Cargo

El cargo es el segmento con mayores contrastes, el equipo asistencial de primera línea suele percibir con más intensidad cansancio, sobreocupación y déficit de recursos y personal que áreas administrativas o de apoyo. Aquí hay oportunidades de dimensionamiento de dotación, redistribución de turnos y acuerdos operativos entre áreas.

#### 3) Por Rango de edad

Por edad, las diferencias se centran en cansancio, sobreocupación y la claridad de protocolos/comunicación. Los grupos más jóvenes tienden a exigir comunicación más directa y actualizada, mientras que los mayores pueden priorizar estabilidad de procesos.

#### 4) Por Antigüedad en la institución

La percepción cambia con el tiempo en la institución, quienes llevan más tiempo suelen identificar con mayor precisión patrones operativos (p. ej., PQR, sobreocupación, extensión de jornadas). Quienes llegan nuevos pueden normalizar ciertos procesos o aún no percibir los cuellos de botella.

#### Tendencias Positivas (fortalezas consolidadas)

1. Orgullo y sentido de pertenencia: Más del 90% de los encuestados se siente orgulloso de pertenecer a la institución y la recomendaría como un buen lugar para trabajar. Este resultado es consistente en todos los grupos (género, edad, cargo y antigüedad), indicando identificación emocional y compromiso con la misión institucional.

2. Colaboración y trabajo en equipo: Entre 75% y 80% perciben una buena colaboración entre los roles del servicio, así como apoyo mutuo entre compañeros. La estructura operativa favorece la solidaridad funcional en entornos de alta demanda (urgencias). Se percibe confianza entre pares como base del desempeño.

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

3. Vocación y compromiso: Más del 80% sienten que su trabajo contribuye al cumplimiento de la misión institucional, lo que refuerza el propósito personal dentro del rol profesional. El sentido de propósito está internalizado. La institución logra conectar la tarea diaria con el impacto organizacional.

4. Comunicación institucional: Los mayores de 40 años perciben una comunicación más adecuada que los grupos jóvenes. Los menores de 30 expresan mayor necesidad de información oportuna y directa sobre decisiones y cambios.

La comunicación descendente es funcional, pero no suficientemente bidireccional o adaptada por generaciones. Se recomienda reforzar canales digitales cortos, actualizaciones visuales y participación.

5. Capacitación y claridad de protocolos: Los grupos con más antigüedad muestran mayor confianza en los protocolos, mientras que los más nuevos reportan falta de claridad o actualización, el 80% de los cargos administrativos considera que las capacitaciones son suficientes, frente al 60% del personal asistencial.

Existe una brecha de actualización técnica entre roles, lo que puede afectar la homogeneidad en la toma de decisiones clínicas.

Tendencias Críticas (alertas culturales)

Sobrecarga laboral y fatiga: Es el tema con mayor contraste global (género, cargo, edad y antigüedad), mujeres y personal asistencial reportan más cansancio acumulado, sobrecarga y jornadas extendidas, en todos los grupos, la percepción de impacto de la fatiga en la atención supera el 60%, con diferencias de hasta 45 puntos porcentuales entre subgrupos.

Reconocimiento y valoración: Es el segundo tema más contrastante ya que las mujeres, los empleados más jóvenes y los de menor antigüedad perciben menos reconocimiento institucional, la brecha de percepción puede superar el 40% entre grupos y hay un desequilibrio simbólico en la validación del esfuerzo.

Gestión de PQR y recursos: Diferencias marcadas por cargo y antigüedad, el personal asistencial percibe mayor lentitud en las respuestas a PQR y falta de insumos o personal. Cargos administrativos tienden a evaluar estos aspectos de forma más positiva.

El contraste indica rupturas en la percepción de la eficiencia organizacional entre quienes planifican y quienes ejecutan.

#### Tipo de Investigación:

El proyecto se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas para obtener una visión integral del fenómeno.

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

Es descriptiva, porque permite conocer y detallar cómo se manifiestan los factores culturales dentro del servicio de urgencias, sin intervenir directamente en ellos.

Es analítica, ya que examina las relaciones entre la cultura institucional y los indicadores de calidad en la atención médica.

Se apoya en el método cuantitativo, mediante encuestas estructuradas que recogen percepciones y datos medibles, y en el método cualitativo, al interpretar la experiencia y opiniones del personal desde una mirada más humana.

Su diseño es no experimental y de corte transversal, pues la información fue recolectada en un único momento, observando los hechos tal como se presentan en el contexto real de la institución.

En conjunto, este tipo de investigación permitió comprender de forma amplia y objetiva cómo la cultura organizacional incide en la calidad del servicio y en el bienestar de quienes lo prestan y lo reciben.

#### Diseño:

El diseño de investigación es no experimental y transversal, dado que no se manipulan variables y la información se recolecta en un único momento en el tiempo. Este diseño permite identificar patrones, relaciones y áreas de mejora en la gestión institucional sin intervenir directamente en los procesos operativos.

## CAPITULO 4 - RESULTADOS

### *Identificación de factores internos que pueden influir en la calidad de atención del servicio de urgencias.*

En el desarrollo de los factores internos es clave la autoevaluación, y la revisión de las actividades operativas, eso implica ver de fondo cómo se manejan las cosas, desde la distribución de recurso humano relacionado con géneros, tipo de cargos que hacen parte del equipo de trabajo y tiempo de antigüedad operativa en el área, hasta la infraestructura y el flujo de la comunicación entre el equipo, una vez se logran identificar los puntos críticos, la IPS tendrá una base para diseñar e implementar cambios efectivos que transformen y optimicen la experiencia de los pacientes que asisten al servicio de urgencias.

#### Factores internos

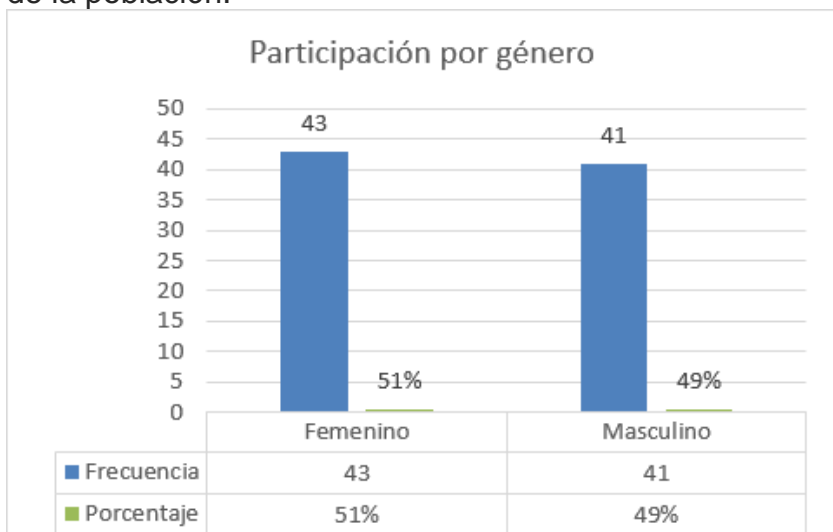
La atención en urgencias requirió de un análisis del equipo de trabajo, los factores identificados con influencia en la atención son la sobreocupación, falta de capacidad

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

instalada, recurso humano limitado, jornada laboral más extensa, agotamiento físico del personal, complejidad de los procesos, gestión de PQR; por lo que se evaluó desde la distribución del recurso humano, haciendo un análisis del balance entre géneros, la diversidad de cargos y la experiencia (antigüedad) del personal, hasta la efectividad de la infraestructura y cómo fluye la comunicación entre el equipo lo que fue esencial para identificar el desempeño del servicio.

Del actual proyecto encontramos que, dentro de la población encuestada, la participación fue de 43 mujeres correspondiente al 51% de la población vs. 41 hombres siendo un 49% de la población.

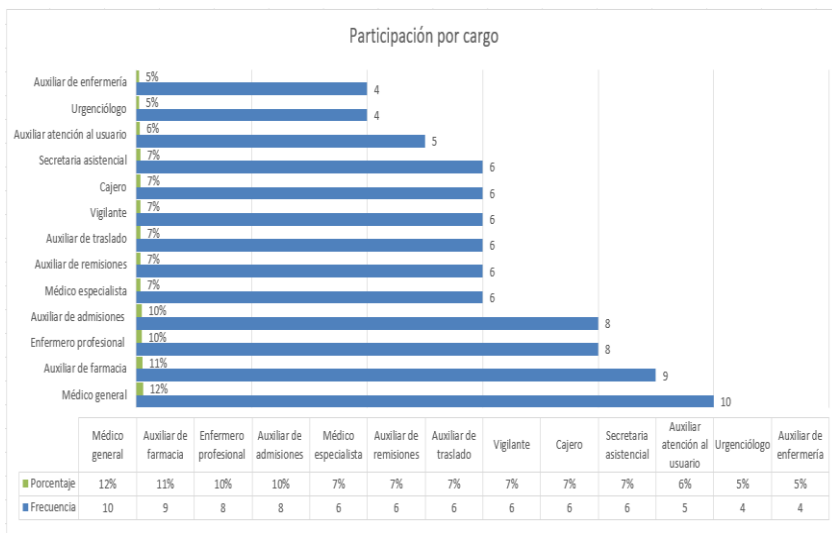


**Gráfico 1. Diseño propio.**

Dentro de los 84 encuestados identificamos 13 cargos diferentes, la participación de personal asistencial ha sido de un 50% de la población encuestada, lo que quiere decir que tenemos un 50% de personal administrativo, esto evidencia el alto trámite administrativo que se encuentra dentro del servicio de urgencias, teniendo en cuenta que todo el tiempo están ingresando y saliendo pacientes.

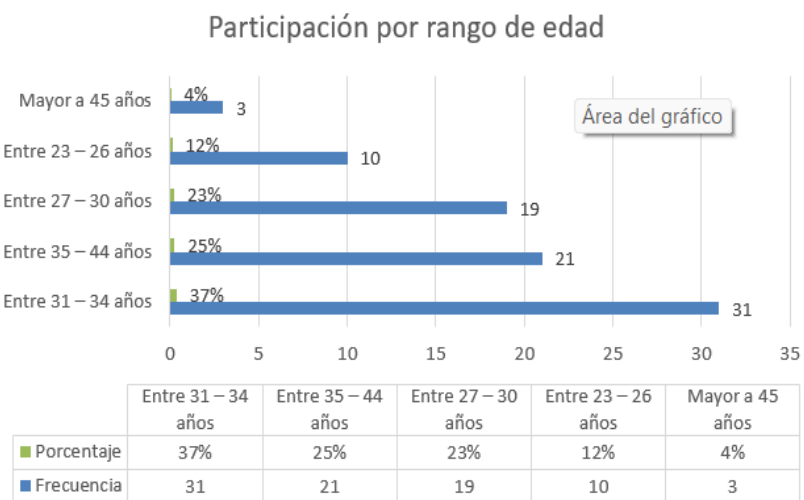
La atención asistencial a los pacientes se basa en un primer encuentro con el especialista, dependiendo de la complejidad y lo que se haya evidenciado durante la atención el paciente será remitido a otras áreas de la IPS o será dado de alta.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>



**Grafico 2. Diseño propio.**

En cuanto a la participación de la población por edad, podemos ver que en su mayoría se encuentran entre el rango de 31 a 34 años con un 37%, si lo sumamos con la participación por edad de personas mayores a 35 años, estamos hablando que el 66% del personal de urgencias es mayor de 31 años.



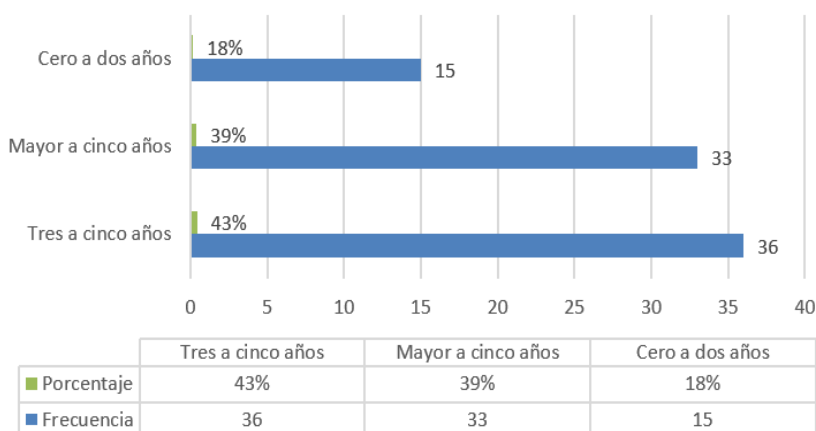
**Grafico 3. Diseño propio.**

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

En cuanto a la participación por rango de antigüedad dentro de la IPS, podemos ver que el 43% de los encuestados se encuentran entre los 3 y 5 años de antigüedad, sin embargo, al tener en cuenta también la población que lleva más de 5 años encontramos que el 82% de la población lleva más de 3 años en la IPS.

Participación por rango de antigüedad



**Gráfico 4. Diseño propio.**

Tras haber detallado el análisis inicial sobre las variables demográficas del personal (género, cargo y antigüedad), fue indispensable enfocar la revisión en segmentos críticos que impactan directamente en la atención.

Se identificaron segmentos clave como:

1. Sobreocupación: exceso de demanda que supera la capacidad operativa del servicio saturando espacios y tiempos.
2. Falta de capacidad instalada: infraestructura y tecnología insuficiente para atender adecuadamente la demanda del servicio de urgencias.
3. Limitación de recurso humano: escasez de personal capacitado y/o especializado en distintas áreas impactando en la calidad y oportunidad de la atención.
4. Jornadas extensas: Horarios laborales prolongados superando el límite recomendado impactando el rendimiento.
5. Agotamiento físico: cansancio extremo acumulado por carga laboral afectando la salud del colaborador.

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

6. Complejidad de los procesos: procedimientos complejos, lentos o poco eficientes.
7. Gestión de PQRS: capacidad de respuesta institucional ante las necesidades y expectativas de los usuarios.

todos ellos, elementos que definen la experiencia del paciente en el servicio.

El centro de las dificultades reside en la combinación crítica entre la limitación de personal y las extensas jornadas laborales, generando un terreno propicio para el agotamiento físico y mental del equipo. Esta fatiga constante no sólo disminuye la efectividad operativa, sino que lleva a una preocupación persistente por la posibilidad de errores, disminuyendo la concentración y la habilidad de brindar un cuidado empático. Pues el bienestar del personal es un pilar fundamental en la calidad asistencial.

La carencia de una infraestructura adecuada ya sea por espacios físicos limitados o falta de actualización tecnológica, introduce obstáculos operativos significativos que invalidan el esfuerzo humano. Cuando a esto se suma la excesiva complejidad de los procesos, la atención se vuelve más lenta y genera frustración tanto en los pacientes como en los profesionales.

Finalmente, las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) actúan como el reflejo palpable de todas estas deficiencias acumuladas. Si la institución maneja estas quejas como un trámite defensivo, en lugar de una valiosa vía para la mejora constante, estos problemas seguirán erosionando la seguridad y la experiencia del paciente. Mejorar la calidad en el servicio de urgencias exige optimizar el sistema y simultáneamente invertir en la protección y el fortalecimiento del recurso humano.

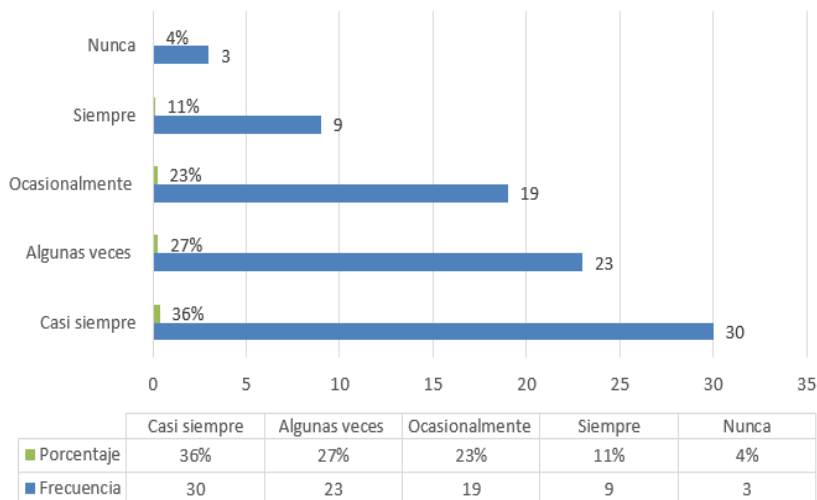
Sobreocupación

**¿Ha evidenciado que el volumen de pacientes en urgencias supera la capacidad de atención al servicio?**

Encontramos que el 36% de la población de urgencias coincide en que casi siempre el volumen de pacientes supera la capacidad del servicio de urgencias, se evidencia que solo el 4% de la población afirma que nunca es superada la capacidad del servicio.

Participación por opción de respuesta

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

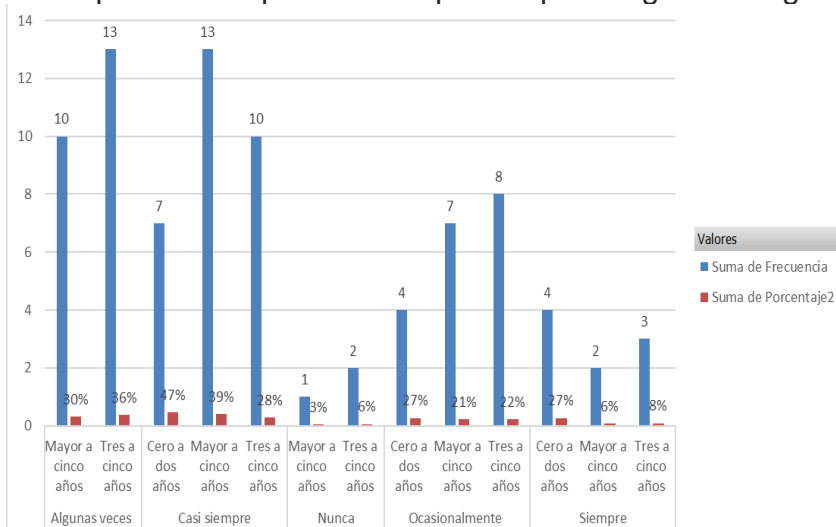


**Gráfico 5. Diseño propio.**

Las personas que respondieron que nunca se ha superado la capacidad del servicio de urgencias se encuentran en los más altos rangos de antigüedad, por lo que podemos decir que para ellos es un poco más común la sobreocupación del servicio tratándose únicamente de tres personas.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

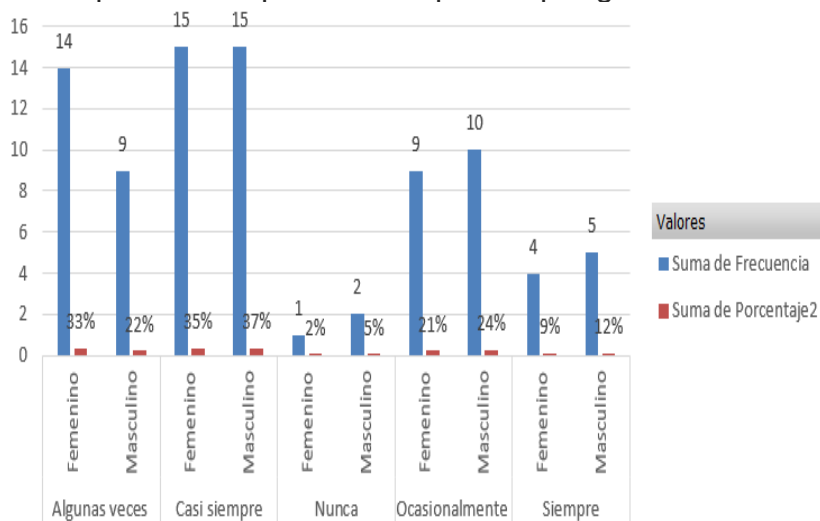
### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad



**Gráfico 6. Diseño propio.**

La coincidencia entre hombres y mujeres para cada respuesta es similar, podemos ver en la opción de respuesta casi siempre, que fue la más seleccionada pues en la misma medida hombres y mujeres coinciden en esta opción.

### Participación de opción de respuesta por género



“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

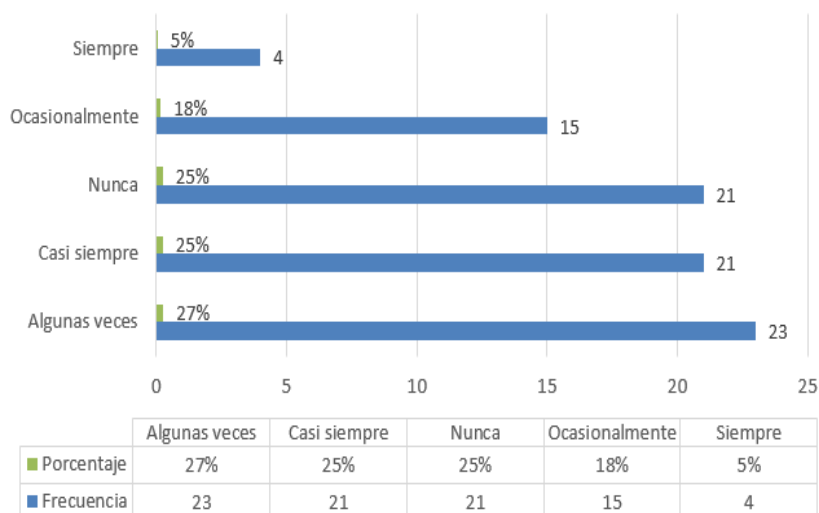
<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Gráfico 7. Diseño propio

#### ¿Considera que la sobreocupación afecta negativamente la calidad de la atención brindada?

Del 70% de la población encuestada podemos decir que tuvo una respuesta positiva, es decir, que la sobreocupación no afecta negativamente la atención a los pacientes.

Participación por opción de respuesta

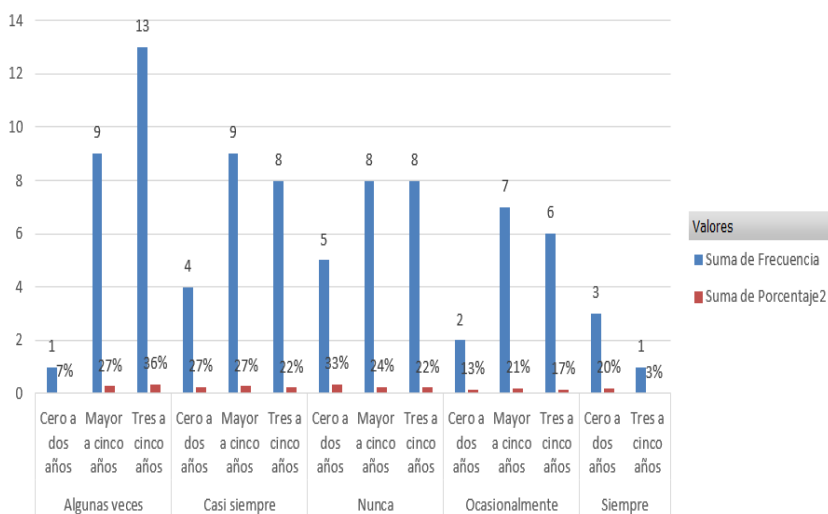


### Gráfico 8. Diseño propio

Siendo la opción más votada algunas veces, encontramos que el rango de antigüedad en la institución que más seleccionó esta opción fueron las personas entre tres y cinco años de antigüedad seguido de las personas con más de cinco años en la IPS, lo que deja ver que no es una percepción de las personas más nuevas.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

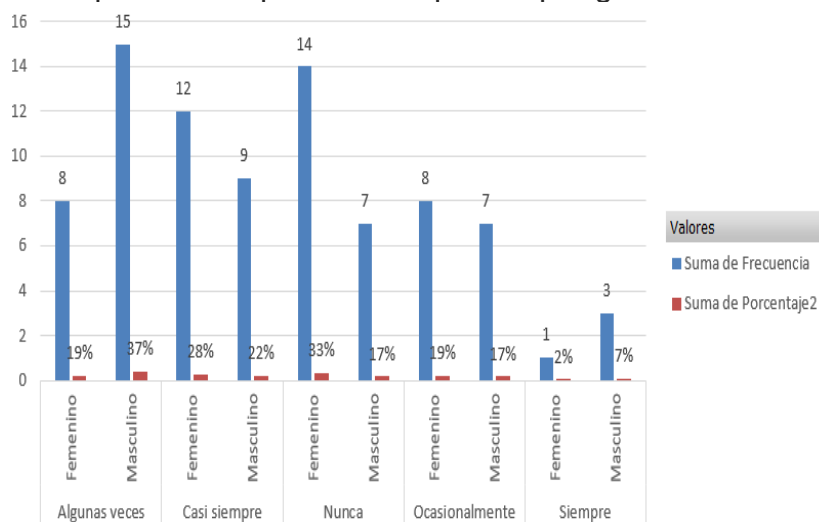


**Gráfico 9. Diseño propio**

El género masculino tiende a responder “Algunas veces” con mayor frecuencia 37%, lo que sugiere una percepción más moderada mientras el género femenino destaca en “Nunca” con un 33%, lo que indica que una parte importante considera que la situación no se presenta.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



**Gráfico 10. Diseño propio**

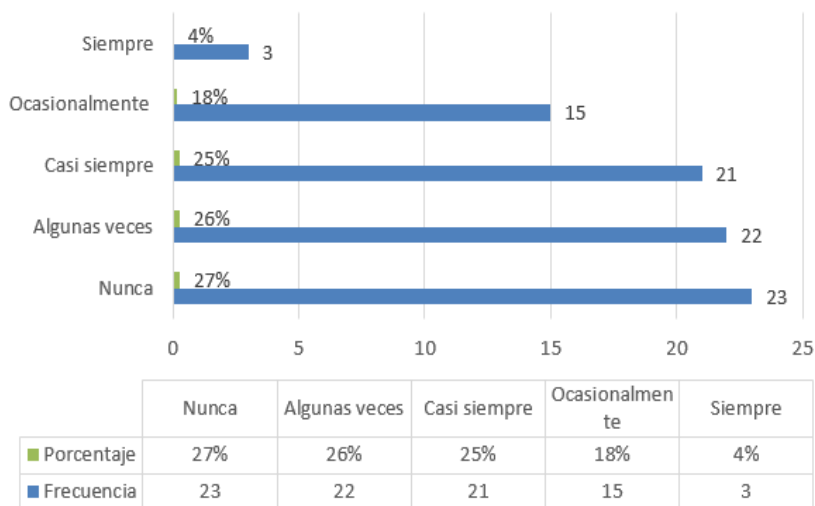
### ¿Cree que la atención se retrasa frecuentemente debido al alto flujo de pacientes?

Nos muestra una tendencia equilibrada entre “Nunca” (27%), “Algunas veces” (26%) y “Casi siempre” (25%), que concentran la mayoría de las respuestas.

Por otro lado, “Ocasionalmente” (18%) y “Siempre” (4%) son respuestas menos frecuentes, lo que sugiere que la situación no es constante para ellos, sino más bien ocasional.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta



### Gráfico 11. Diseño propio

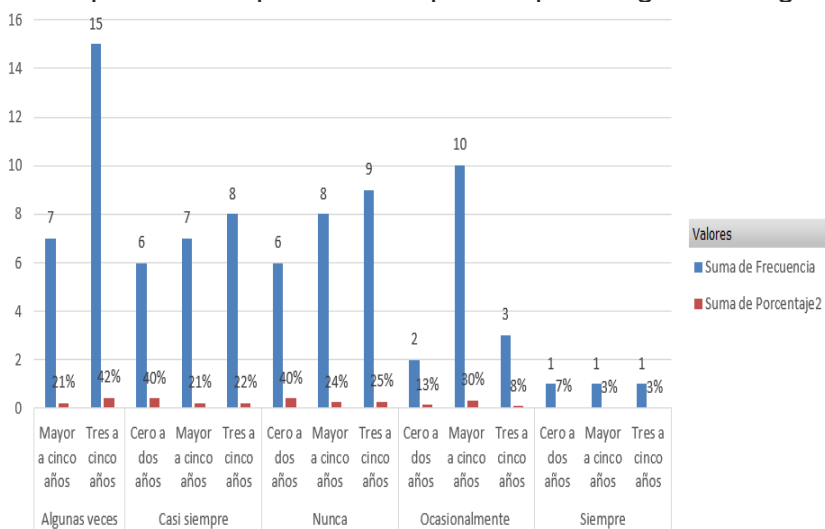
Observamos que la opción más frecuente es “Algunas veces” para el grupo con tres a cinco años (42%), seguida por “Ocasionalmente” (30%) y “Nunca” (25%) en el mismo grupo. Esto indica que quienes tienen mayor antigüedad sienten la situación como recurrente, aunque no constante.

Por otro lado, el grupo con cero a dos años presenta una tendencia más dispersa, destacando en “Casi siempre” (22%) y “Nunca” (24%), tal vez por falta de experiencia o adaptación a la cultura de la institución.

El personal más antiguo manifiesta menor presencia en respuestas extremas, lo que puede asociarse a experiencia, madurez laboral y adaptación.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad



**Gráfico 12. Diseño propio**

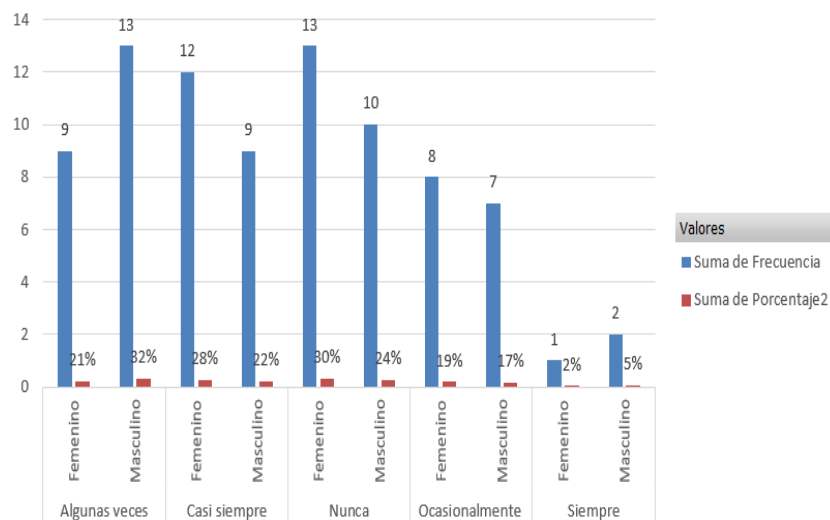
La gráfica nos muestra que las respuestas están bastante equilibradas entre las opciones “Algunas veces”, “Casi siempre” y “Nunca”, con porcentajes cercanos del 21% al 30%. Esto significa que no hay una percepción única dominante: algunas personas consideran que la situación ocurre con frecuencia, otras creen que sucede ocasionalmente y un grupo importante piensa que nunca pasa.

Por otro lado, las respuestas “Ocasionalmente” y “Siempre” son menos comunes, especialmente “Siempre”, que apenas alcanza el 2% en mujeres y 5% en hombres. Esto indica que la mayoría no percibe el fenómeno como algo constante.

En resumen, la percepción está dividida, lo que refleja experiencias diversas entre el personal.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por género



### Gráfico 13. Diseño propio

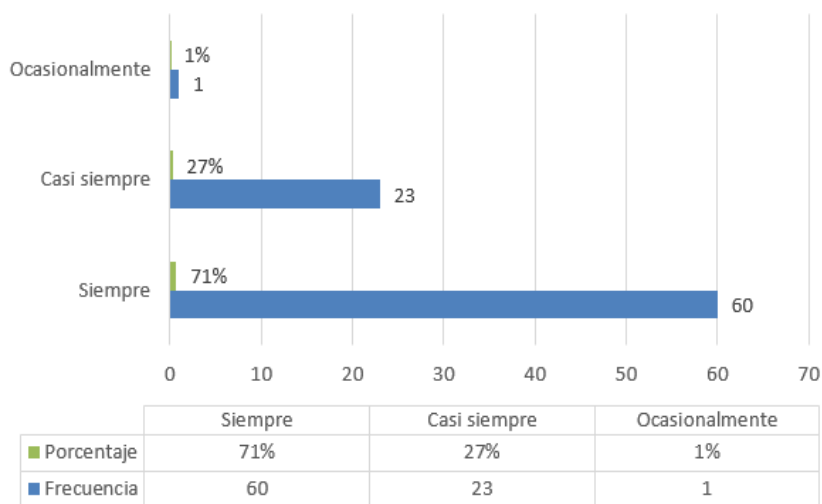
Falta de capacidad instalada (herramientas, equipos)

### ¿Cree que el servicio de urgencias cuenta con los equipos médicos necesarios para atender adecuadamente?

La gráfica muestra una tendencia muy clara, la gran mayoría de las personas (71%) considera que la situación ocurre siempre, mientras que un grupo menor (27%) opina que sucede casi siempre, solo un caso aislado (1%) indica que ocurre ocasionalmente, esto significa que, para la mayoría del personal siente que cuenta con los equipos necesarios en la IPS.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta

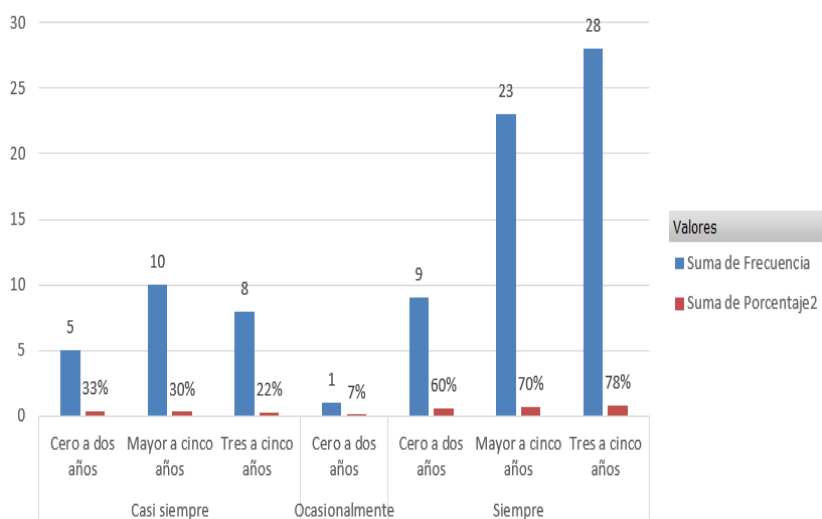


### Gráfico 14. Diseño propio

La gráfica indica que, para los grupos con mayor permanencia, consideran que siempre cuentan con los equipos necesarios, Por otro lado, el grupo con cero a dos años también refleja una percepción alta (60% en “siempre”), aunque con algo más de variabilidad, ya que algunos respondieron “casi siempre” (33%) y “ocasionalmente” (7%). Esto sugiere que, desde el inicio, los nuevos colaboradores perciben que cuentan con lo necesario.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

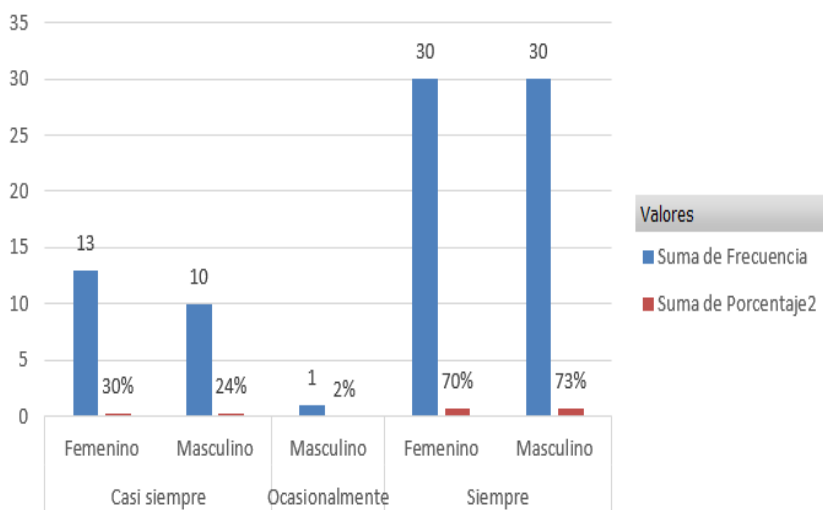


**Gráfico 15. Diseño propio**

La gráfica muestra una tendencia muy clara con la mayoría del personal, tanto femenino como masculino, considera que la situación ocurre siempre, con porcentajes muy altos (70% en mujeres y 73% en hombres), existe una percepción compartida y consistente entre ambos géneros.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por género



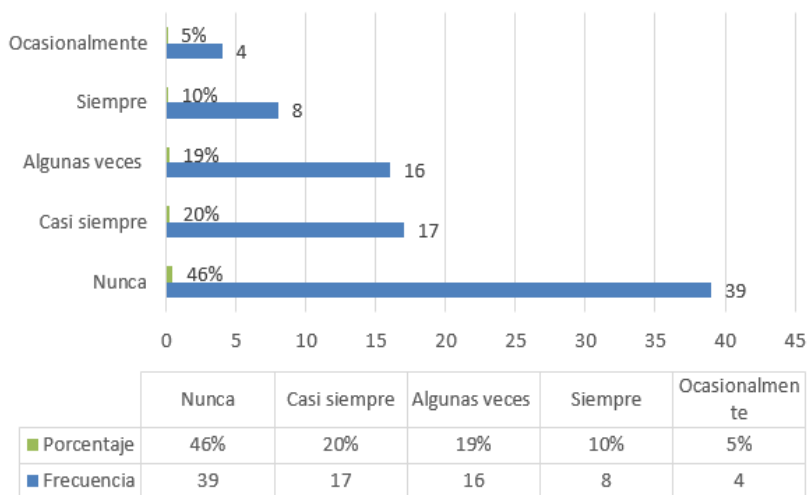
**Gráfico 16. Diseño propio**

### ¿En su opinión la falta de herramientas o equipos limita la capacidad de respuesta ante emergencias?

La gráfica muestra que la mayoría de las personas considera que la falta de equipos nunca limita la capacidad de respuesta, con un 46% de las respuestas, sin embargo, hay un grupo importante que opina que sucede casi siempre (20%) o algunas veces (19%), lo que indica que, aunque la percepción predominante es que el problema no existe, para una parte significativa del personal sí es una realidad ocasional, la percepción está dividida, la mayoría no ve el problema, pero existe un grupo relevante que sí lo identifica.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta



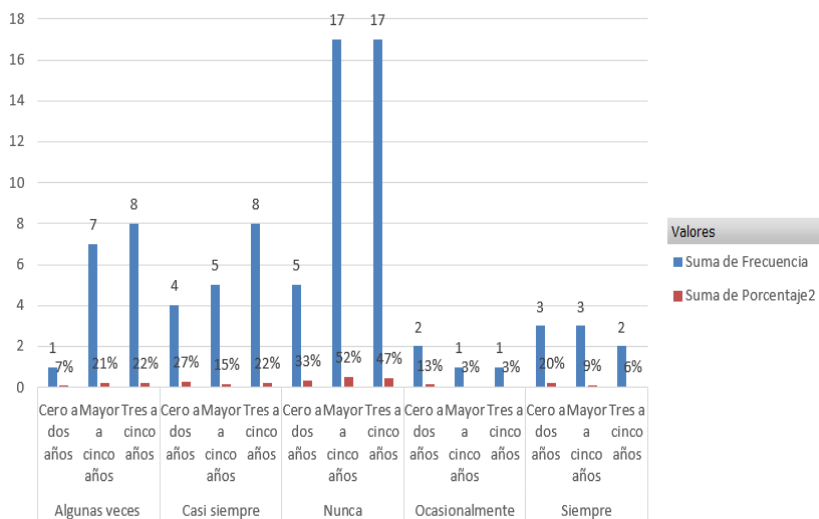
### Gráfico 17. Diseño propio

La gráfica muestra que la mayoría del personal considera que la situación nunca ocurre, especialmente quienes tienen cero a dos años (52%) y mayor a cinco años (47%) de antigüedad.

Sin embargo, hay un grupo relevante que opina que sucede algunas veces (21%-22%) o casi siempre (15%-27%), lo que refleja experiencias distintas según la antigüedad.

Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>



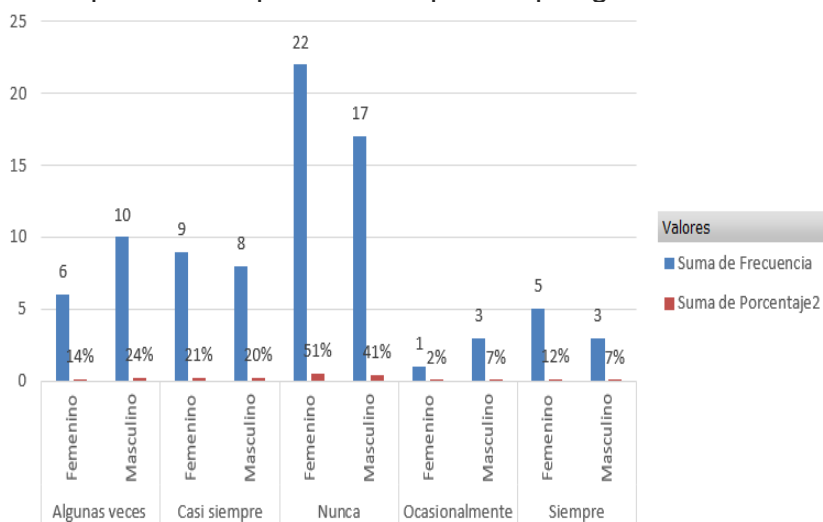
**Gráfico 18. Diseño propio**

La gráfica muestra que la mayoría del personal considera que la situación nunca ocurre, especialmente en el grupo femenino (51%) y masculino (41%).

Sin embargo, hay un grupo relevante que opina que sucede algunas veces (14% mujeres y 24% hombres) o casi siempre (21% mujeres y 20% hombres), lo que refleja experiencias distintas entre géneros.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



**Gráfico 19. Diseño propio**

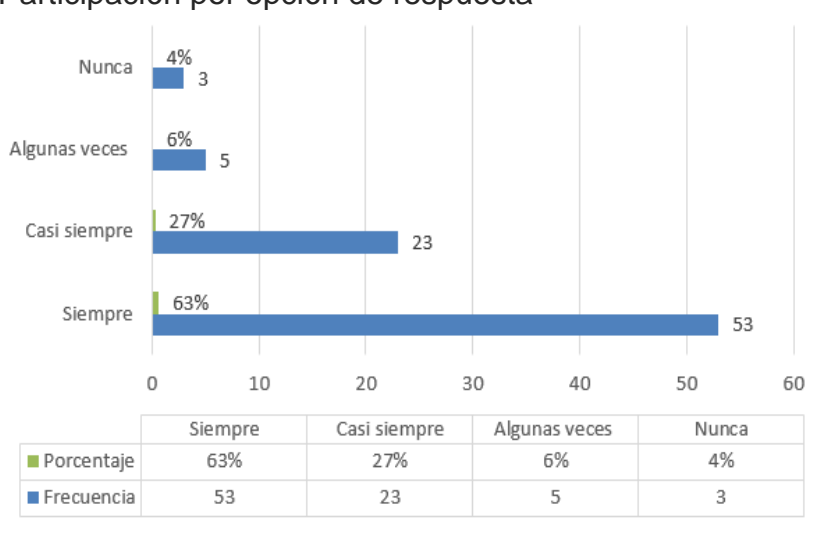
### ¿Piensa que la disponibilidad de insumos médicos es suficiente para cubrir la demanda del servicio?

La mayoría del personal considera que siempre cuentan con lo suficiente para cubrir la demanda, con un 63% de las respuestas.

Las respuestas “algunas veces” (6%) y “nunca” (4%) son mínimas, lo que confirma que casi percibe falta de insumos.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta

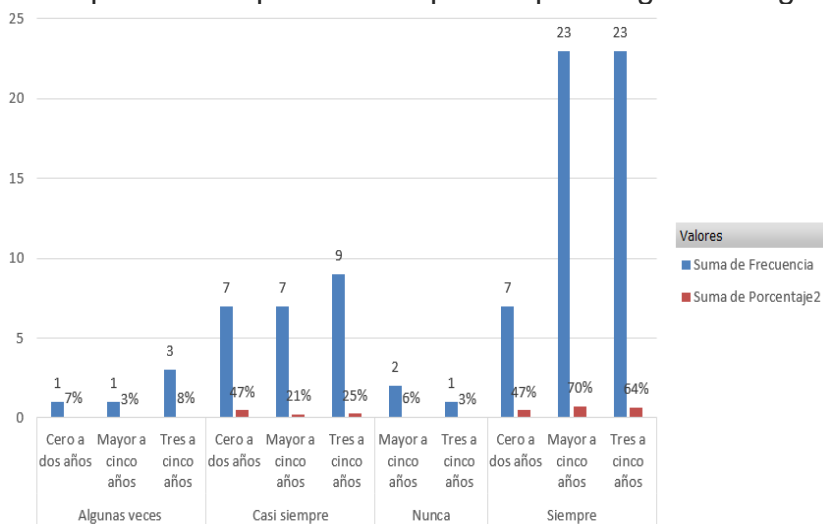


### Gráfico 20. Diseño propio

La mayoría del personal considera siempre, especialmente en los grupos con mayor antigüedad, el 70% de quienes tienen más de cinco años y el 64% de quienes tienen tres a cinco años respondieron “siempre”, lo que indica que para ellos esta situación es parte habitual, el grupo con cero a dos años también refleja una percepción alta (47% en “siempre”), aunque con algo más de variabilidad, ya que algunos respondieron “casi siempre” (47%) y “nunca” (6%). Esto sugiere que, desde el inicio, los nuevos colaboradores perciben una completa disponibilidad de lo que podría impactar positivamente en su adaptación en la IPS.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

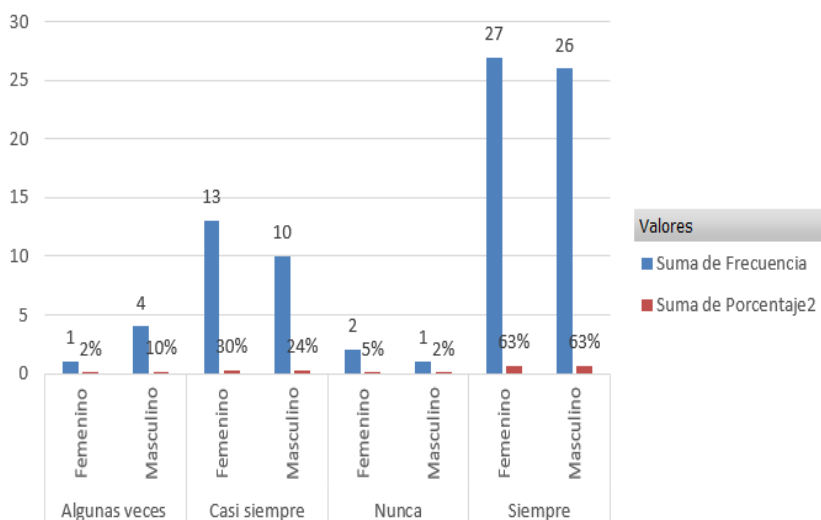


**Gráfico 21. Diseño propio**

La mayoría del personal considera que la situación ocurre siempre, con porcentajes prácticamente iguales entre ambos grupos 63% tanto en mujeres como en hombres. Las demás opciones como casi siempre 30% mujeres y 24% hombres, también tiene una participación por genero muy equilibrada.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



### Gráfico 22. Diseño propio

Recurso humano limitado (administrativo, médico, seguridad, enfermería, camilleros, facturación)

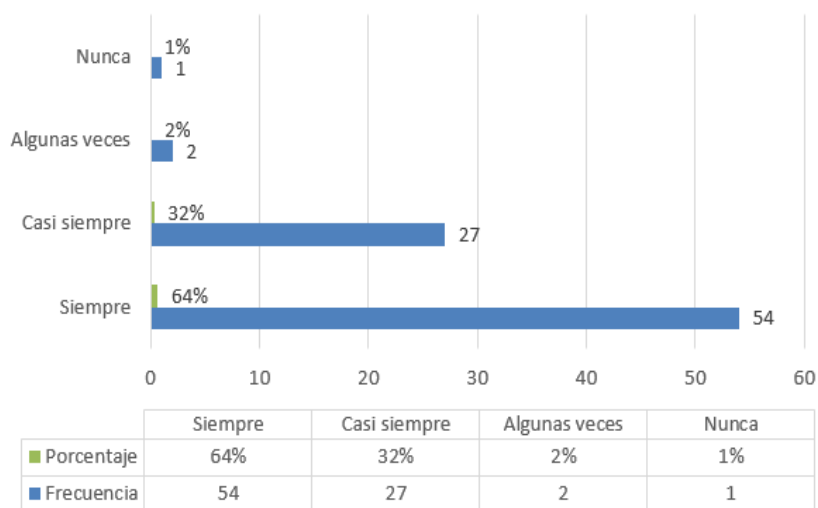
#### ¿El número de profesionales disponibles en urgencias por turno es suficiente para atender la demanda?

La gráfica muestra una percepción muy positiva sobre la disponibilidad de profesionales en urgencias por turno, el 64% de los encuestados considera que siempre hay suficiente personal, y un 32% opina que esto ocurre casi siempre, esto significa que, para la gran mayoría, la cobertura de personal es adecuada y garantiza la atención a la demanda.

Por otro lado, las respuestas que indican insuficiencia son mínimas: solo un 2% respondió “algunas veces” y un 1% dijo “nunca”, lo que confirma que los casos de falta de personal son excepcionales.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta



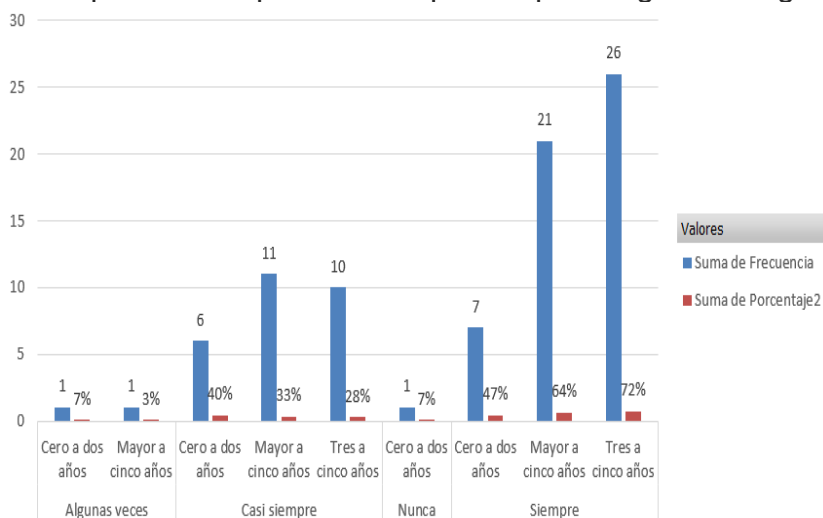
### Gráfico 23. Diseño propio

La mayoría del personal considera que siempre hay suficientes profesionales en urgencias para atender la demanda, especialmente en los grupos con mayor antigüedad 72% en quienes tienen tres a cinco años y 64% en quienes tienen más de cinco años esto refleja una percepción muy positiva sobre la disponibilidad de personal en estos grupos.

Por otro lado, el grupo con cero a dos años también tiene una percepción favorable, aunque con más variabilidad: 47% respondió “siempre” y 40% “casi siempre”, pero también aparecen respuestas como “nunca” (7%) y “algunas veces” (7%) esto podría indicar que los nuevos colaboradores perciben ocasionalmente falta de personal, quizá por desconocimiento de la dinámica o por experiencias puntuales.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

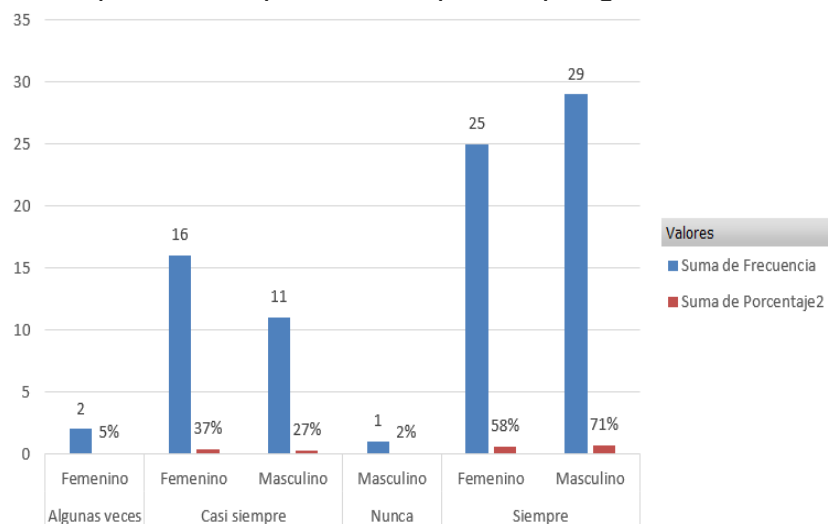


**Gráfico 24. Diseño propio**

La gráfica muestra que la mayoría del personal considera que siempre hay suficientes profesionales en urgencias para atender la demanda, con un 71% en hombres y 58% en mujeres. Esto indica una percepción muy positiva y bastante consistente entre ambos géneros, aunque los hombres muestran un nivel de confianza ligeramente mayor. Por otro lado, un grupo menor opina que esto ocurre casi siempre (37% mujeres y 27% hombres), lo que refuerza la idea de que la cobertura de personal es adecuada en la mayoría de los casos.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



**Gráfico 25. Diseño propio**

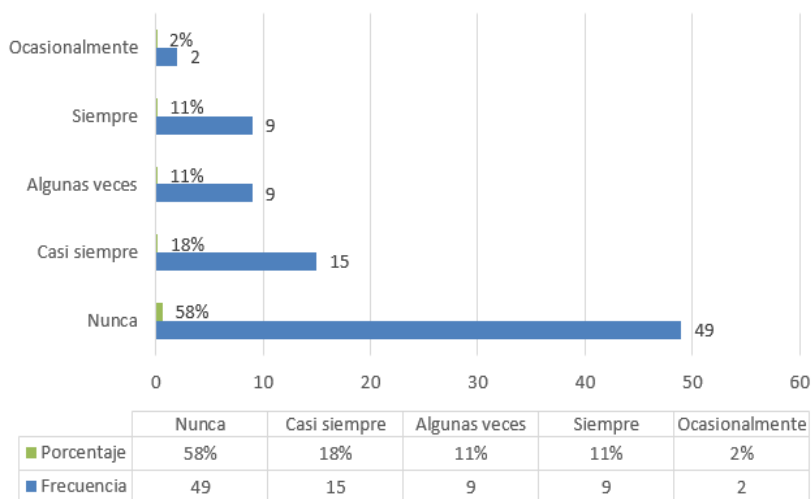
### ¿La escasez de personal afecta la eficiencia en la atención de los pacientes?

La gráfica muestra que la mayoría del personal considera que la escasez de personal no afecta la eficiencia en la atención, ya que el 58% respondió “nunca”, para más de la mitad de los encuestados, la falta de personal no es un problema habitual.

Sin embargo, existe un grupo significativo que percibe cierto impacto, el 18% respondió “casi siempre”, y un 11% indicó “siempre” o “algunas veces”, aunque estas cifras son menores, reflejan que hay experiencias donde la falta de personal sí influye en la eficiencia.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta

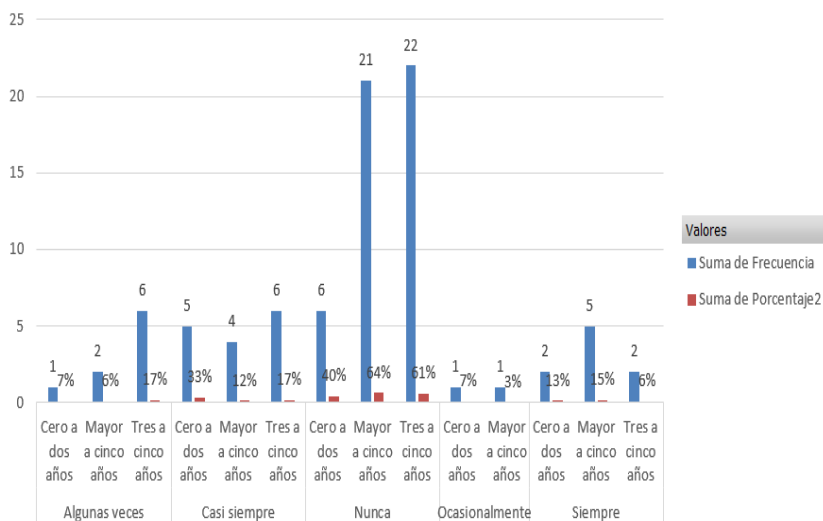


### Gráfico 26. Diseño propio

La gráfica muestra que la mayoría del personal considera que la escasez de personal no afecta la eficiencia en la atención, especialmente en los grupos con mayor antigüedad, 64% en quienes tienen cero a dos años y 61% en quienes tienen tres a cinco años respondieron “nunca”, para la mayoría, la falta de personal no es un problema habitual. Sin embargo, hay respuestas que reflejan cierta afectación, entre un 12% y 17% en los grupos con más antigüedad señalaron “casi siempre”, y hasta un 15% respondió “siempre” en el grupo de mayor antigüedad, aunque son porcentajes menores, muestran que existen experiencias donde la falta de personal sí impacta.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad



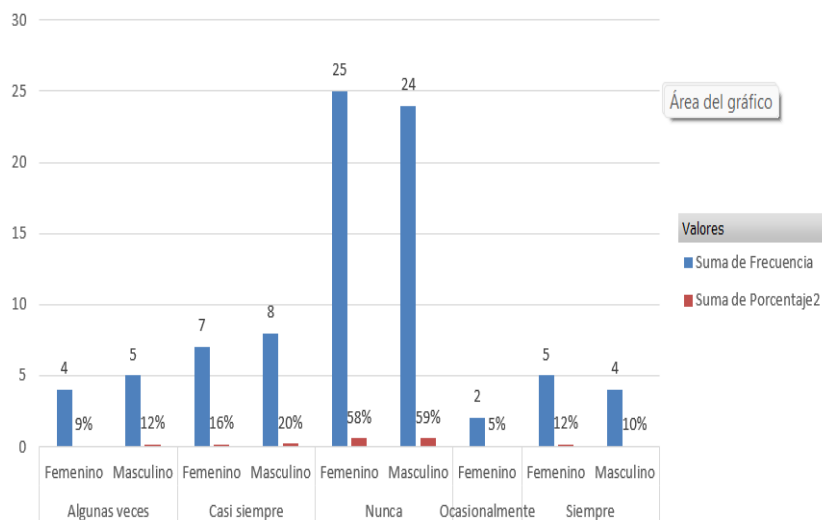
**Gráfico 27. Diseño propio**

El 58% en mujeres y 59% en hombres respondieron “nunca”, es decir que, para la gran mayoría, la falta de personal no es un problema habitual con una percepción muy equilibrada de ambos géneros.

Sin embargo, hay respuestas que reflejan cierta afectación: 16% de mujeres y 20% de hombres señalaron “casi siempre”, y entre un 10% y 12% respondieron “siempre”. Aunque son porcentajes menores, muestran que existen experiencias donde la falta de personal sí impacta la eficiencia.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



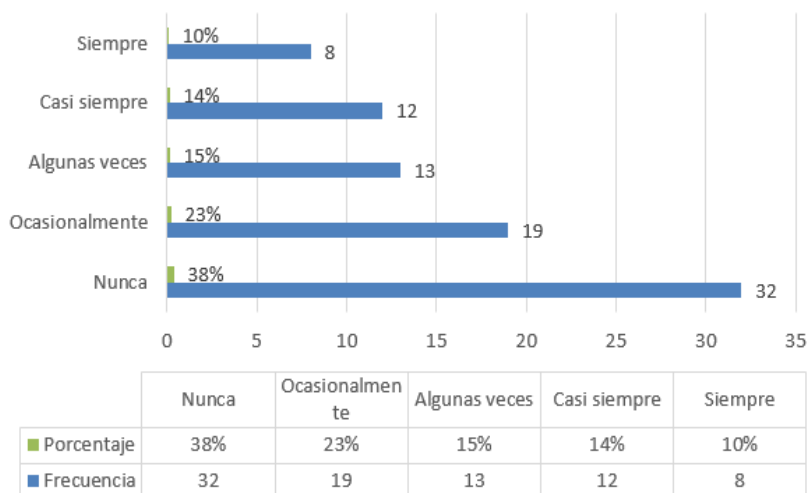
**Gráfico 28. Diseño propio**

### ¿La carga laboral del personal se incrementa por la falta del recurso humano durante el turno y se extienden los tiempos de atención?

Gran parte del personal considera que la carga laboral no se incrementa por falta de recurso humano, ya que el 38% respondió “nunca”, para una parte importante del equipo, la falta de personal no es un problema habitual que afecte los tiempos de atención, sin embargo, hay una percepción dividida en el resto de las respuestas, el 23% indicó “ocasionalmente”, mientras que entre 14% y 15% respondió “casi siempre” o “algunas veces”, incluso un 10% considera que esto ocurre siempre, lo que evidencia que, aunque no es la mayoría, sí existe un grupo significativo que percibe afectación frecuente.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta



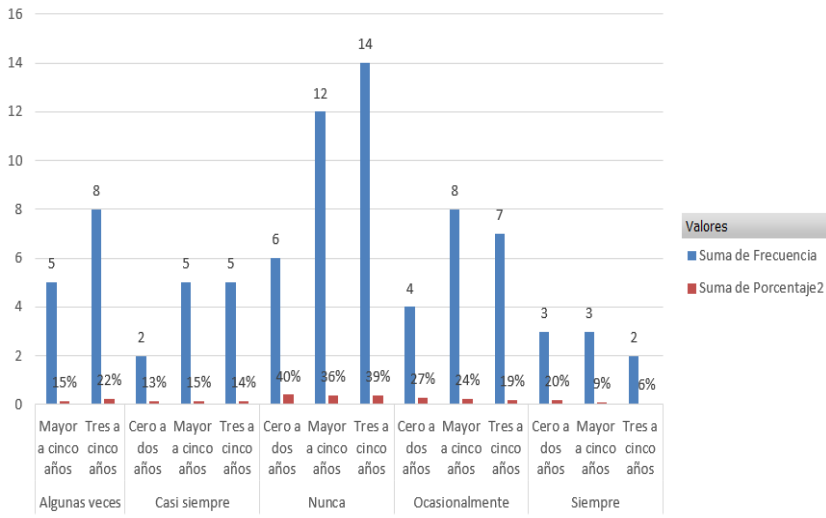
### Gráfico 29. Diseño propio

La mayoría del personal considera que la carga laboral no se incrementa por falta de recurso humano, especialmente en los grupos con mayor antigüedad 40% en quienes tienen cero a dos años y 36%-39% en quienes tienen más tiempo respondieron “nunca”. Esto indica que, para la mayoría, la falta de personal no es un problema habitual que afecte los tiempos de atención.

Sin embargo, hay respuestas que reflejan cierta afectación, entre 13% y 15% en todos los grupos señalaron “casi siempre”, y hasta un 20% respondió “siempre” en el grupo con menor antigüedad, además, 27% del grupo más nuevo indicó “ocasionalmente”, lo que evidencia que los nuevos colaboradores perciben más variabilidad en la carga laboral

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

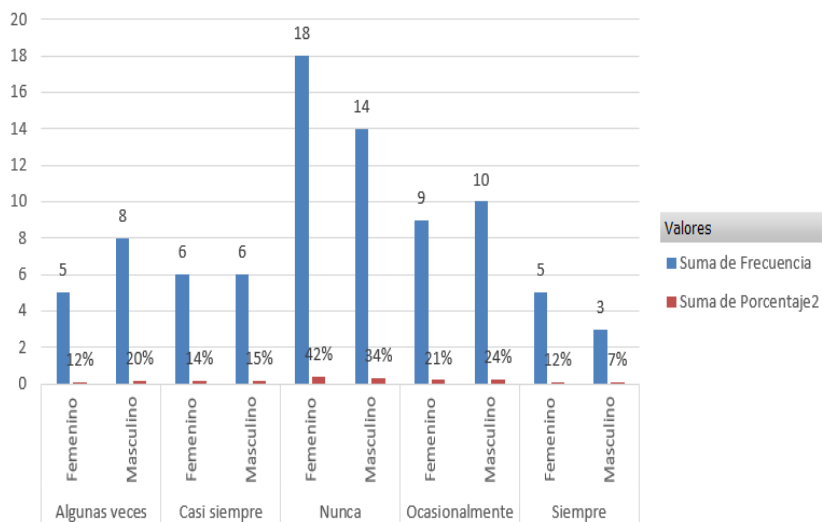


**Gráfico 30. Diseño propio**

La carga laboral no se incrementa por falta de recurso humano, ya que el 42% de mujeres y el 34% de hombres respondieron “nunca” esto indica que, para gran parte del equipo, la falta de personal no es un problema habitual que afecte los tiempos de atención, la percepción predominante es positiva y equilibrada en ambos géneros.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



**Gráfico 31. Diseño propio**

Jornada laboral más extensa

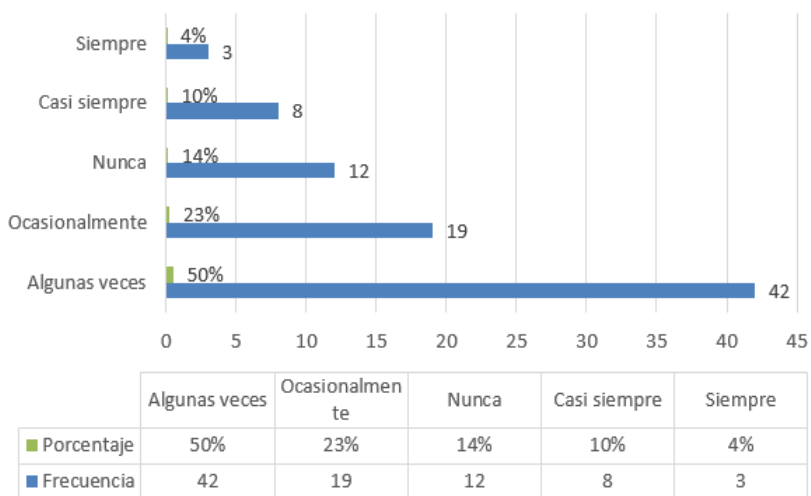
### ¿Con qué frecuencia las jornadas laborales en urgencias suelen extenderse más allá del tiempo establecido?

La mayoría del personal considera que las jornadas laborales en urgencias se extienden más allá del tiempo establecido algunas veces, con un 50% de las respuestas en esta opción esto indica que, para la mitad del equipo, los turnos prolongados son una situación recurrente, aunque no constante.

Por otro lado, un 23% respondió “ocasionalmente”, lo que refuerza la idea de que esta situación ocurre con cierta frecuencia. Las respuestas “nunca” (14%) y “casi siempre” (10%) son menos comunes, y solo un 4% considera que esto sucede siempre, lo que confirma que los casos extremos son poco habituales.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta



### Gráfico 32. Diseño propio

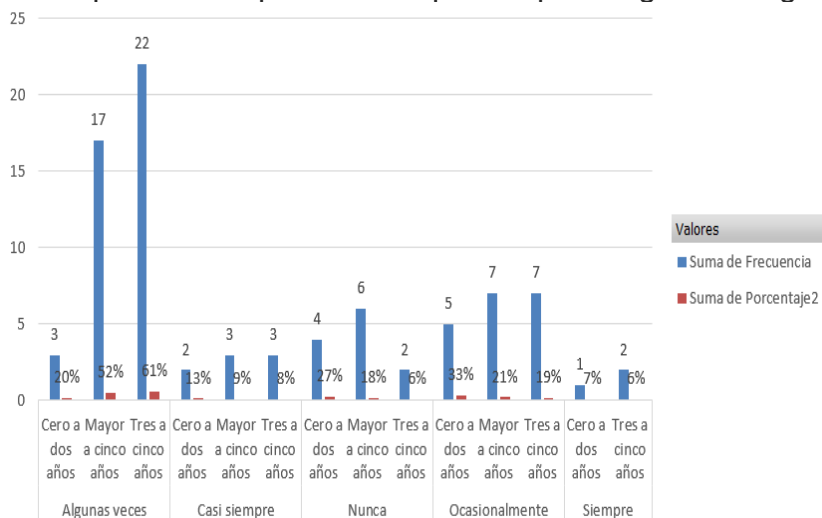
La mayoría del personal considera que las jornadas laborales en urgencias se extienden más allá del tiempo establecido algunas veces, especialmente en los grupos con mayor antigüedad 61% en quienes tienen tres a cinco años y 52% en quienes tienen más de cinco años, para gran parte del equipo con más experiencia, los turnos prolongados son una situación recurrente, aunque no constante.

Por otro lado, el grupo con cero a dos años refleja una percepción más variada: 20% respondió “algunas veces”, pero también hay un 27% que indicó “nunca”, lo que sugiere que los nuevos colaboradores experimentan menos extensiones o aún no las perciben como frecuentes.

Las respuestas extremas como “siempre” son poco comunes (7% en el grupo más nuevo y 6% en el más antiguo), lo que confirma que los casos extremos son excepcionales.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad



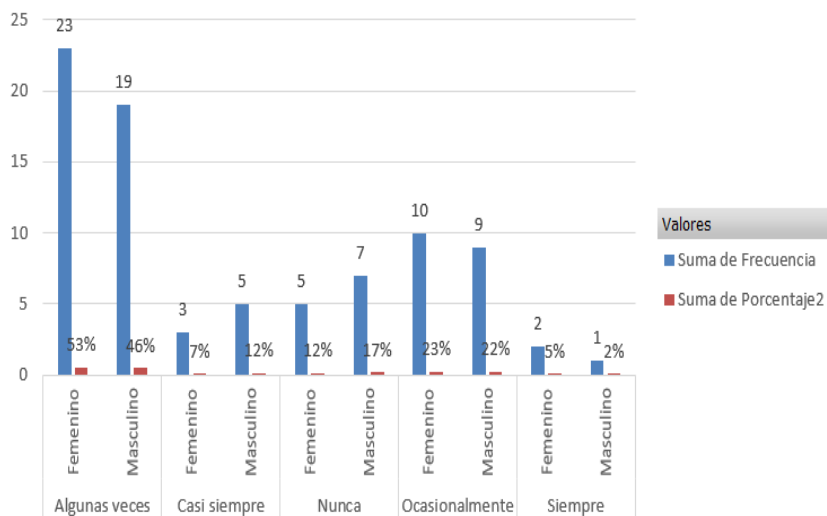
### Gráfico 33. Diseño propio

Las jornadas laborales en urgencias se extienden más allá del tiempo establecido algunas veces, con un 53% en mujeres y 46% en hombres, esto indica que, para casi la mitad del equipo, los turnos prolongados son una situación recurrente, aunque no constante.

Por otro lado, las respuestas “ocasionalmente” también son significativas (23% mujeres y 22% hombres), lo que refuerza la idea de que esta situación ocurre con cierta frecuencia, las opciones “casi siempre” y “nunca” se mantienen en niveles bajos (entre 7% y 17%), y solo un pequeño porcentaje (5% mujeres y 2% hombres) considera que esto sucede siempre, lo que confirma que los casos extremos son poco habituales.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



**Gráfico 34. Diseño propio**

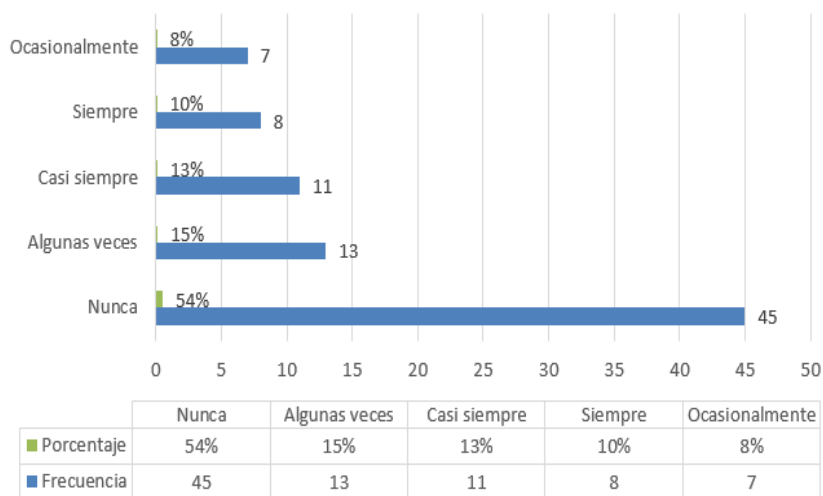
### ¿Opina que las extensas jornadas afectan el desempeño del personal en sus funciones?

La mayoría del personal considera que las extensas jornadas no afectan su desempeño, ya que el 54% respondió “nunca”, para más de la mitad del equipo, trabajar más tiempo no representa un impacto significativo en la calidad de sus funciones.

Sin embargo, hay un grupo importante que percibe cierto efecto: 15% indicó “algunas veces”, 13% respondió “casi siempre”, y 10% considera que esto ocurre siempre. Incluso un 8% lo ve como algo ocasional.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta



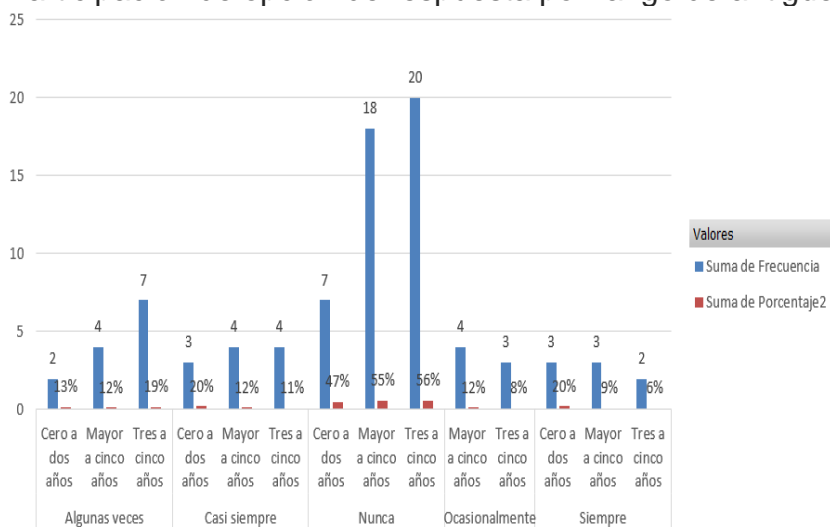
### Gráfico 35. Diseño propio

El personal considera que las extensas jornadas no afectan su desempeño, especialmente en los grupos con mayor antigüedad, 55% en quienes tienen mayor a cinco años y 56% en quienes tienen tres a cinco años respondieron “nunca”, para la mayoría, trabajar más tiempo no representa un impacto significativo en la calidad de sus funciones.

Sin embargo, hay respuestas que reflejan cierta afectación: 20% en el grupo más nuevo (cero a dos años) señaló “casi siempre”, y hasta un 20% respondió “siempre” en ese mismo grupo, esto evidencia que los colaboradores con menor antigüedad perciben más impacto en su desempeño cuando las jornadas se extienden.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad



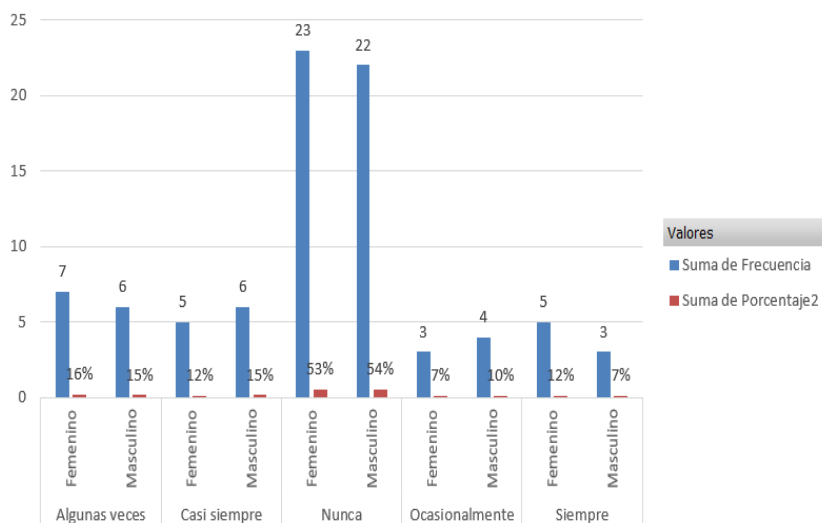
#### Gráfico 36. Diseño propio

Con porcentajes muy similares entre ambos grupos, el 53% en mujeres y 54% en hombres respondieron “nunca”, para más de la mitad del equipo, trabajar más tiempo no representa un impacto significativo en la calidad de sus funciones.

Sin embargo, hay respuestas que reflejan cierta afectación: 16% de mujeres y 15% de hombres señalaron “algunas veces”, mientras que entre 12% y 15% respondieron “casi siempre”. Además, un pequeño grupo considera que esto ocurre siempre (12% mujeres y 7% hombres), lo que evidencia que, aunque no es la mayoría, sí existe una percepción de impacto en algunos casos.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



**Gráfico 37. Diseño propio**

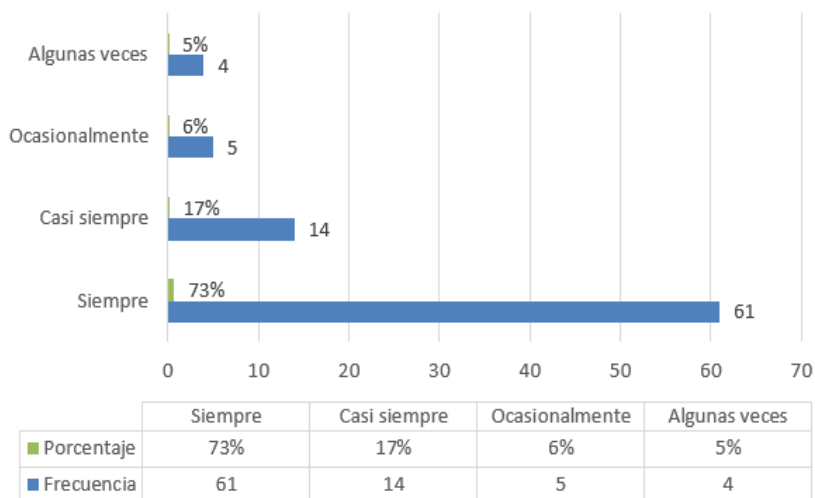
### ¿Considera que el tiempo de descanso entre turnos es adecuado para una recuperación efectiva?

La gráfica muestra que la mayoría del personal considera que el tiempo de descanso entre turnos es adecuado para una recuperación efectiva, ya que el 73% respondió “siempre”, los espacios de descanso cumplen su propósito y permiten retomar funciones sin afectar el rendimiento.

Por otro lado, un 17% señaló “casi siempre”, lo que sugiere que, aunque la percepción es positiva, hay casos donde el descanso no es completamente suficiente. Las respuestas “ocasionalmente” (6%) y “algunas veces” (5%) son mínimas, lo que confirma que los problemas relacionados con la falta de recuperación son poco frecuentes o es percepción de la minoría.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta

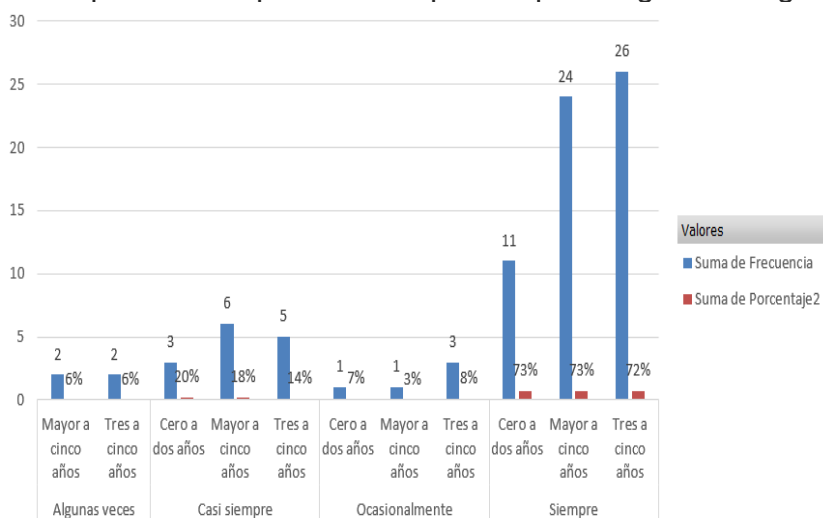


### Gráfico 38. Diseño propio

El tiempo de descanso entre turnos es adecuado para una recuperación efectiva, sin importar la antigüedad, las respuestas “siempre” son predominantes en todos los grupos: 73% en quienes tienen cero a dos años, 73% en quienes tienen mayor a cinco años y 72% en el grupo de tres a cinco años se evidencia que, los espacios de descanso cumplen su propósito y permiten retomar funciones sin afectar el rendimiento. Por otro lado, las respuestas “casi siempre” (18%-20%) y “ocasionalmente” (3%-8%) son minoritarias, lo que sugiere que, aunque la percepción es muy positiva, hay casos aislados donde el descanso no es completamente suficiente. Las opciones “algunas veces” son mínimas (6%), lo que confirma que los problemas relacionados con la falta de recuperación son poco frecuentes.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad



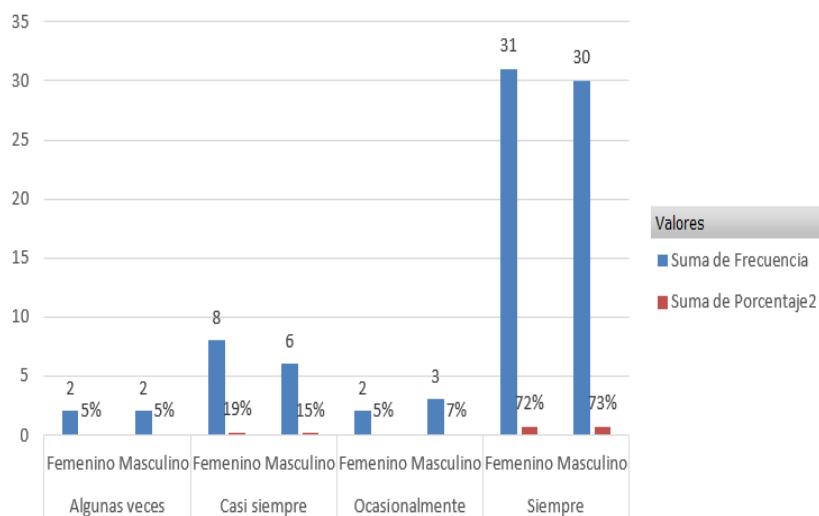
### Gráfico 39. Diseño propio

El tiempo de descanso entre turnos es adecuado para una recuperación efectiva, con porcentajes muy similares entre ambos grupos 72% en mujeres y 73% en hombres respondieron “siempre”, indicando que, para la mayoría, los espacios de descanso cumplen su propósito y permiten retomar funciones sin afectar el rendimiento.

Un grupo más pequeño señaló “casi siempre” (19% mujeres y 15% hombres), lo que sugiere que, aunque la percepción es muy positiva, hay casos donde el descanso no es completamente suficiente teniendo una participación muy equitativa de hombres y mujeres.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



### Gráfico 40. Diseño propio

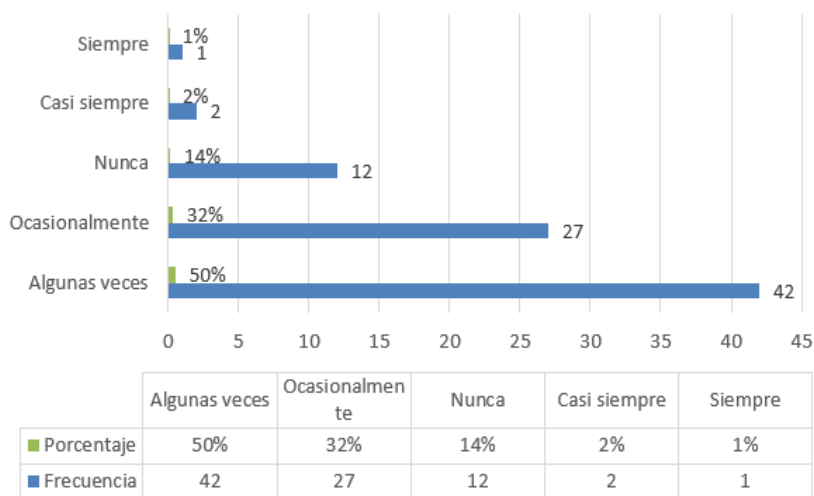
Agotamiento físico del personal

**¿Presenta usted signos de agotamiento físico (dolor de cuello, tensión en la espalda, dificultad para concentrarse, sueño excesivo, mal genio, etc.)?**

La gráfica muestra que la mayoría del personal sí presenta signos de agotamiento físico, aunque no de manera constante. El 50% respondió “algunas veces”, lo que indica que la mitad del equipo experimenta síntomas como dolor de cuello, tensión en la espalda o dificultad para concentrarse en ciertos momentos. Además, un 32% señaló “ocasionalmente”, reforzando la idea de que el agotamiento es una realidad intermitente.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta

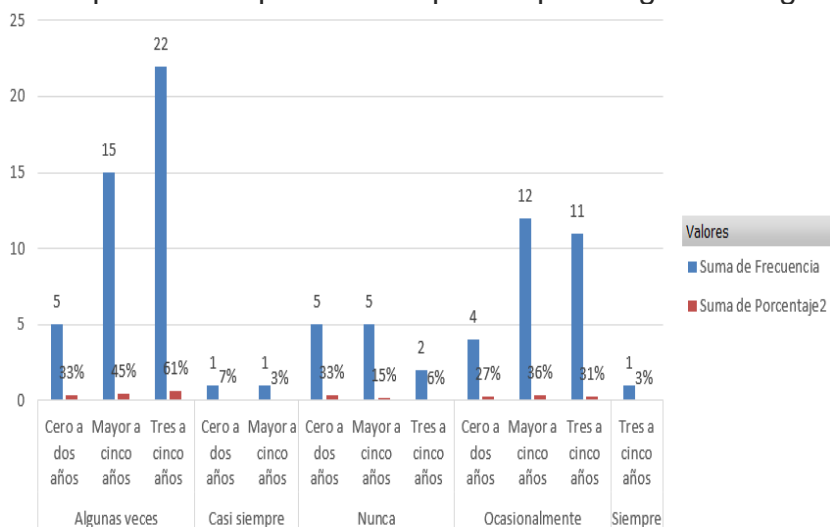


### Gráfico 41. Diseño propio

La mayoría del personal sí presenta signos de agotamiento físico, la opción más frecuente es “algunas veces”, especialmente en el grupo con tres a cinco años de antigüedad (61%) y en quienes tienen mayor a cinco años (45%). Esto indica que el agotamiento es una experiencia común en los colaboradores con más tiempo en la institución.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad



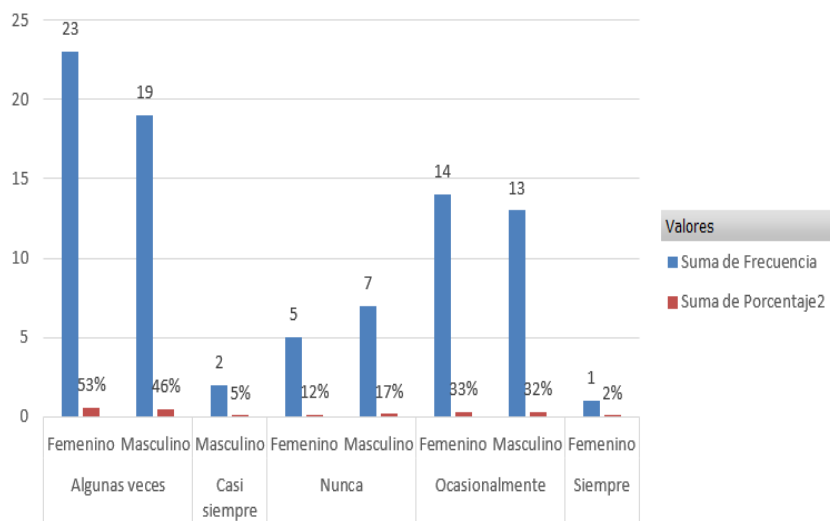
**Gráfico 42. Diseño propio**

La opción más frecuente es “algunas veces”, con un 53% en mujeres y 46% en hombres, lo que indica que casi la mitad del equipo experimenta síntomas como dolor de cuello, tensión en la espalda o dificultad para concentrarse en ciertos momentos.

Por otro lado, las respuestas “ocasionalmente” también son significativas (33% mujeres y 32% hombres), reforzando la idea de que el cansancio aparece de forma intermitente. Las opciones “nunca” son menos frecuentes (12%-17%), y las respuestas extremas como “siempre” son mínimas (2%), lo que confirma que los casos graves son poco habituales.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



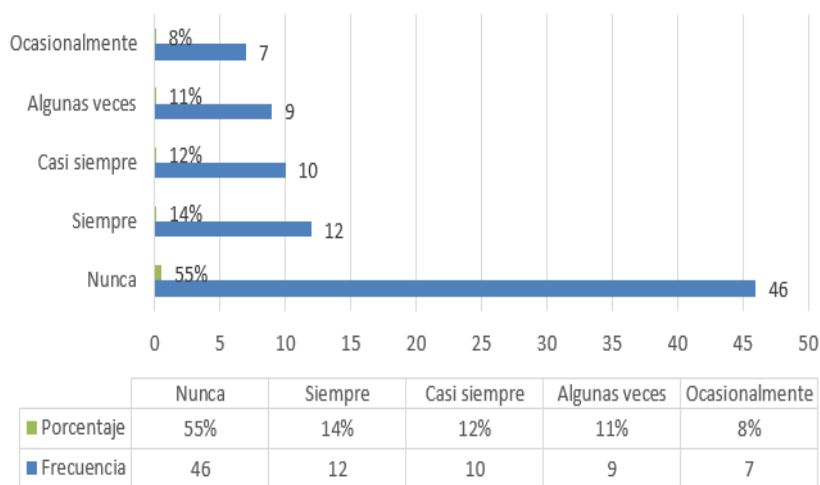
#### Gráfico 43. Diseño propio

#### ¿Cree que el cansancio acumulado influye en la calidad de la atención brindada?

La mayoría del personal considera que el cansancio acumulado no influye en la calidad de la atención, ya que el 55% respondió “nunca”. Sin embargo, hay un grupo que percibe cierto impacto: 14% dijo “siempre”, 12% “casi siempre” y 11% “algunas veces”. Esto indica que, aunque la percepción predominante es positiva, existe una minoría significativa que siente que el cansancio afecta su desempeño

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta

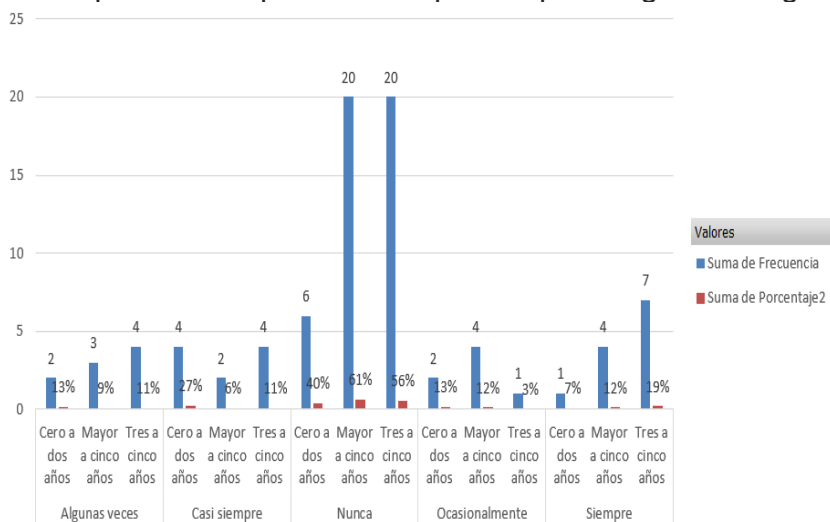


### Gráfico 44. Diseño propio

La tendencia se mantiene en todos los rangos quienes tienen mayor a cinco años (61%) y tres a cinco años (56%) son los que más responden “nunca”, lo que sugiere que la experiencia ayuda a manejar el cansancio. En cambio, el grupo con cero a dos años muestra más variabilidad: 40% dijo “nunca”, pero también hay un 20% que respondió “siempre” y 27% “casi siempre”, lo que indica que los nuevos colaboradores perciben más impacto del cansancio en la calidad de la atención.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

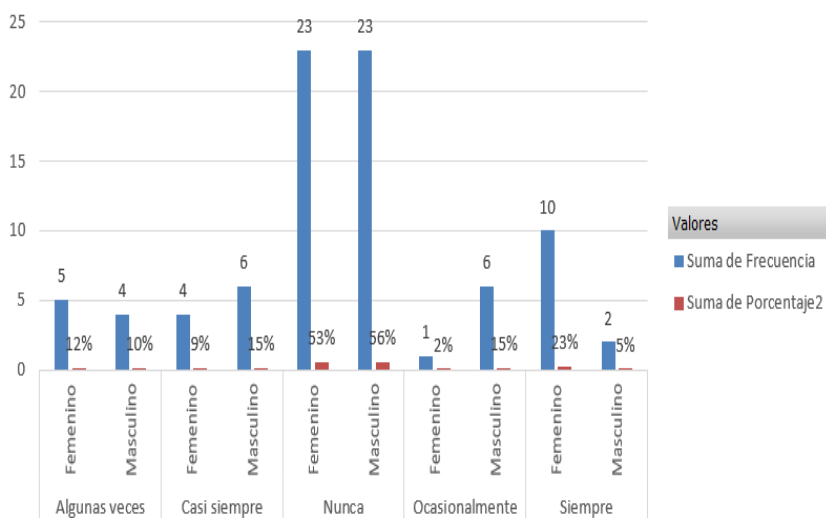


**Gráfico 45. Diseño propio**

La percepción es similar entre ambos géneros, el 53% de mujeres y 56% de hombres respondieron “nunca”, lo que indica que la mayoría no ve relación entre cansancio y calidad. Sin embargo, las respuestas extremas son más frecuentes en mujeres: 23% dijo “siempre”, frente a 5% en hombres. Esto sugiere que, aunque la tendencia general es positiva, algunas mujeres perciben mayor impacto del cansancio

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por género



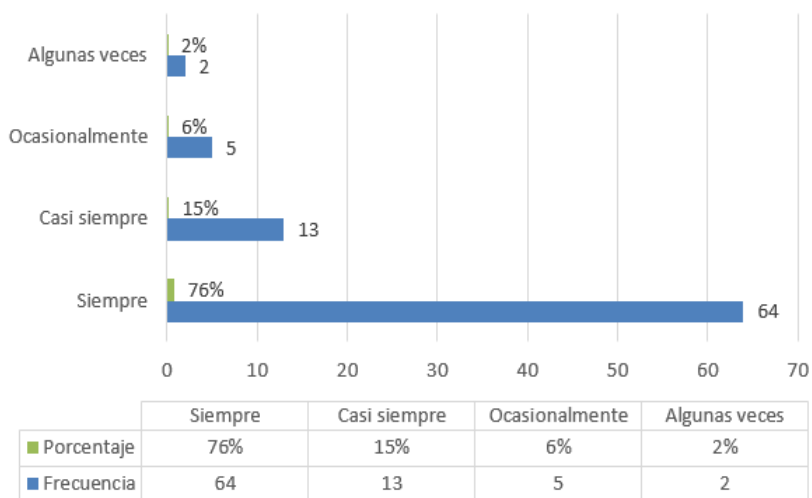
**Gráfico 46. Diseño propio**

### ¿La institución cuenta con estrategias institucionales para mitigar el agotamiento del personal?

La mayoría del personal considera que la institución sí cuenta con estrategias para mitigar el agotamiento, ya que el 76% respondió “siempre” y un 15% dijo “casi siempre”. Esto refleja una percepción muy positiva sobre las acciones implementadas. Las respuestas “ocasionalmente” (6%) y “algunas veces” (2%) son mínimas, lo que confirma que los casos donde no se aplican estrategias son excepcionales.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta

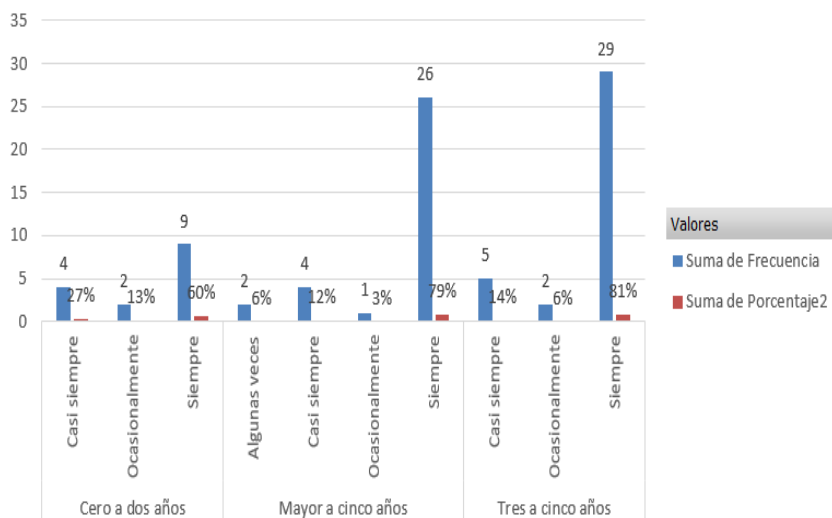


### Gráfico 47. Diseño propio

La tendencia se mantiene en todos los grupos, pero es más fuerte en quienes tienen más tiempo en la institución, el 79% en el grupo mayor a cinco años y 81% en el grupo de tres a cinco años respondieron “siempre”. El grupo con cero a dos años también muestra una percepción positiva (60%), aunque con más variabilidad, ya que un 27% indicó “casi siempre” y un 13% “ocasionalmente”, esto sugiere que los nuevos colaboradores pueden necesitar más información sobre estas estrategias.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

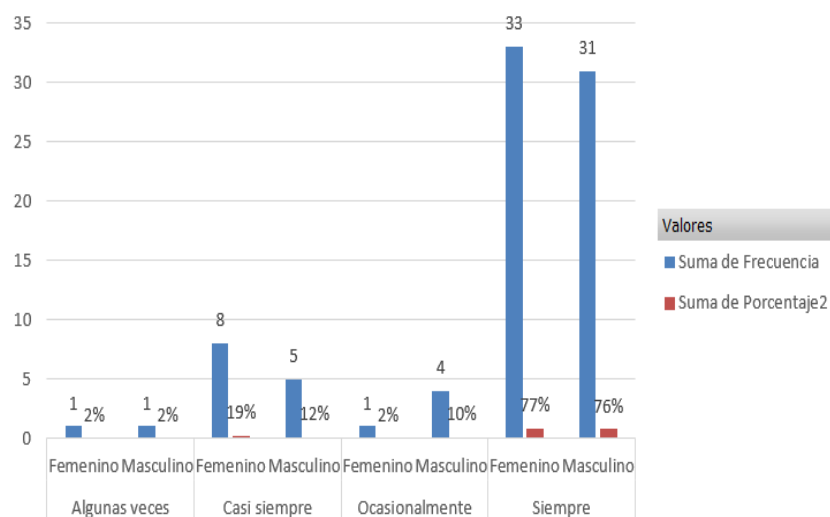


#### **Gráfico 48. Diseño propio**

La percepción es muy similar entre géneros, el 77% de mujeres y 76% de hombres respondieron “siempre”, lo que indica que ambos grupos reconocen la existencia de estrategias institucionales. Las respuestas “casi siempre” son más frecuentes en mujeres (19%) que en hombres (12%), mientras que las opciones “ocasionalmente” y “algunas veces” son mínimas en ambos casos.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por género



**Gráfico 49. Diseño propio**

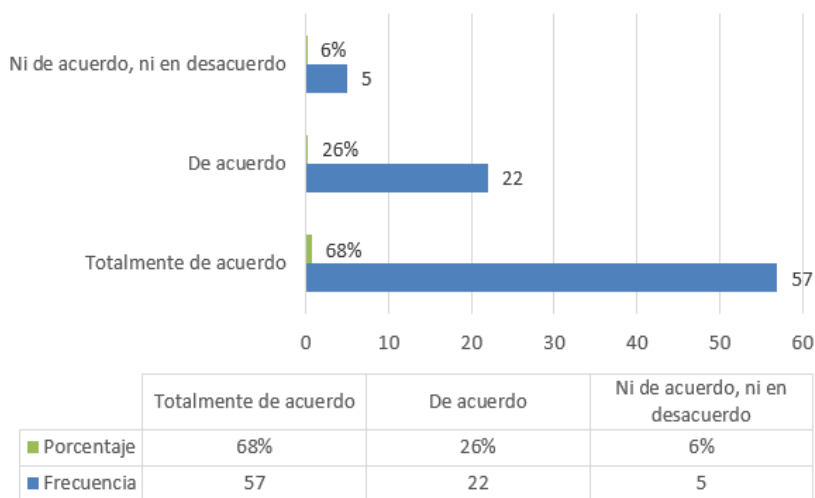
Complejidad de los procesos (protocolos no definidos, falta de capacitación)

### ¿Los protocolos de atención en urgencias están claramente definidos y son conocidos por el personal?

La mayoría del personal encuestado considera que los protocolos de atención en urgencias están claramente definidos y son conocidos, ya que el 68% respondió “totalmente de acuerdo” y un 26% dijo “de acuerdo”. Esto refleja una percepción muy positiva sobre la claridad y difusión de los protocolos. Solo un 6% se ubicó en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), lo que indica que los casos de desconocimiento son mínimos.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta

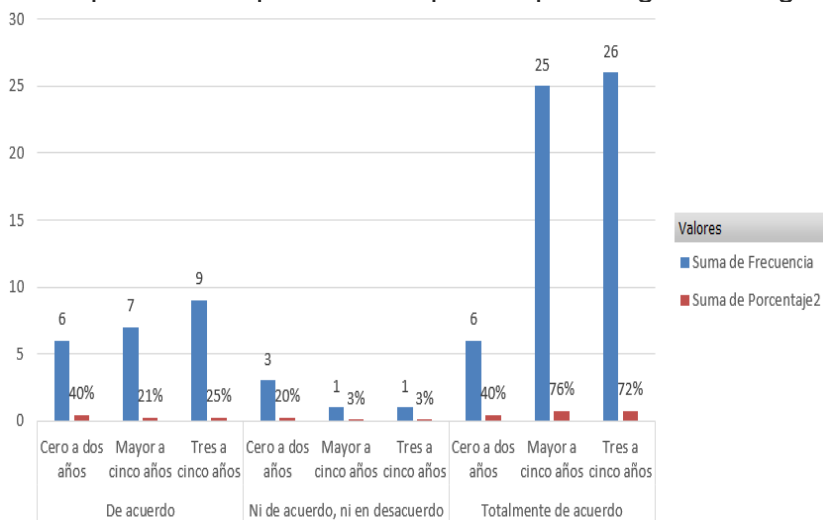


### Gráfico 50. Diseño propio

La tendencia se mantiene en todos los grupos, pero es más fuerte en quienes tienen más tiempo en la institución, un 76% en el grupo mayor a cinco años y 72% en el grupo de tres a cinco años respondieron “totalmente de acuerdo”. El grupo con cero a dos años muestra más variabilidad, el 40% dijo “totalmente de acuerdo” y otro 40% “de acuerdo”, lo que sugiere que los nuevos colaboradores aún están en proceso de familiarización con los protocolos.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

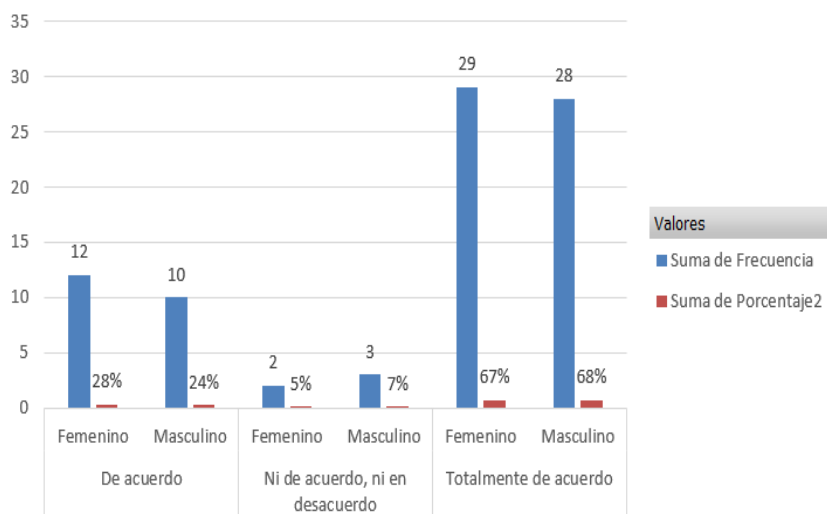


**Gráfico 51. Diseño propio**

La percepción es muy similar en ambos géneros, el 67% de mujeres y 68% de hombres respondieron “totalmente de acuerdo”, lo que indica que ambos grupos reconocen la claridad de los protocolos. Las respuestas “de acuerdo” son también consistentes (28% mujeres y 24% hombres), mientras que las posiciones neutrales son mínimas (5%-7%).

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



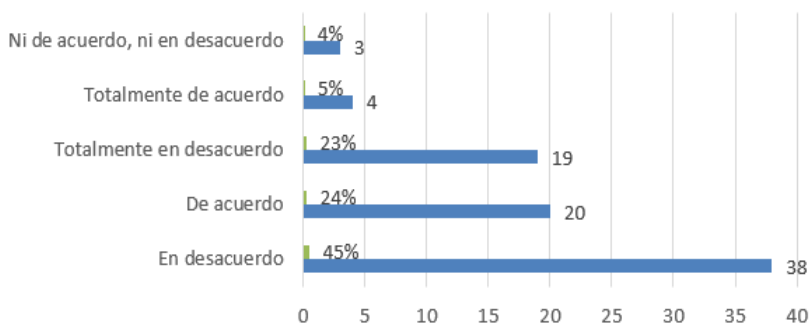
**Gráfico 52. Diseño propio**

### ¿La falta de capacitación sobre nuevos procesos afecta la atención en urgencias?

La mayoría del personal considera que la falta de capacitación sobre nuevos procesos no afecta la atención en urgencias, ya que el 45% respondió “en desacuerdo” y un 23% dijo “totalmente en desacuerdo”. Esto indica que más de dos tercios del equipo cree que la atención no se ve comprometida por este factor. Sin embargo, un 24% está de acuerdo y un 5% totalmente de acuerdo, lo que muestra que existe un grupo que sí percibe impacto.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta



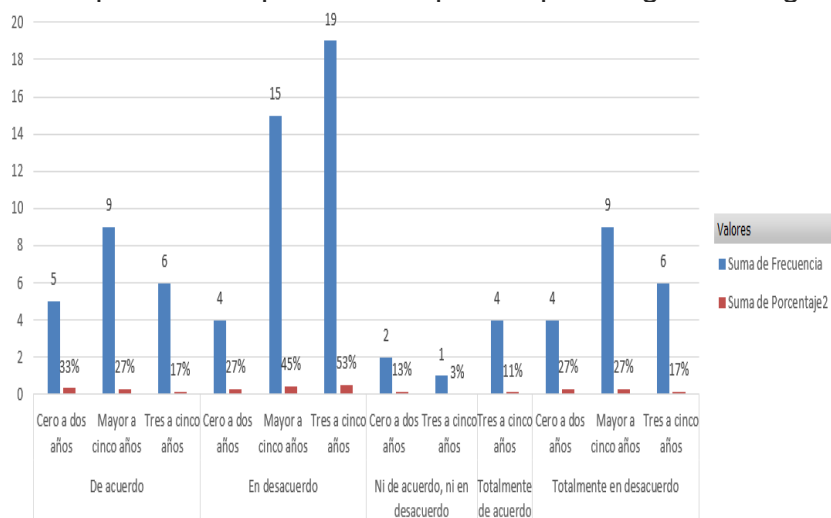
	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
■ Porcentaje	45%	24%	23%	5%	4%
■ Frecuencia	38	20	19	4	3

### Gráfico 53. Diseño propio

La tendencia se mantiene en todos los grupos, pero es más fuerte en quienes tienen más tiempo en la institución con un 53% del grupo tres a cinco años y 45% del grupo mayor a cinco años respondieron “en desacuerdo”, lo que indica que la experiencia reduce la percepción de afectación. El grupo con cero a dos años muestra más variabilidad: 33% dijo “de acuerdo” y 27% “en desacuerdo”, lo que sugiere que los nuevos colaboradores son más sensibles a la falta de capacitación.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad



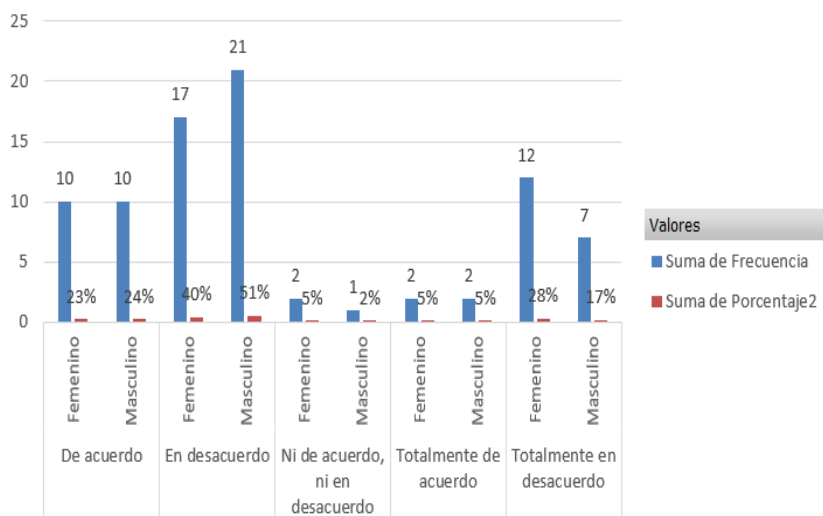
**Gráfico 54. Diseño propio**

La percepción es similar entre géneros, aunque los hombres muestran mayor seguridad, el 51% respondió “en desacuerdo”, frente a 40% en mujeres.

Las mujeres presentan más respuestas extremas: 28% dijo “totalmente en desacuerdo”, mientras que los hombres se concentran más en posiciones intermedias. Esto indica que ambos grupos coinciden en que la falta de capacitación no afecta significativamente, pero las mujeres parecen tener opiniones más polarizadas.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por género



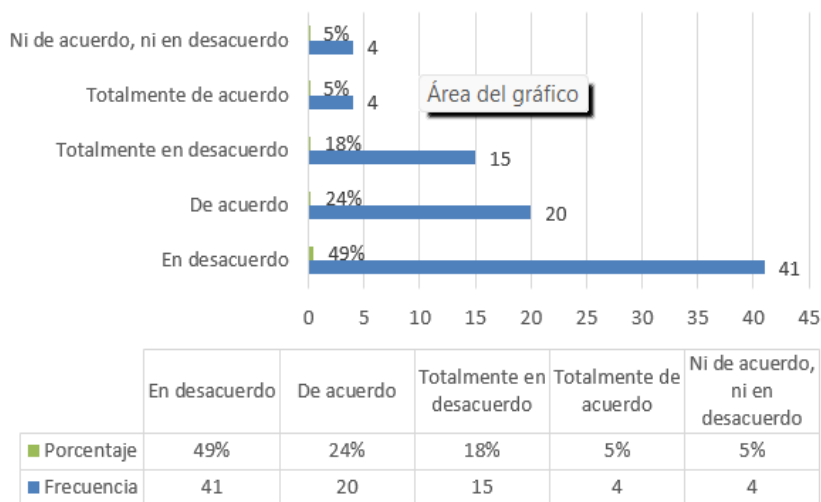
**Gráfico 55. Diseño propio**

### ¿La complejidad y falta de claridad en los procedimientos dificulta la toma de decisiones clínicas oportunas?

La mayoría del personal considera que la complejidad y falta de claridad en los procedimientos no dificulta la toma de decisiones clínicas oportunas, ya que el 49% respondió “en desacuerdo” y un 18% dijo “totalmente en desacuerdo”. Esto significa que dos tercios del equipo no perciben este problema como una barrera. Sin embargo, un 24% está de acuerdo y un 5% totalmente de acuerdo, lo que indica que existe un grupo que sí siente algún impacto.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta

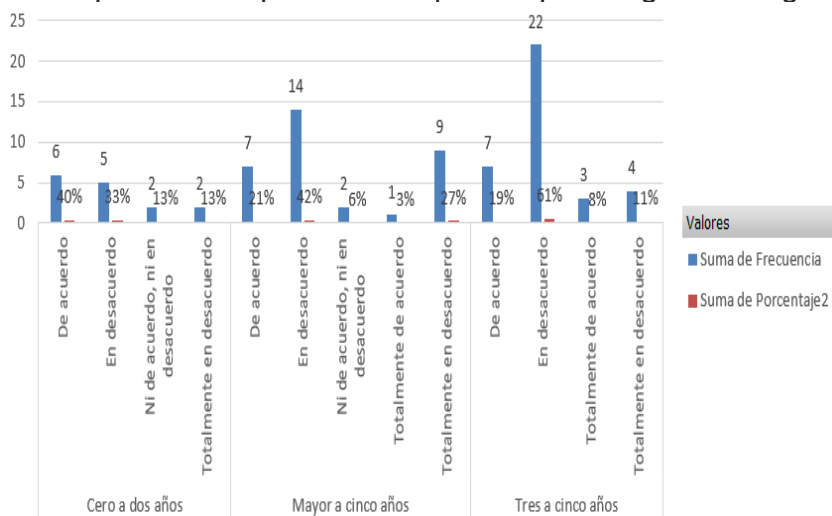


### Gráfico 56. Diseño propio

La tendencia se mantiene en todos los grupos, pero es más fuerte en quienes tienen más tiempo en la institución con un 61% del rango de tres a cinco años y 42% del rango mayor a cinco años respondieron “en desacuerdo”, lo que sugiere que la experiencia ayuda a manejar la complejidad. El rango con cero a dos años muestra más variabilidad, 40% dijo “de acuerdo” y 33% en desacuerdo, lo que indica que los nuevos colaboradores son más sensibles a la falta de claridad.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

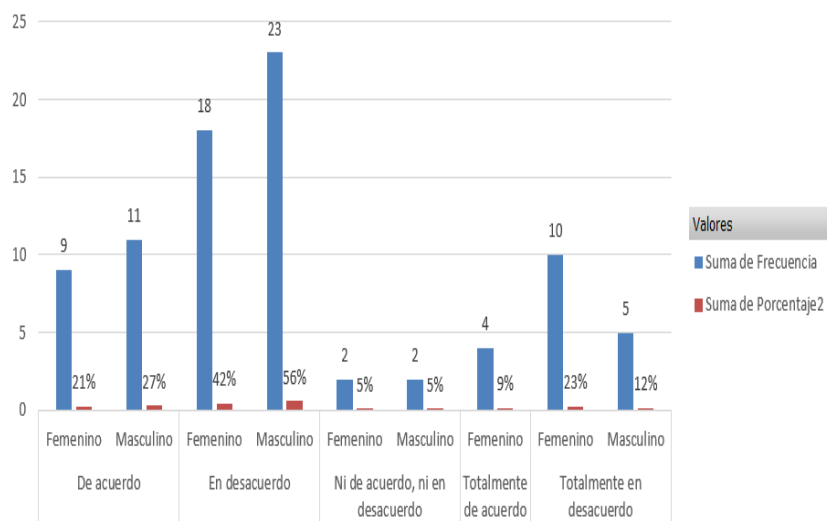


### Gráfico 57. Diseño propio

La percepción es similar entre géneros, aunque los hombres muestran mayor seguridad, 56% respondió “en desacuerdo”, frente a 42% en mujeres. Las mujeres presentan más respuestas extremas, 23% dijo “totalmente en desacuerdo”, mientras que los hombres se concentran más en posiciones intermedias. Esto indica que ambos grupos coinciden en que la falta de claridad no afecta significativamente, pero las mujeres parecen tener opiniones más polarizadas.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



**Gráfico 58. Diseño propio**

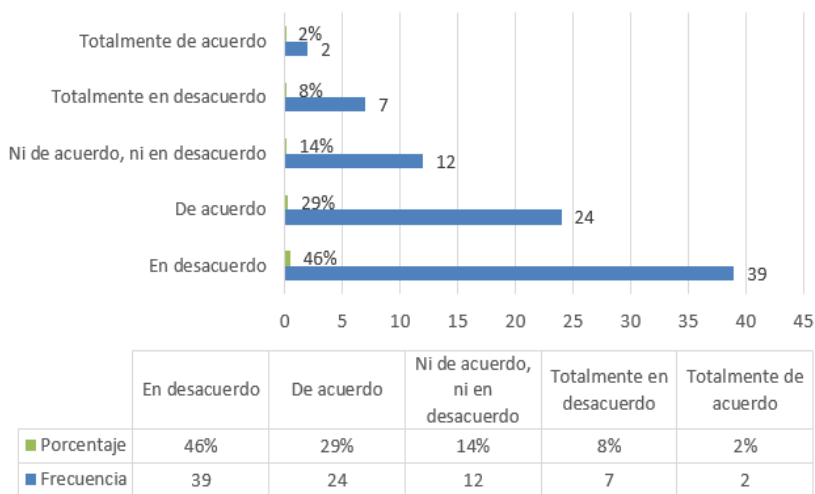
PQR (cantidad, volumen, oportunidad)

### ¿Considera que la cantidad de PQR recibidas en urgencias refleja directamente problemas en la calidad del servicio?

La mayoría del personal considera que la cantidad de PQR recibidas en urgencias no refleja directamente problemas en la calidad del servicio, ya que el 46% respondió “en desacuerdo” y un 8% dijo “totalmente en desacuerdo”, esto significa que más de la mitad del equipo no ve una relación directa entre PQR y calidad. Sin embargo, un 29% está de acuerdo y un 2% totalmente de acuerdo, lo que indica que existe un grupo que sí percibe esta conexión.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta

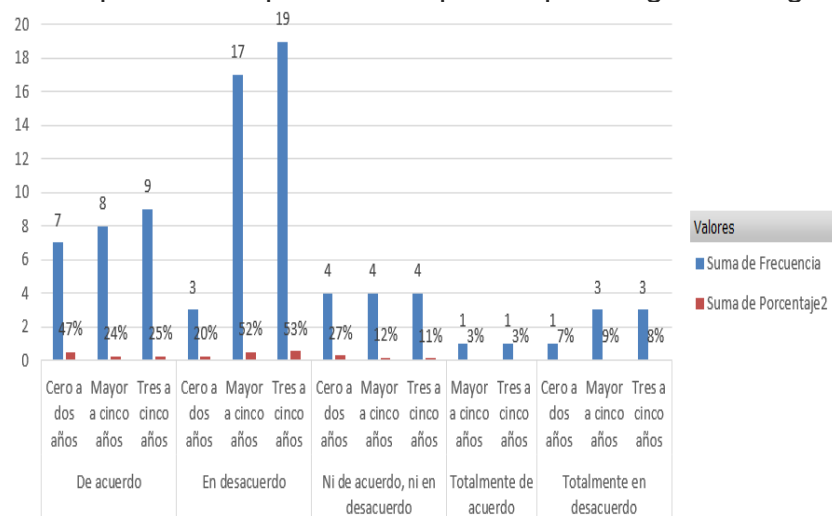


### Gráfico 59. Diseño propio

La tendencia se mantiene en todos los grupos, pero es más fuerte en quienes tienen más tiempo en la institución, el 53% del grupo tres a cinco años y 52% del grupo mayor a cinco años respondieron “en desacuerdo”, lo que sugiere que la experiencia reduce la percepción de que las PQR reflejan problemas de calidad. El grupo con cero a dos años muestra más variabilidad: 47% dijo “de acuerdo”, lo que indica que los nuevos colaboradores son más sensibles a esta relación.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

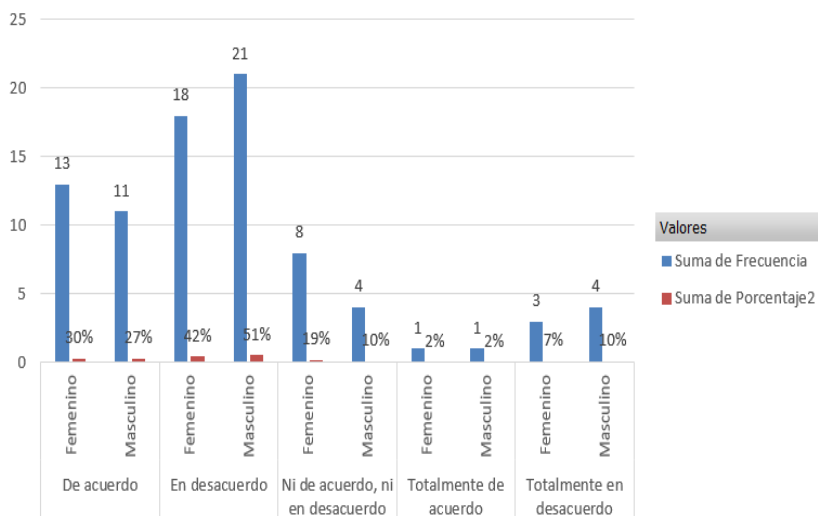


**Gráfico 60. Diseño propio**

Los hombres muestran mayor seguridad, 51% respondió “en desacuerdo”, frente a 42% en mujeres. Las mujeres presentan más respuestas “de acuerdo” (30%), mientras que los hombres se concentran más en posiciones negativas. Esto indica que ambos grupos coinciden en que las PQR no reflejan directamente problemas de calidad, pero las mujeres parecen tener mayor apertura a considerar esta relación.

### Participación de opción de respuesta por genero

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>



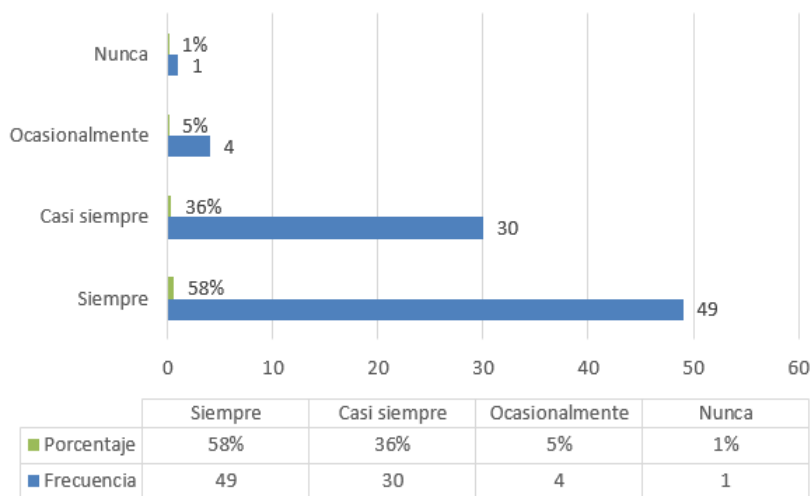
**Gráfico 61. Diseño propio**

### ¿La gestión y respuesta de las PQR se realiza de manera oportuna y efectiva?

La mayoría del personal considera que la gestión y respuesta de las PQR se realiza de manera oportuna y efectiva, ya que el 58% respondió “siempre” y un 36% dijo “casi siempre”, esto evidencia una percepción muy positiva sobre la eficiencia en la atención de estas solicitudes. Las respuestas “ocasionalmente” (5%) y “nunca” (1%) son mínimas, lo que confirma que los casos donde no se cumple son excepcionales.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta

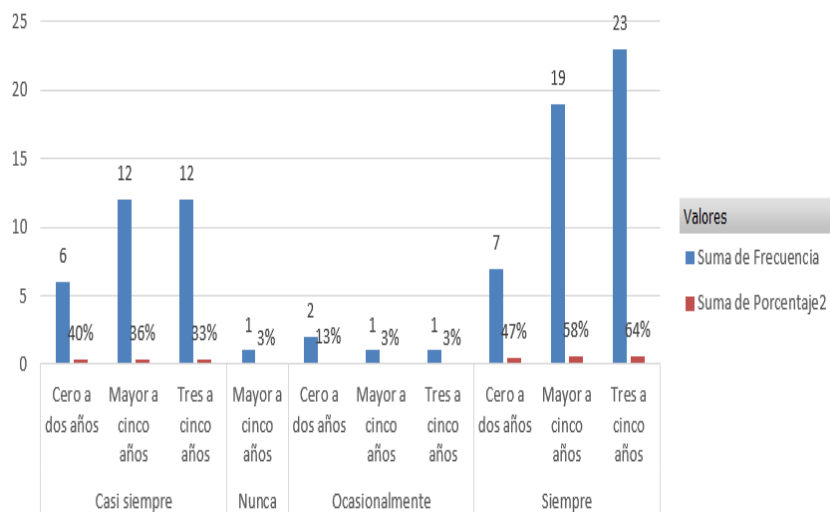


### Gráfico 62. Diseño propio

La tendencia se mantiene en todos los grupos, pero es más fuerte en quienes tienen más tiempo en la institución, el 64% del rango de tres a cinco años y 58% del rango mayor a cinco años respondieron “siempre”, lo que indica confianza en la gestión de PQR. El rango de cero a dos años muestra más variabilidad: 47% dijo “siempre” y 40% “casi siempre”, lo que sugiere que los nuevos colaboradores también perciben eficiencia, aunque con algo más de reservas.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

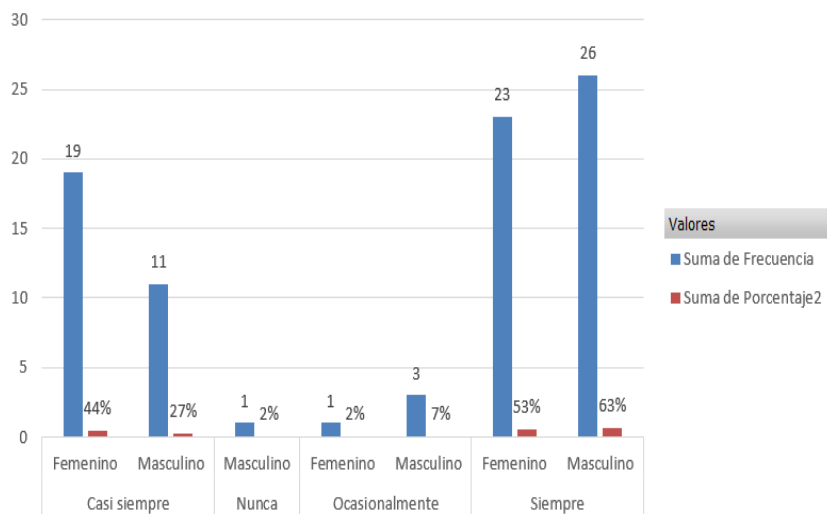


**Gráfico 63. Diseño propio**

La percepción es muy similar entre ambos géneros, aunque los hombres muestran mayor seguridad el 63% respondió “siempre”, frente a 53% en mujeres. Las mujeres presentan más respuestas “casi siempre” (44%), mientras que los hombres se concentran más en la opción “siempre”, ambos grupos coinciden en que la gestión es efectiva, pero las mujeres parecen tener una percepción ligeramente más moderada.

### Participación de opción de respuesta por genero

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I



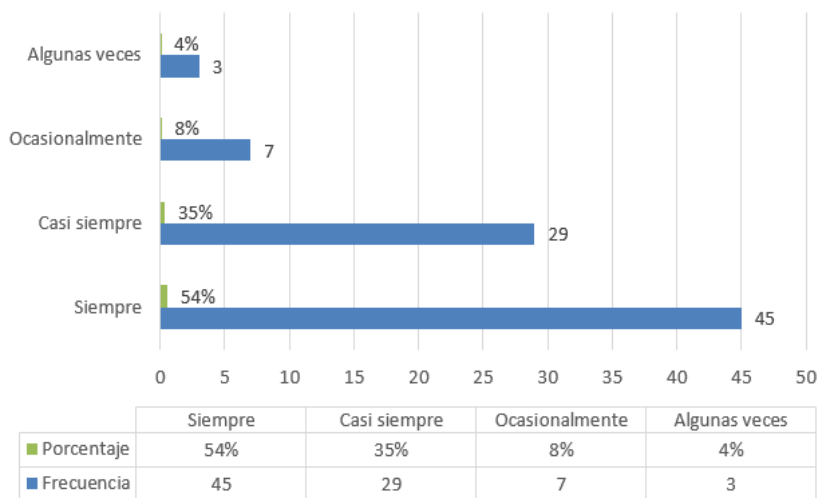
**Gráfico 64. Diseño propio**

### ¿Considera que las PQR son utilizadas en la institución como insumo para mejorar los procesos en el servicio de urgencias?

La mayoría del personal considera que las PQR sí se utilizan como insumo para mejorar los procesos en urgencias, ya que el 54% respondió “siempre” y un 35% dijo “casi siempre”. Esto evidencia una percepción muy positiva sobre el uso de estas herramientas para la mejora continua. Las respuestas “ocasionalmente” (8%) y “algunas veces” (4%) son mínimas, lo que indica que los casos donde no se aprovechan son excepcionales.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta

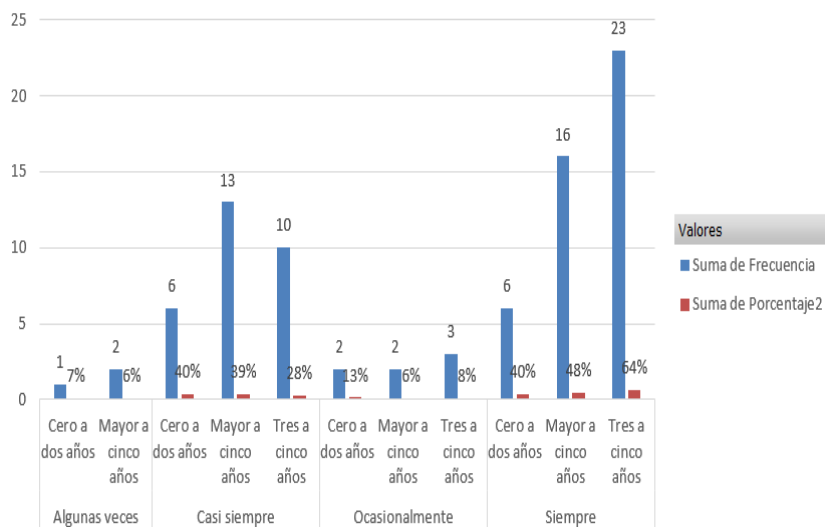


### Gráfico 65. Diseño propio

La tendencia se mantiene en todos los grupos, pero es más fuerte en quienes tienen más tiempo en la institución con un 64% del grupo tres a cinco años y 48% del grupo mayor a cinco años respondieron “siempre”, lo que indica confianza en el uso de las PQR para mejorar procesos. El rango de cero a dos años muestra más variabilidad: 40% dijo “siempre” y otro 40% “casi siempre”, lo que sugiere que los nuevos colaboradores también perciben un buen uso, aunque con algo más de reservas.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

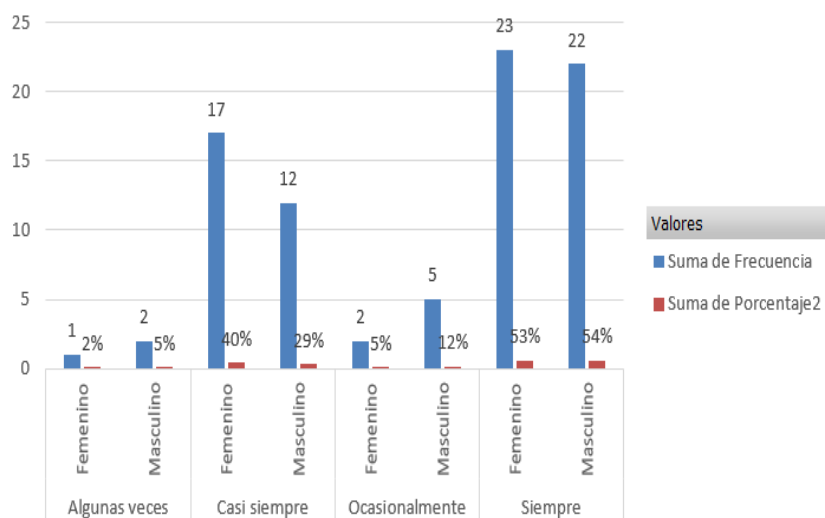


**Gráfico 66. Diseño propio**

La percepción es muy similar entre géneros, un 54% de hombres y 53% de mujeres respondieron “siempre”, lo que indica que ambos grupos reconocen el valor de las PQR en la mejora de procesos. Las respuestas “casi siempre” son también consistentes (40% mujeres y 29% hombres).

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por género



### Gráfico 67. Diseño propio

#### *Análisis del efecto de los componentes de la cultura organizacional con los factores identificados de la calidad en la atención en el servicio de urgencias.*

La cultura organizacional se erige como un pilar fundamental en el funcionamiento de las instituciones de salud, especialmente en servicios críticos como el de urgencias. Este objetivo quiere analizar el impacto que los factores identificados en la calidad de atención tienen sobre todos los componentes de la cultura organizacional. A través de este análisis, se busca comprender los seis ejes del clima organizacional

1. Liderazgo: impulsa el compromiso del equipo hacia la mejora continua
2. Comunicación: Facilita el flujo claro y oportuno de información entre diferentes áreas y niveles
3. Trabajo en equipo: promueve la colaboración de las distintas áreas y turnos para brindar una mejor atención.
4. Reconocimiento y motivación: refuerza el compromiso el personal al valorar su esfuerzo

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

5. Condiciones laborales: es un determinante en el bienestar físico y emocional de los colaboradores.
6. Identificación con la institución: refleja sentido de pertenecía y alineación con los valores organizacionales.

La colaboración influye en la efectividad del servicio y en la satisfacción tanto del personal como de los pacientes, contribuyendo a mejorar la atención y el desempeño institucional. En la esencia del clima organizacional para el presente proyecto se encontró una fuerza laboral que se siente altamente valorada y comprometida, aunque con matices definidos por la experiencia.

El Liderazgo en urgencias fue evaluado a través del recurso humano representado por la valoración de la capacidad de escucha por parte del jefe inmediato, el valor de ser tenido en cuenta al momento de toma de decisiones, la retroalimentación por parte de superiores y la promoción de un ambiente de respeto y colaboración.

*La comunicación es un pilar fundamental dentro de los ejes del clima organizacional por lo que se tuvo en cuenta el recurso humano directo en el servicio a través de preguntas relacionadas con las entregas de turnos, la claridad en las ideas al momento de dar indicaciones y el trabajo colaborativo.*

Para la revisión de la dinámica interna en urgencias, fue crucial componer tres ejes interconectados. El trabajo en equipo que debe medir la colaboración efectiva, el apoyo entre roles y el fomento institucional de la resolución conjunta de crisis. Las condiciones laborales que analizan la suficiencia de recursos (personal e insumos), la adecuación del entorno físico y, vitalmente, el respeto a las pausas y tiempos de descanso. Finalmente, el sentido de pertenencia evalúa el orgullo, la recomendación de la institución y el grado en que el personal siente que su esfuerzo contribuye a la misión global de la IPS.

## Liderazgo

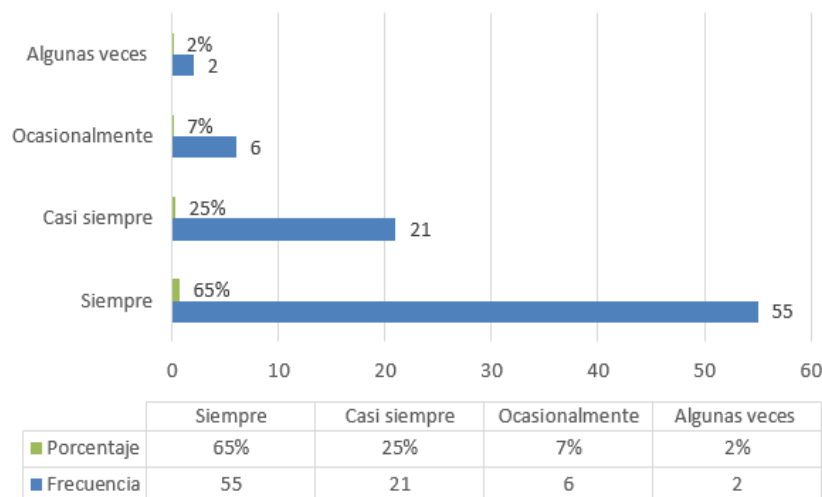
### **¿Siente que su jefe inmediato escucha y valora sus opiniones en la toma de decisiones?**

La mayoría del personal siente que su jefe inmediato siempre escucha y valora sus opiniones, con un 65% en esta opción y un 25% que respondió “casi siempre”. Esto refleja un clima organizacional positivo, donde la comunicación y la participación en la toma de decisiones son prácticas habituales. Las respuestas “ocasionalmente” (7%) y “algunas veces” (2%) son mínimas, lo que indica que los casos donde no se percibe esta apertura son excepcionales.

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta

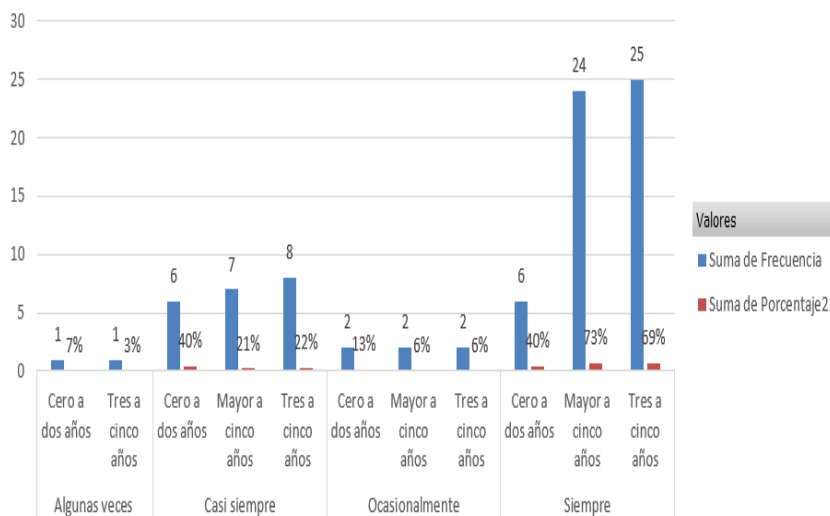


### Gráfico 68. Diseño propio

La tendencia se mantiene en todos los grupos, pero es más fuerte en quienes tienen más tiempo en la institución: 73% del grupo mayor a cinco años y 69% del grupo tres a cinco años respondieron “siempre”, lo que sugiere que la confianza en el liderazgo aumenta con la experiencia. El grupo con cero a dos años muestra más variabilidad: 40% dijo “siempre” y otro 40% “casi siempre”, lo que indica que los nuevos colaboradores también perciben apertura, aunque con algo más de reservas.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

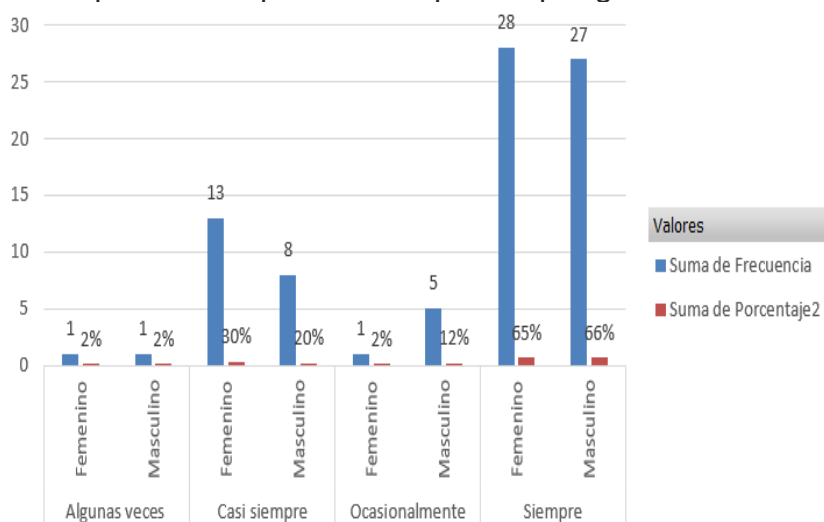


### Gráfico 69. Diseño propio

La percepción es muy similar entre géneros: 66% de hombres y 65% de mujeres respondieron “siempre”, lo que indica que ambos grupos reconocen la disposición del jefe para escuchar y valorar opiniones. Las respuestas “casi siempre” son también consistentes 30% mujeres y 20% hombres.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



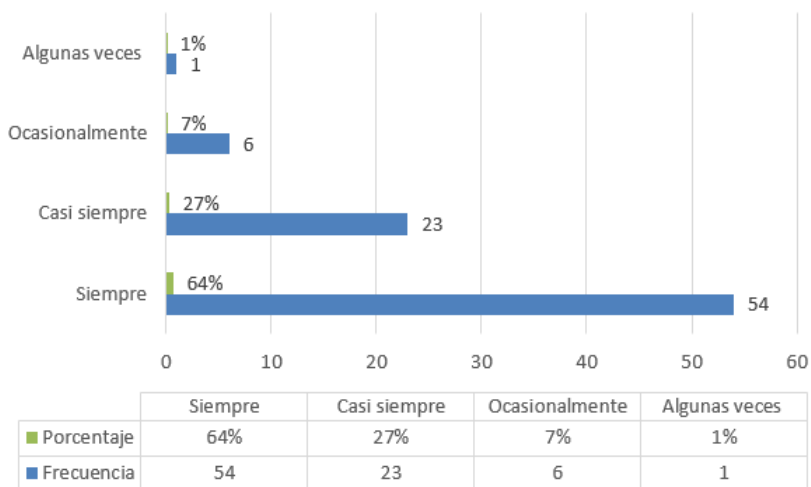
**Gráfico 70. Diseño propio**

### ¿Recibe retroalimentación clara y constructiva por parte de sus superiores?

La mayoría del personal afirma que recibe retroalimentación clara y constructiva de sus superiores, con un 64% que respondió “siempre” y un 27% que dijo “casi siempre”. Esto refleja un clima organizacional positivo, donde la comunicación efectiva y la orientación son prácticas habituales. Las respuestas “ocasionalmente” (7%) y “algunas veces” (1%) son mínimas, lo que indica que los casos donde no se percibe retroalimentación son excepcionales.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta

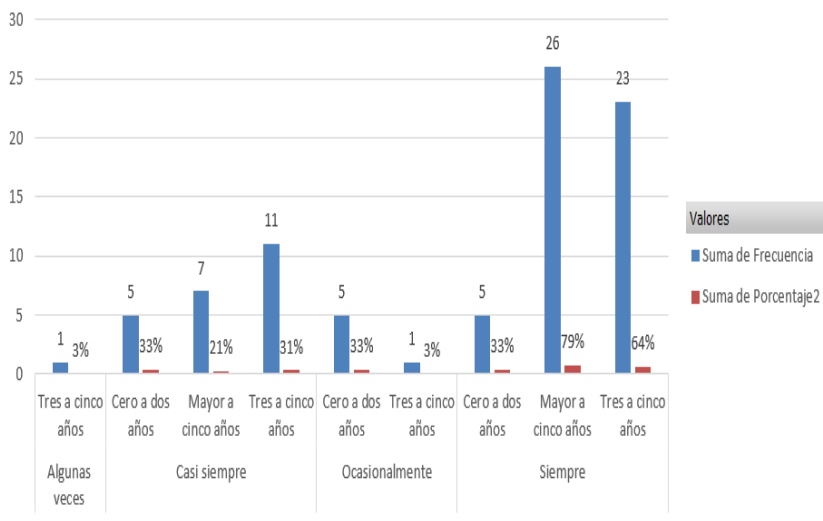


### Gráfico 71. Diseño propio

La tendencia se mantiene en todos los grupos, pero es más fuerte en quienes tienen más tiempo en la institución, un 79% del grupo mayor a cinco años y 64% del grupo tres a cinco años respondieron “siempre”, lo que sugiere que la confianza en la retroalimentación aumenta con la experiencia. El grupo con cero a dos años muestra más variabilidad: 33% dijo “siempre” y otro 33% “casi siempre”, lo que indica que los nuevos colaboradores también perciben apertura, aunque con algo más de reservas.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

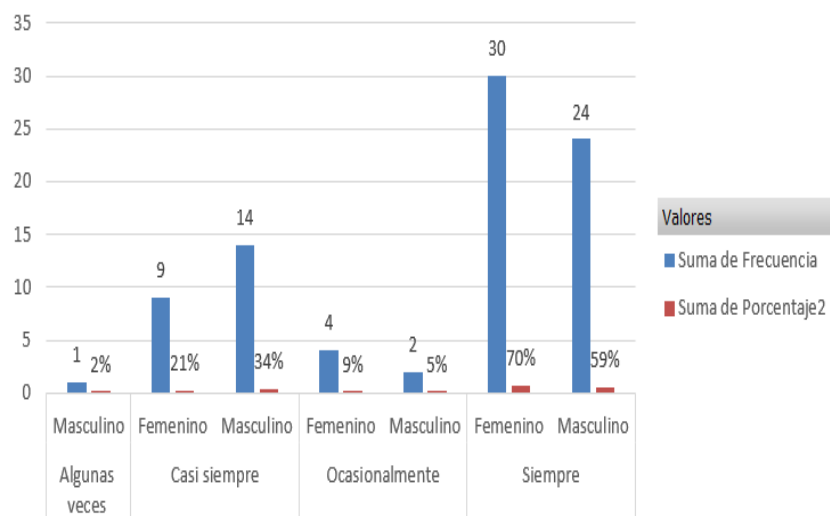


**Gráfico 72. Diseño propio**

La percepción es positiva en ambos géneros, aunque las mujeres muestran mayor seguridad, el 70% respondió “siempre”, frente a 59% en hombres. Las respuestas “casi siempre” son más frecuentes en hombres (34%) que en mujeres (21%), lo que indica que ambos grupos coinciden en que la retroalimentación existe, pero las mujeres parecen percibirla como más constante.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



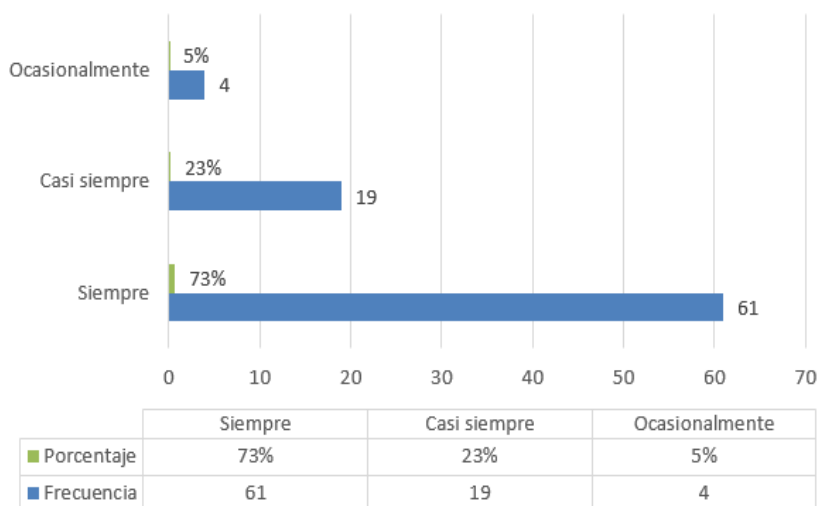
**Gráfico 73. Diseño propio**

### ¿Considera que el liderazgo en el área de urgencias promueve un ambiente de respeto y colaboración?

La mayoría del personal considera que el liderazgo en urgencias promueve un ambiente de respeto y colaboración, con un 73% que respondió “siempre” y un 23% que dijo “casi siempre”. Esto refleja un clima organizacional muy positivo, donde las relaciones laborales se basan en la confianza y el trabajo en equipo. Las respuestas “ocasionalmente” (5%) son mínimas.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta

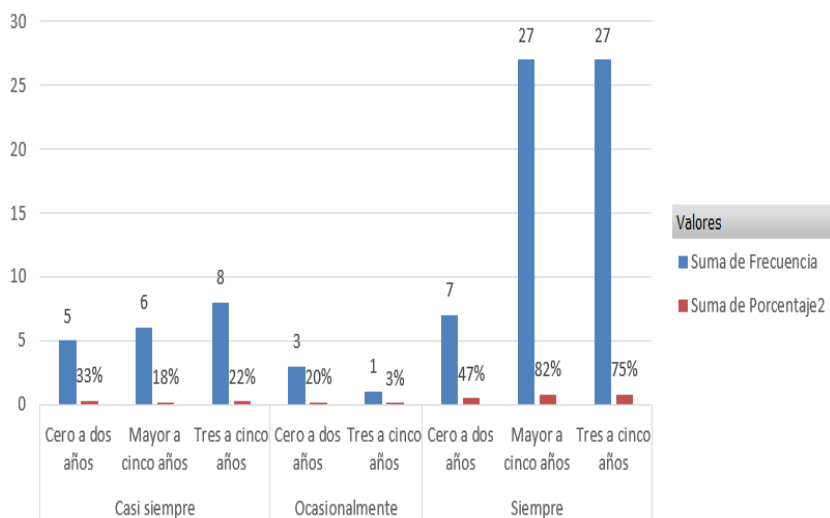


### Gráfico 74. Diseño propio

La tendencia se mantiene en todos los grupos, pero es más fuerte en quienes tienen más tiempo en la institución, un 82% del grupo mayor a cinco años y 75% del grupo tres a cinco años respondieron “siempre”, lo que indica que la percepción positiva se consolida con la experiencia. El grupo con cero a dos años muestra más variabilidad, 47% dijo “siempre” y 33% “casi siempre”, lo que indica que los nuevos colaboradores también perciben respeto y colaboración.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

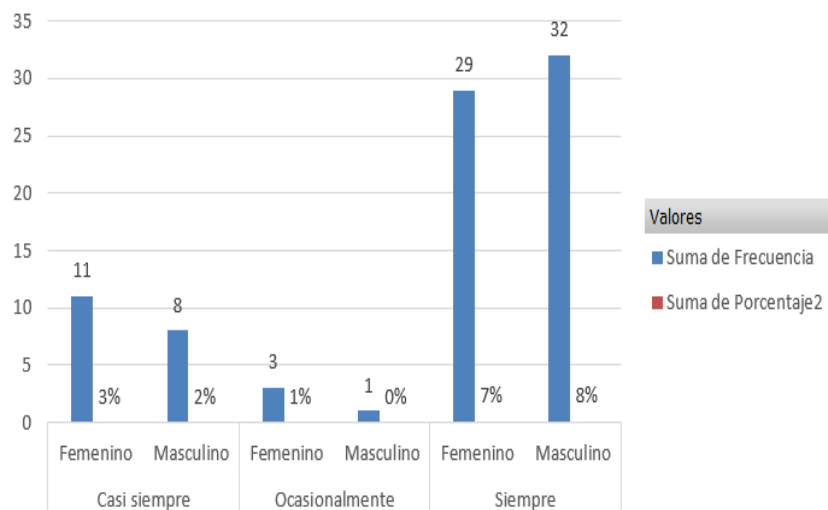


**Gráfico 75. Diseño propio**

La percepción es muy similar entre géneros, el 32 hombres y 29 mujeres respondieron “siempre”, lo que indica que ambos grupos reconocen el liderazgo como promotor de respeto y colaboración. Las respuestas “casi siempre” son también consistentes siendo 11 mujeres y 8 hombres.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por género



**Gráfico 76. Diseño propio**

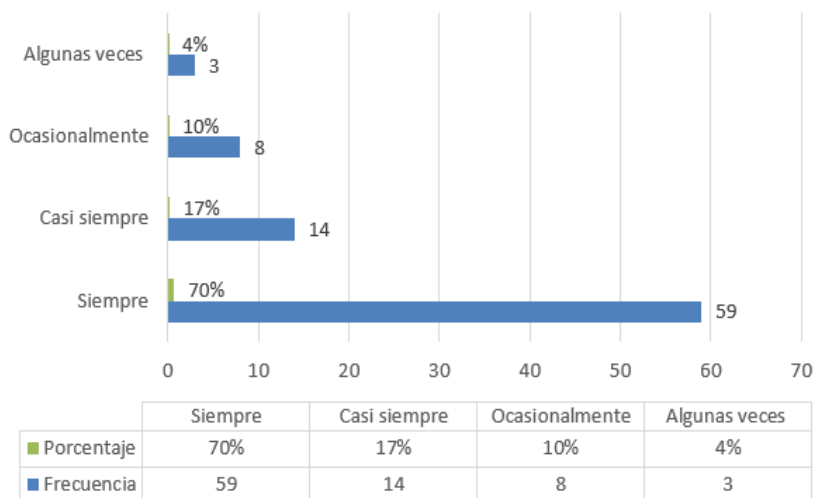
### Comunicación

#### ¿La información relevante sobre cambios o decisiones se comunica de manera oportuna?

La mayoría del personal considera que la información relevante sobre cambios o decisiones se comunica de manera oportuna, con un 70% que respondió “siempre” y un 17% que dijo “casi siempre”. Esto refleja un clima organizacional positivo, donde la transparencia y la comunicación son prácticas habituales. Las respuestas “ocasionalmente” (10%) y “algunas veces” (4%) son mínimas.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta

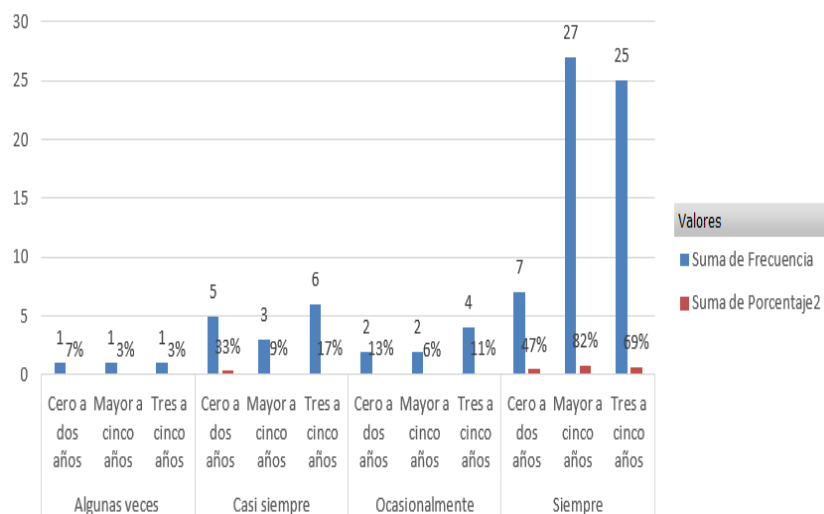


### Gráfico 77. Diseño propio

La tendencia se mantiene en todos los grupos, pero es más fuerte en quienes tienen más tiempo en la institución, el 82% del grupo mayor a cinco años y 69% del grupo tres a cinco años respondieron “siempre”, lo que sugiere que la percepción positiva se consolida con la experiencia. El grupo con cero a dos años muestra más variabilidad: 47% dijo “siempre” y 33% “casi siempre”, lo que indica que los nuevos colaboradores también perciben buena comunicación.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

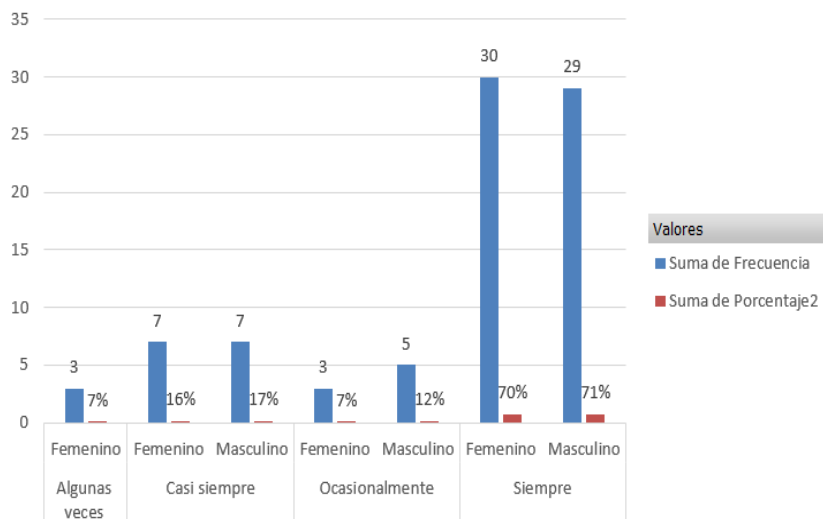
### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad



**Gráfico 78. Diseño propio**

La percepción es muy similar entre géneros, el 71% de hombres y 70% de mujeres respondieron “siempre”, lo que indica que ambos grupos reconocen la oportunidad en la comunicación. Las respuestas “casi siempre” son también consistentes 16%-17%. Participación de opción de respuesta por genero

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I



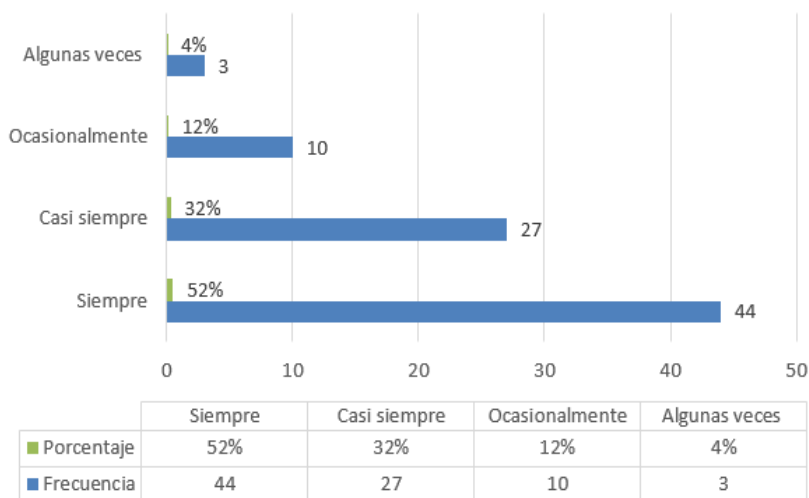
**Gráfico 79. Diseño propio**

### ¿Siente que puede expresar libremente sus ideas o preocupaciones sin temor a represalias?

La mayoría del personal siente que puede expresar libremente sus ideas o preocupaciones sin temor a represalias, con un 52% que respondió “siempre” y un 32% que dijo “casi siempre”. Esto refleja un ambiente laboral donde predomina la confianza y la apertura. Sin embargo, un 12% indicó “ocasionalmente” y un 4% “algunas veces”, lo que muestra que aún existen casos donde esta libertad no se percibe plenamente.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta

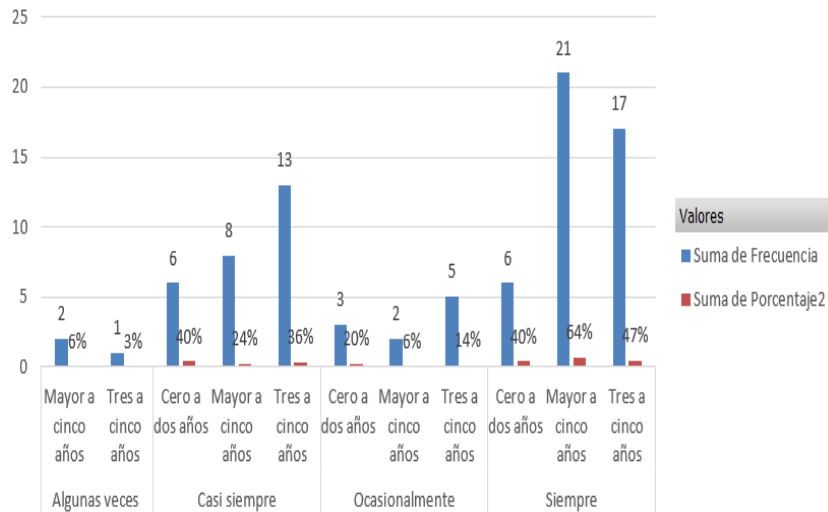


### Gráfico 79. Diseño propio

La percepción positiva aumenta con la experiencia, un 64% del grupo mayor a cinco años respondió “siempre”, seguido por 47% en el grupo tres a cinco años y 40% en el grupo cero a dos años. Esto sugiere que la confianza para expresarse se fortalece con el tiempo en la institución. No obstante, los nuevos colaboradores presentan más respuestas en “ocasionalmente” (20%) y “casi siempre” (40%), lo que indica que la integración inicial puede influir en esta percepción.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

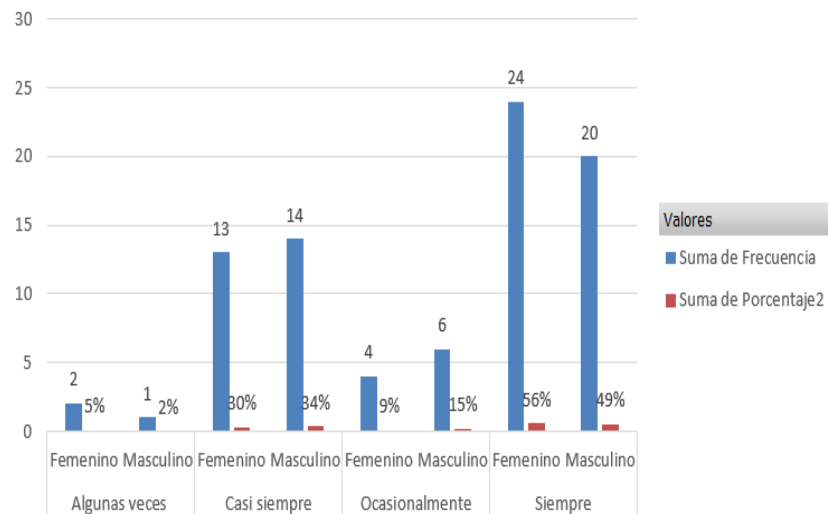
### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad



**Gráfico 80. Diseño propio**

La percepción es similar entre géneros, aunque las mujeres muestran mayor seguridad: 56% respondió “siempre”, frente a 49% en hombres.

### Participación de opción de respuesta por genero



**Gráfico 81. Diseño propio**

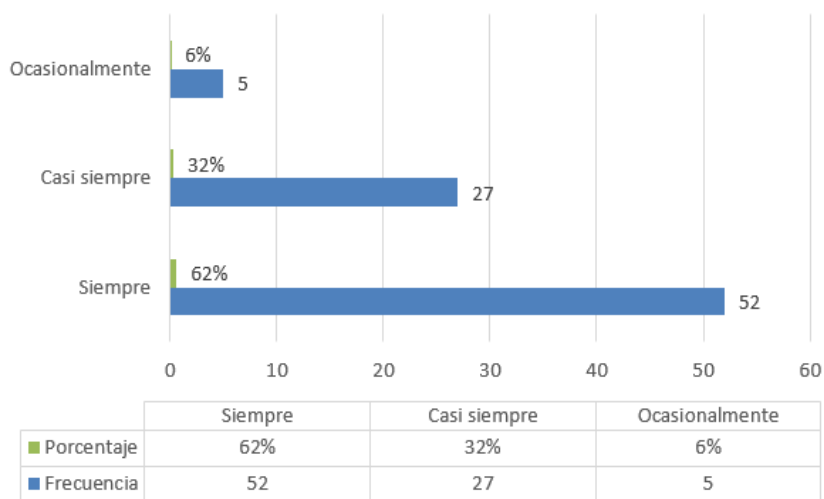
“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### ¿La comunicación entre turnos es clara y suficiente para garantizar la continuidad del servicio?

La mayoría de la población encuestada, siendo el 62% considera que la comunicación siempre es clara y suficiente para garantizar la continuidad del servicio, el 32%, 27 personas opinan que esto ocurre casi siempre y solo 6% 5 personas indican que ocasionalmente se logra, en términos generales, la percepción es muy positiva, 9 de cada 10 personas sienten que la comunicación entre turnos es adecuada la mayor parte del tiempo.

Participación por opción de respuesta

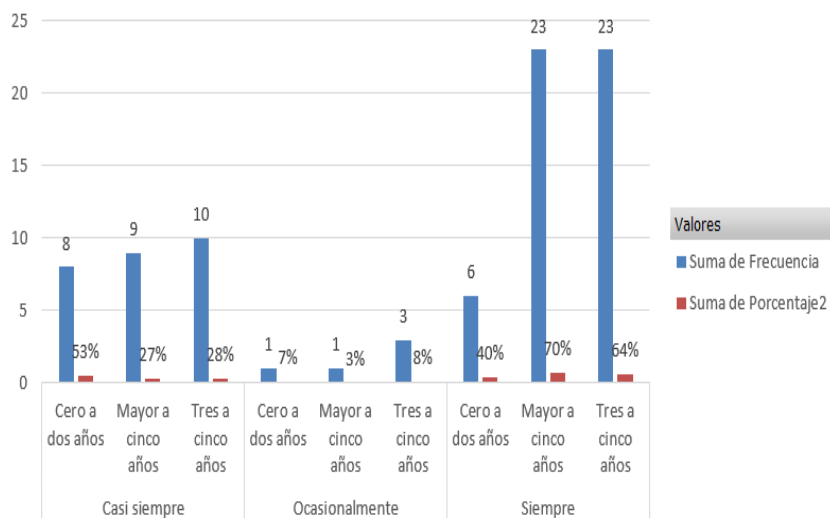


#### Gráfico 82. Diseño propio

Entre quienes respondieron “siempre”, predominan los colaboradores con más de cinco años (70%) y tres a cinco años (64%) en la institución, en cambio, quienes respondieron “casi siempre” se concentran en los grupos con menos experiencia (53% con 0-2 años), la experiencia parece influir en la percepción y a mayor antigüedad, mayor confianza en la comunicación entre turnos. Esto puede deberse a que los colaboradores más antiguos conocen mejor los protocolos y tienen redes de comunicación más consolidadas.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

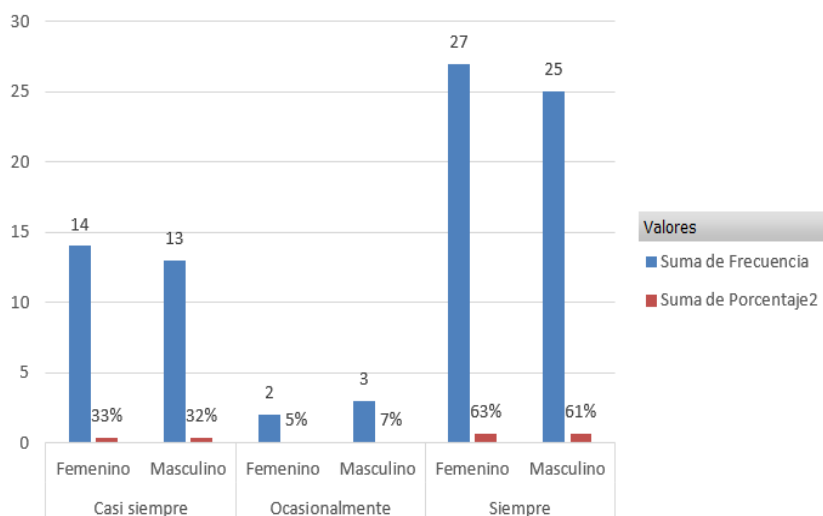


#### **Gráfico 83. Diseño propio**

Tanto en hombres como en mujeres, la mayoría respondió “siempre” (63% y 61% respectivamente), las respuestas “ocasionalmente” son mínimas en ambos grupos (5% y 7%), no hay diferencias significativas por sexo la percepción positiva es consistente en ambos grupos.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



**Gráfico 84. Diseño propio**

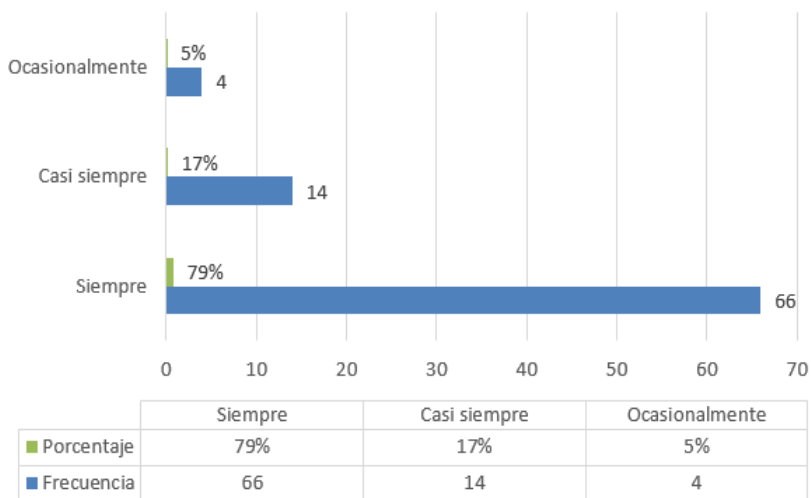
### Trabajo en equipo

#### ¿Existe una buena colaboración entre los diferentes roles del equipo de urgencias?

Encontramos que el 79% considera que siempre existe una buena colaboración entre los diferentes roles del equipo de urgencias, el 17% opina que esto ocurre casi siempre y solo 5% (4 personas) indica que ocasionalmente hay colaboración, la percepción global es muy positiva, 8 de cada 10 personas sienten que la colaboración es constante y efectiva.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta

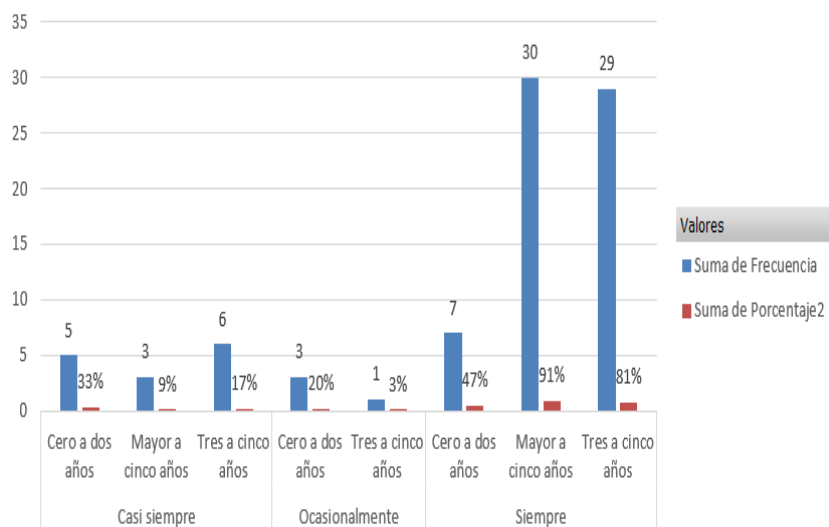


### Gráfico 85. Diseño propio

Entre quienes respondieron “siempre”, destacan los colaboradores con más de cinco años (91%) y tres a cinco años (81%) en la institución, en cambio, las respuestas “casi siempre” y “ocasionalmente” son más frecuentes en quienes tienen menos experiencia (0-2 años), la experiencia parece ser un factor clave: a mayor antigüedad, mayor percepción de colaboración y esto puede deberse a que los colaboradores más antiguos conocen mejor los procesos y han construido relaciones sólidas.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

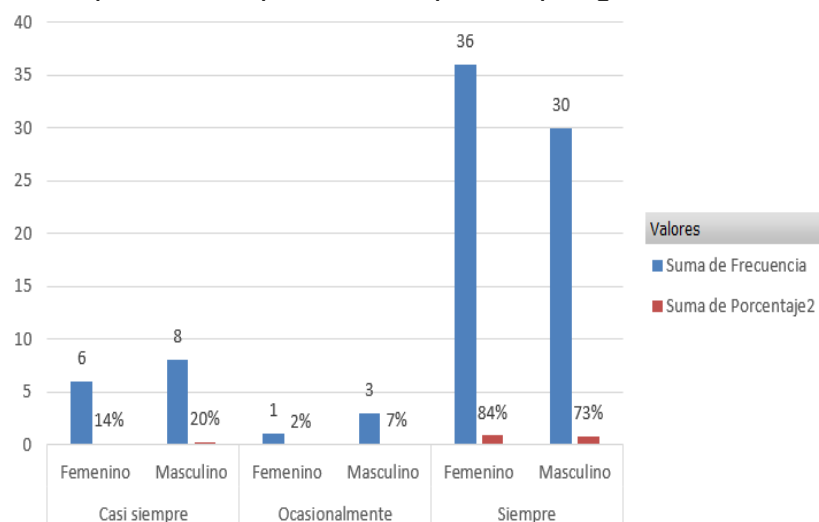
### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad



#### Gráfico 86. Diseño propio

Tanto en hombres como en mujeres, la mayoría respondió “siempre” (84% y 73% respectivamente), la percepción positiva es ligeramente más alta en mujeres.

### Participación de opción de respuesta por genero



#### Gráfico 87. Diseño propio

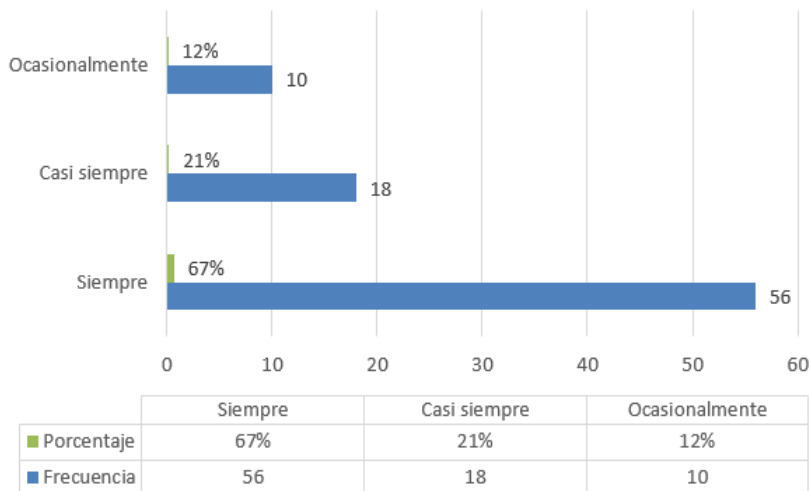
“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### ¿Siente que puede contar con sus compañeros cuando necesita apoyo?

El 67% de los encuestados sienten que siempre puede contar con sus compañeros cuando necesita apoyo, 21% (18 personas) indica que esto ocurre casi siempre, la percepción es positiva y casi 9 de cada 10 personas confían en que sus compañeros estarán ahí cuando lo necesiten. Sin embargo, el 12% que reporta dificultades ocasionales es un indicador importante, ya que, en un servicio crítico como urgencias, la falta de apoyo puede generar sobrecarga y afectar la calidad asistencial.

#### Participación por opción de respuesta

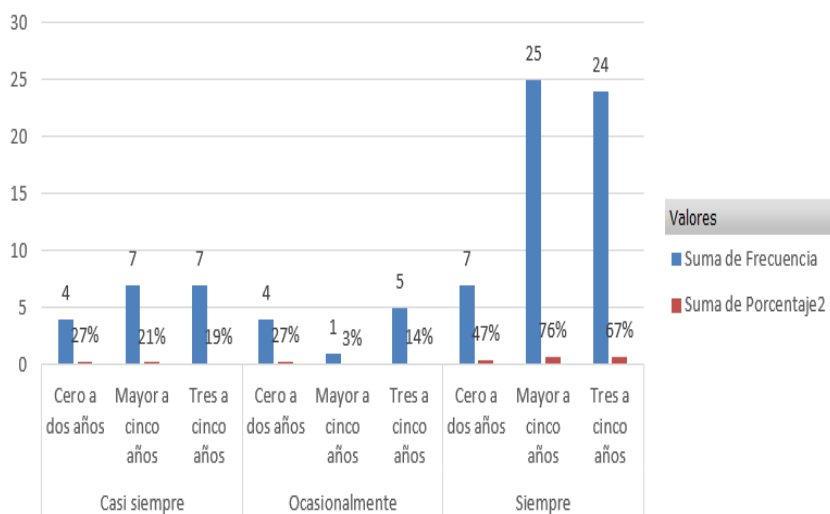


#### Gráfico 88. Diseño propio

Entre quienes respondieron “siempre”, predominan los colaboradores con más de cinco años (76%) y tres a cinco años (67%) en la institución, las respuestas “ocasionalmente” son más frecuentes en quienes tienen menos experiencia (0-2 años). La experiencia parece influir en la percepción: a mayor antigüedad, mayor sensación de respaldo. Esto puede deberse a que los colaboradores más antiguos han construido redes de confianza y conocen mejor la dinámica del equipo.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

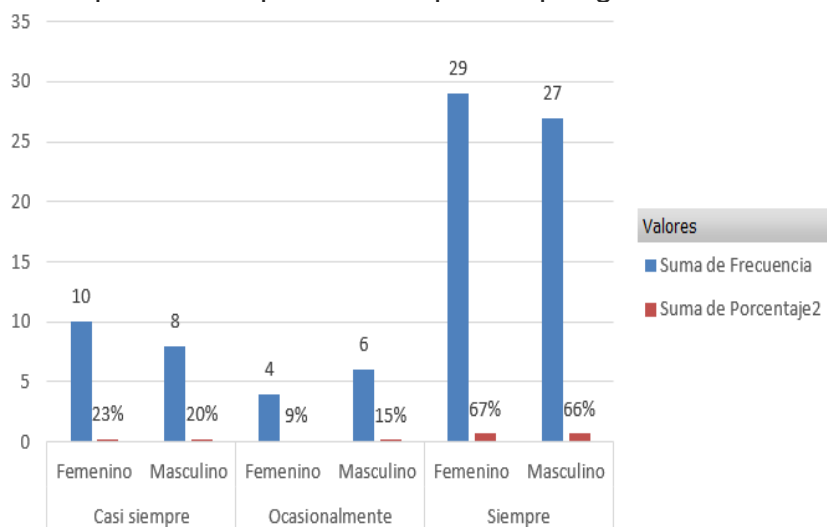


**Gráfico 89. Diseño propio**

Tanto en hombres como en mujeres, la mayoría respondió “siempre” (67% y 66% respectivamente), las respuestas “ocasionalmente” son mínimas, aunque ligeramente más altas en hombres (15%) que en mujeres (9%).

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



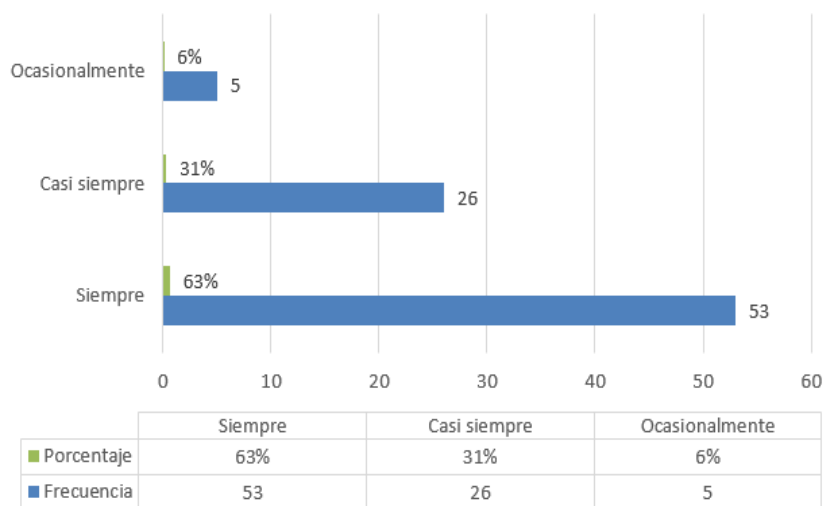
**Gráfico 90. Diseño propio**

### ¿Desde la institución se promueve el trabajo conjunto para resolver problemas o situaciones críticas?

El 63% (53 personas) considera que la institución siempre promueve el trabajo conjunto para resolver problemas o situaciones críticas el 31% (26 personas) opina que esto ocurre casi siempre y solo 6% (5 personas) indica que ocasionalmente se fomenta esta práctica, la percepción general es positiva ya que 9 de cada 10 personas sienten que la institución impulsa el trabajo colaborativo en momentos críticos.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta

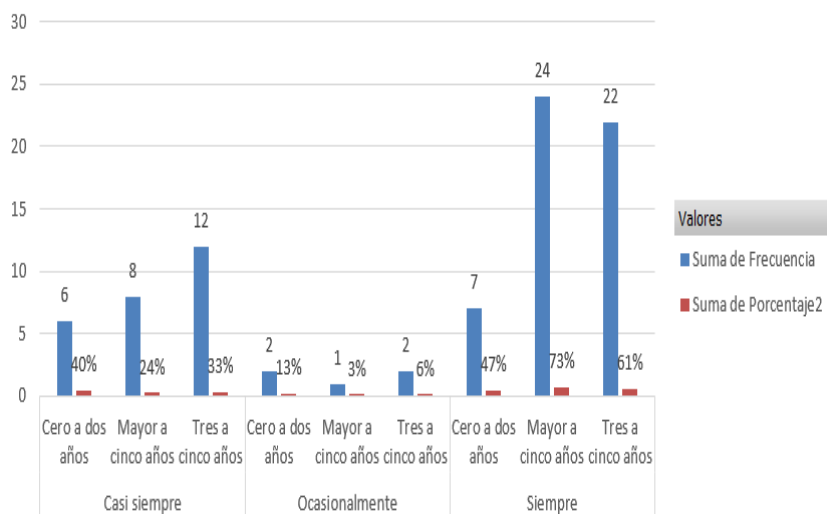


### Gráfico 91. Diseño propio

Entre quienes respondieron “siempre”, predominan los colaboradores con más de cinco años (73%) y tres a cinco años (61%) en la institución. Las respuestas “casi siempre” son más frecuentes en quienes tienen menos experiencia (0-2 años), con un 40% y las respuestas “ocasionalmente” son mínimas, pero se concentran en los grupos con menor antigüedad, a mayor tiempo en la institución, mayor confianza en que se promueve el trabajo conjunto.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

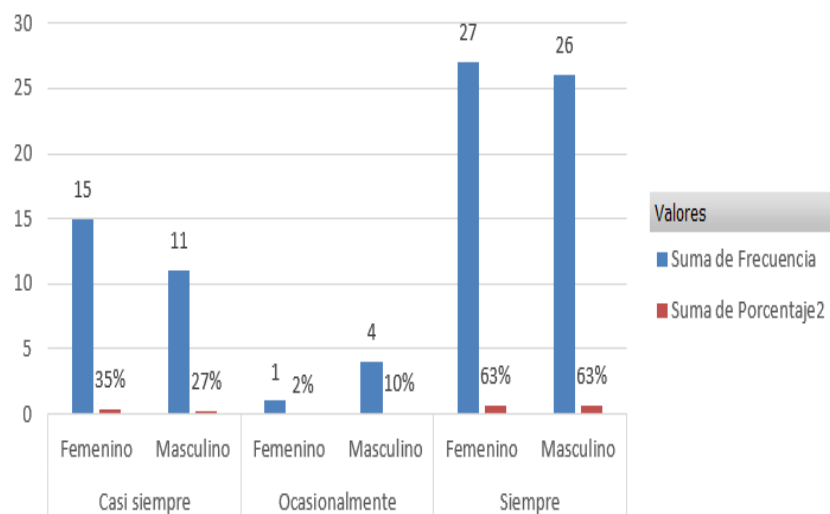


#### Gráfico 92. Diseño propio

Tanto en hombres como en mujeres, la mayoría respondió “siempre” (63% en ambos casos), las respuestas “casi siempre” son ligeramente más frecuentes en mujeres (35%) que en hombres (27%), las respuestas “ocasionalmente” son mínimas, aunque un poco más altas en hombres (10%) que en mujeres (2%).

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



**Gráfico 93. Diseño propio**

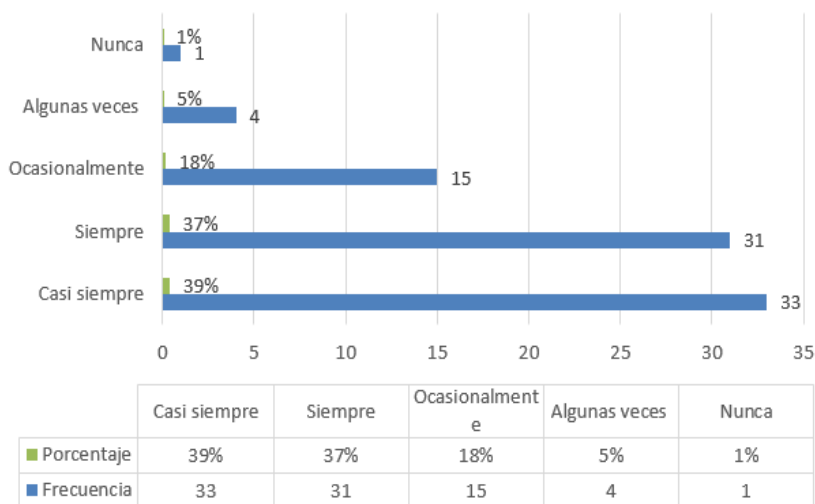
### Reconocimiento y motivación

#### ¿Recibe reconocimiento por su trabajo bien hecho?

El 39% de los encuestados indica que casi siempre recibe reconocimiento por su trabajo bien hecho, el 37% afirma que siempre lo recibe y el 18% señala que esto ocurre ocasionalmente, en general, la percepción es positiva, 3 de cada 4 personas sienten que reciben reconocimiento de manera frecuente. Sin embargo, el hecho de que casi 1 de cada 4 lo perciba solo ocasionalmente o menos indica que hay oportunidades para fortalecer la cultura de reconocimiento, ya que este factor impacta directamente en la motivación y el compromiso del equipo.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta

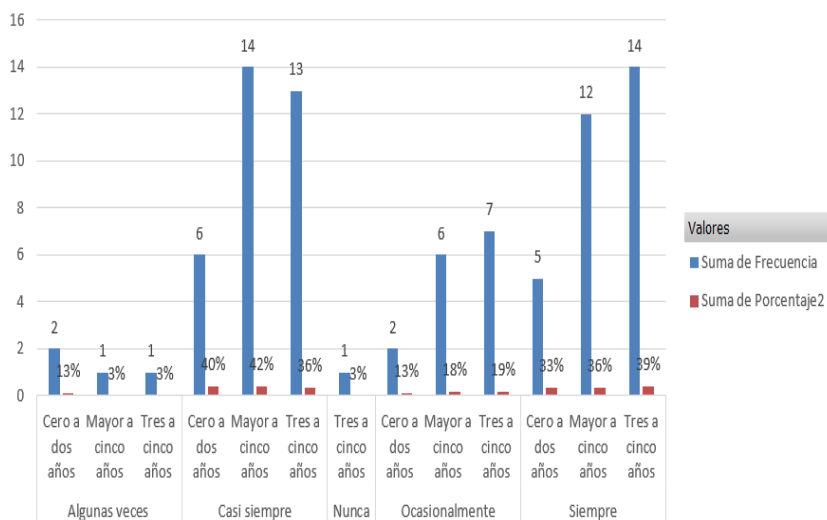


### Gráfico 94. Diseño propio

Entre quienes respondieron “siempre”, predominan los colaboradores con más de cinco años (36%) y tres a cinco años (39%) en la institución, las respuestas “casi siempre” también son altas en estos grupos, especialmente en quienes tienen más de cinco años (42%). La experiencia parece influir en la percepción a mayor antigüedad, mayor sensación de reconocimiento y esto puede deberse a que los colaboradores más antiguos han consolidado relaciones y visibilidad dentro de la institución.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

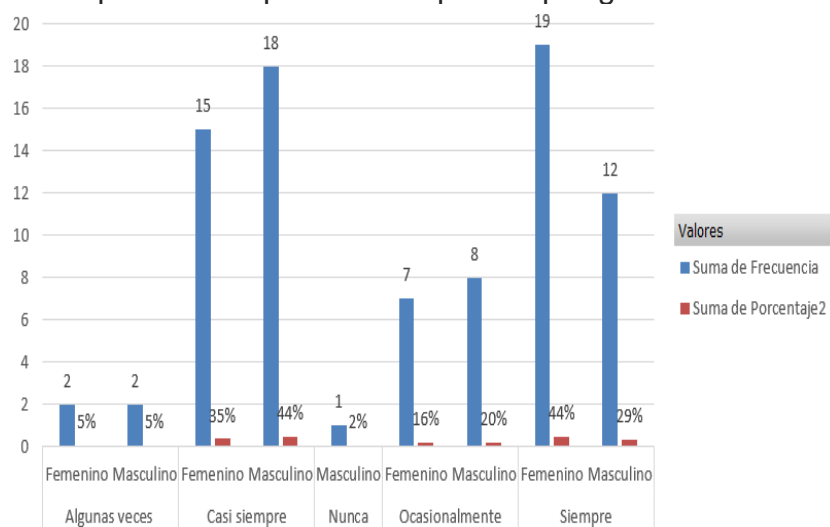


### Gráfico 95. Diseño propio

Tanto en hombres como en mujeres, la mayoría respondió “casi siempre” o “siempre”, aunque con ligeras diferencias, casi siempre: 44% en hombres vs. 35% en mujeres, siempre: 44% en mujeres vs. 29% en hombres, se observa que las mujeres tienden a percibir más reconocimiento constante (“siempre”), mientras que los hombres lo ubican más en “casi siempre”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



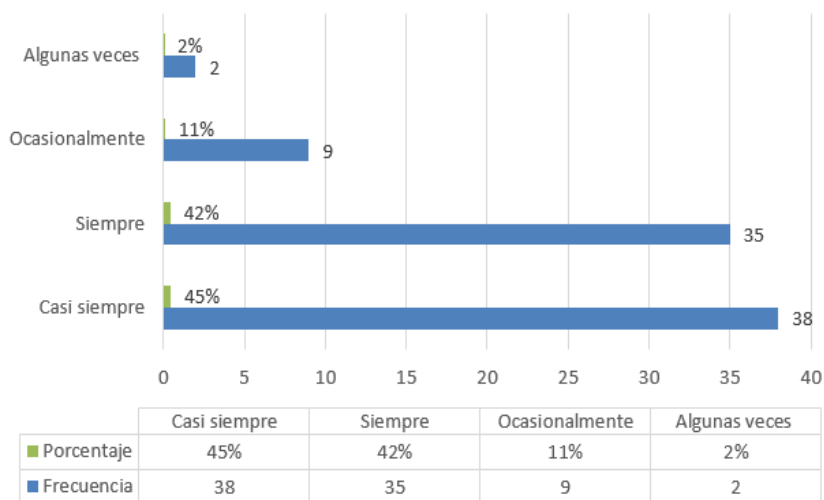
### Gráfico 96. Diseño propio

#### ¿Siente que su esfuerzo es valorado por la institución?

El 45% (38 personas) considera que casi siempre su esfuerzo es valorado por la IPS 42% (35 personas) afirma que siempre lo es, la percepción general es positiva, 9 de cada 10 personas sienten que su esfuerzo es reconocido de manera frecuente. Sin embargo, el 13% que lo percibe solo de forma ocasional o esporádica indica que aún hay espacio para fortalecer la cultura de valoración, ya que este aspecto impacta directamente en la motivación y el compromiso del equipo.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta

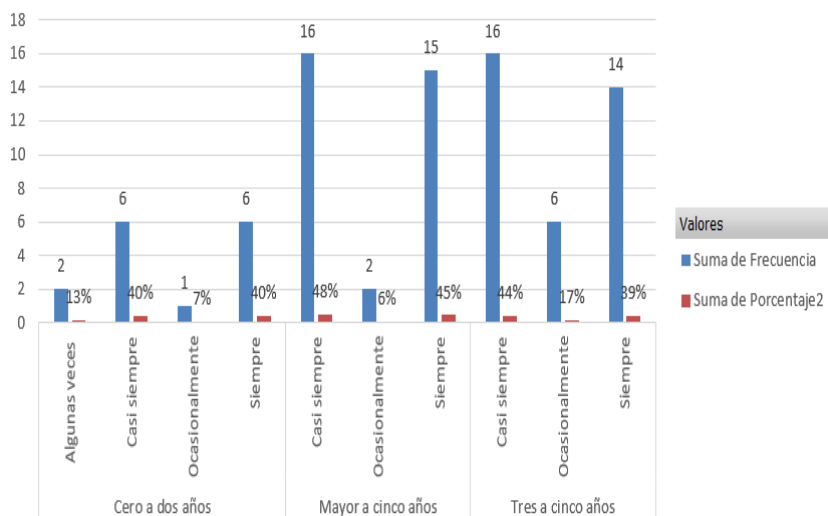


### Gráfico 97. Diseño propio

Entre quienes respondieron “siempre”, predominan los colaboradores con más de cinco años (45%) y tres a cinco años (39%) en la institución, las respuestas “casi siempre” son altas en todos los grupos, pero especialmente en quienes tienen más de cinco años (48%), a mayor antigüedad, mayor sensación de valoración, esto puede deberse a que los colaboradores más antiguos han consolidado relaciones y visibilidad dentro de la institución.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

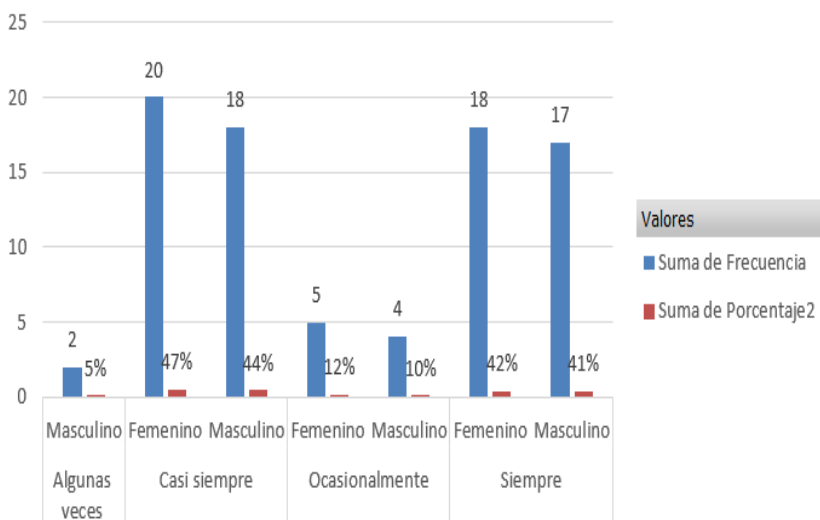
### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad



### Gráfico 98. Diseño propio

Tanto en hombres como en mujeres, la mayoría respondió “casi siempre” o “siempre”, con porcentajes muy similares.

### Participación de opción de respuesta por género



### Gráfico 99. Diseño propio

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

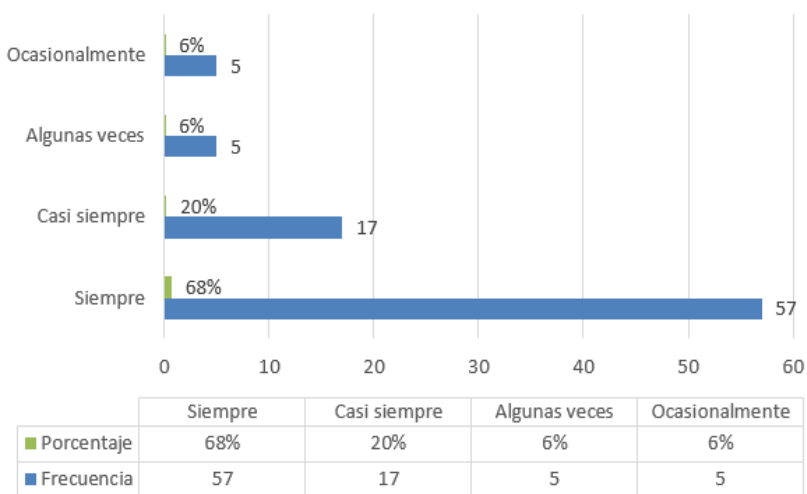
<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### ¿La institución le ha permitido asistir a capacitaciones, adquirir conocimientos técnicos y habilidades de gestión relacionadas con su área?

El 68% de los encuestados afirma que la institución siempre le ha permitido asistir a capacitaciones y adquirir conocimientos técnicos y habilidades de gestión, 20% indica que esto ocurre casi siempre solo un 6% señala que sucede algunas veces y otro 6% que ocasionalmente.

La percepción general es muy positiva 9 de cada 10 personas sienten que la institución fomenta su desarrollo profesional de manera constante. Sin embargo, el 12% que reporta oportunidades limitadas indica que aún hay espacio para mejorar la equidad en el acceso a la formación, asegurando que todos los colaboradores tengan las mismas posibilidades.

#### Participación por opción de respuesta



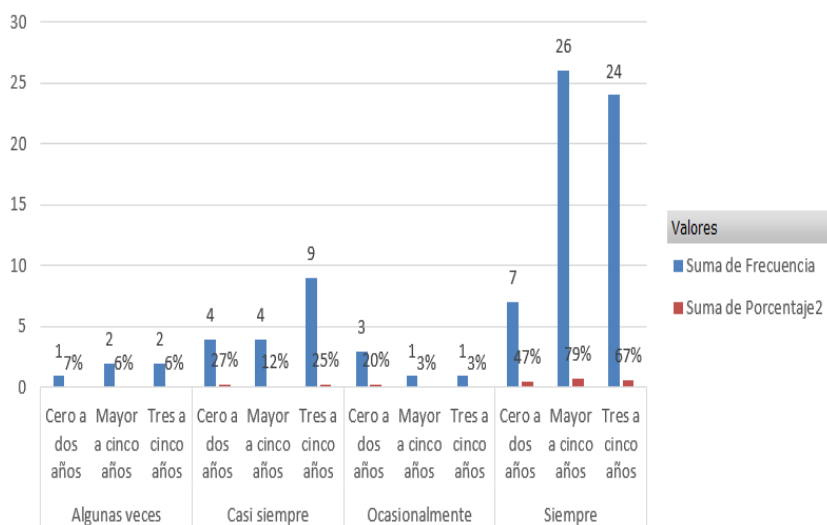
#### Gráfico 100. Diseño propio

Entre quienes respondieron “siempre”, predominan los colaboradores con más de cinco años (79%) y tres a cinco años (67%) en la IPS, las respuestas “casi siempre” son más frecuentes en quienes tienen menos experiencia (0-2 años).

Las respuestas “ocasionalmente” y “algunas veces” son mínimas, pero se concentran en los grupos con menor antigüedad, además nadie eligió la opción “nunca”, podemos decir también que, a mayor antigüedad, mayor acceso a capacitaciones.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

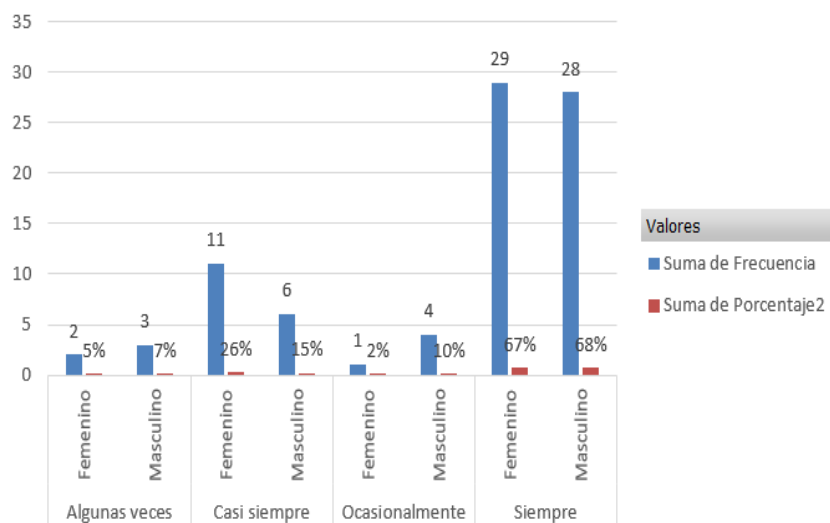


#### **Gráfico 101. Diseño propio**

Tanto en hombres como en mujeres, la mayoría respondió “siempre” (67% y 68% respectivamente), las respuestas “casi siempre” son ligeramente más frecuentes en mujeres (26%) que en hombres (15%), las respuestas “ocasionalmente” son mínimas, aunque un poco más altas en hombres (10%) que en mujeres (2%).

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



**Gráfico 102. Diseño propio**

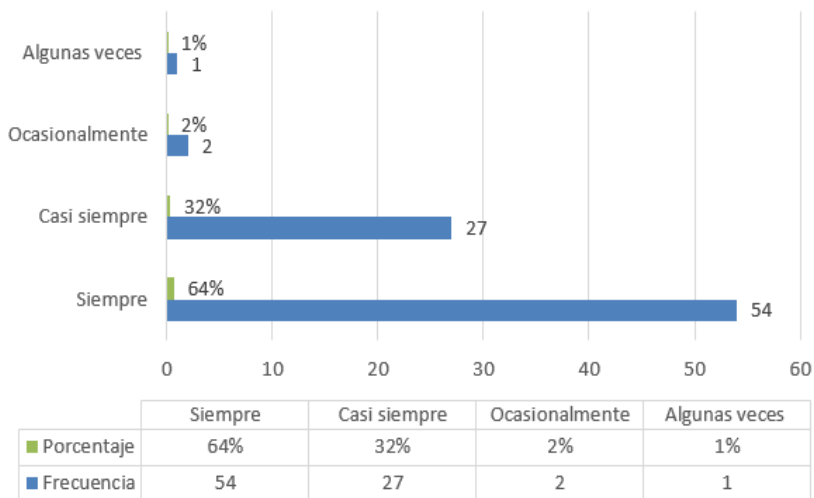
### Condiciones laborales

#### ¿Considera que los recursos (equipos, insumos, personal, etc.) son suficientes para realizar su trabajo adecuadamente?

64% de los encuestados considera que siempre cuenta con los recursos (equipos, insumos, personal, etc.) necesarios para realizar su trabajo, el 32% indica que esto ocurre casi siempre, 9 de cada 10 personas sienten que disponen de los recursos necesarios para cumplir con sus funciones. Sin embargo, el 3% que reporta limitaciones, aunque pequeño, es relevante en un servicio crítico como urgencias, donde la falta de recursos puede impactar la calidad y seguridad del paciente.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta

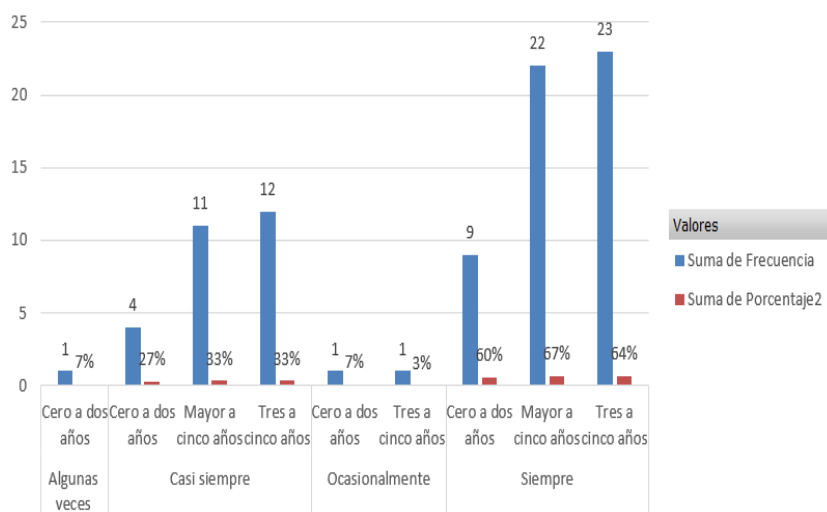


### Gráfico 103. Diseño propio

Entre quienes respondieron “siempre”, predominan los colaboradores con más de cinco años (67%) y tres a cinco años (64%) en la institución, las respuestas “casi siempre” son más frecuentes en quienes tienen menos experiencia (0-2 años), con un 27%. La experiencia parece influir en la percepción a mayor antigüedad, mayor confianza en la disponibilidad de recursos.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

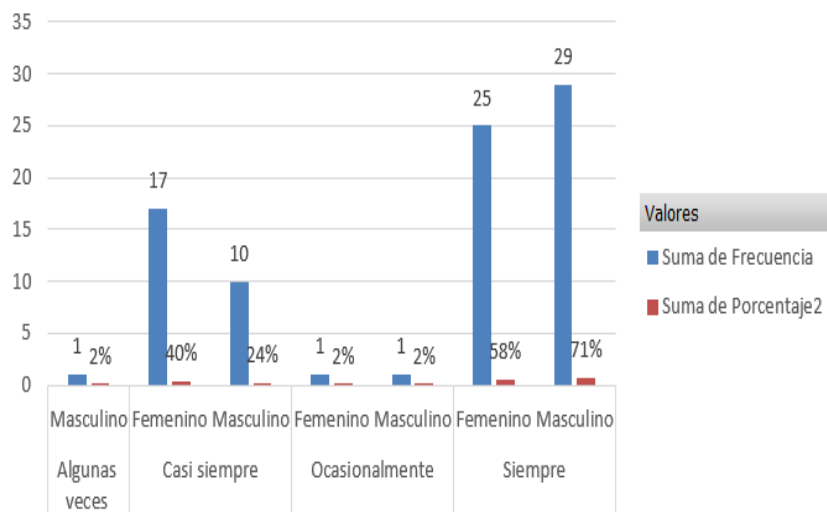


**Gráfico 104. Diseño propio**

Tanto en hombres como en mujeres, la mayoría respondió “siempre”, aunque con una ligera diferencia, aunque ambos grupos perciben positivamente la disponibilidad de recursos, los hombres reportan una percepción más alta de suficiencia constante, mientras que las mujeres tienden a ubicarla en “casi siempre”. Esto podría reflejar diferencias en áreas de trabajo, roles o expectativas.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



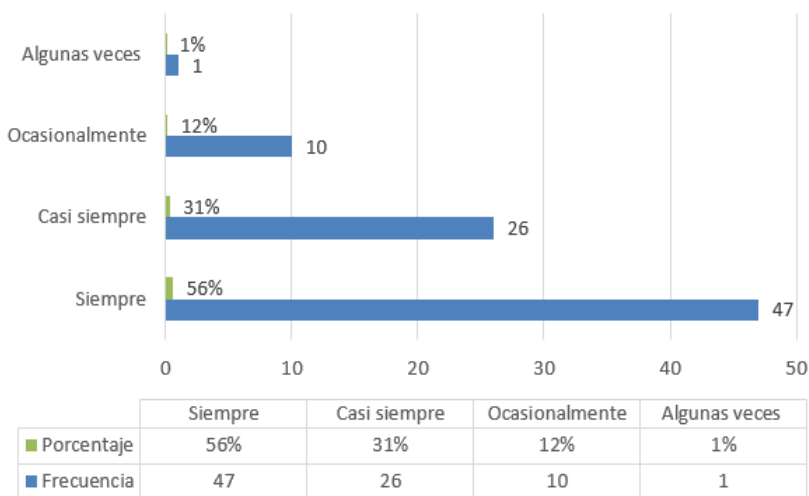
**Gráfico 105. Diseño propio**

### ¿Se respetan los tiempos de descanso y pausas durante la jornada laboral?

El 56% considera que siempre se respetan los tiempos de descanso y pausas durante la jornada laboral el 31% indica que esto ocurre casi siempre y 12% señala que sucede ocasionalmente, y 1% (1 persona) que solo algunas veces, casi 9 de cada 10 personas sienten que sus tiempos de descanso son respetados de manera frecuente. Sin embargo, el 13% que reporta incumplimiento ocasional o esporádico indica que hay oportunidades de mejora, ya que las pausas son esenciales para la seguridad, la concentración y la salud del personal.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación por opción de respuesta

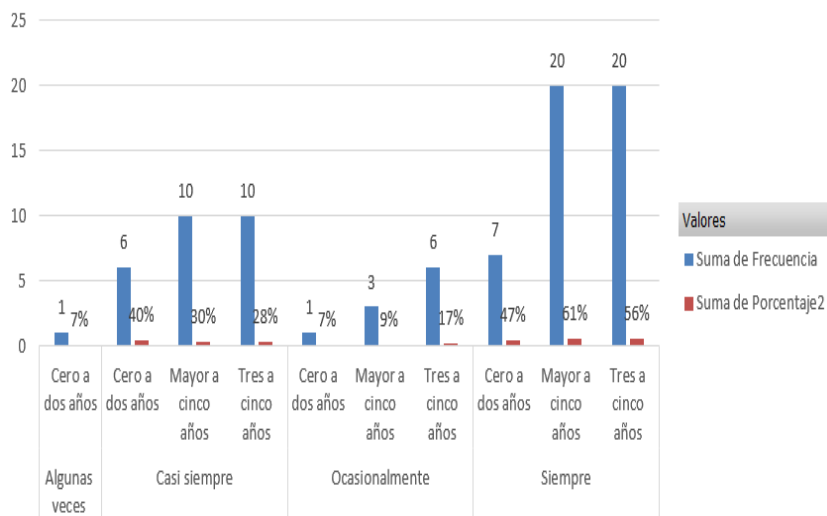


### Gráfico 106. Diseño propio

Entre quienes respondieron “siempre”, predominan los colaboradores con más de cinco años (61%) y tres a cinco años (56%) en la institución, las respuestas “casi siempre” son más frecuentes en quienes tienen menos experiencia (0-2 años), con un 40%, a mayor antigüedad, mayor cumplimiento de los tiempos de descanso. Esto puede deberse a que los colaboradores más antiguos conocen mejor cómo organizar sus pausas o negociar con el equipo.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

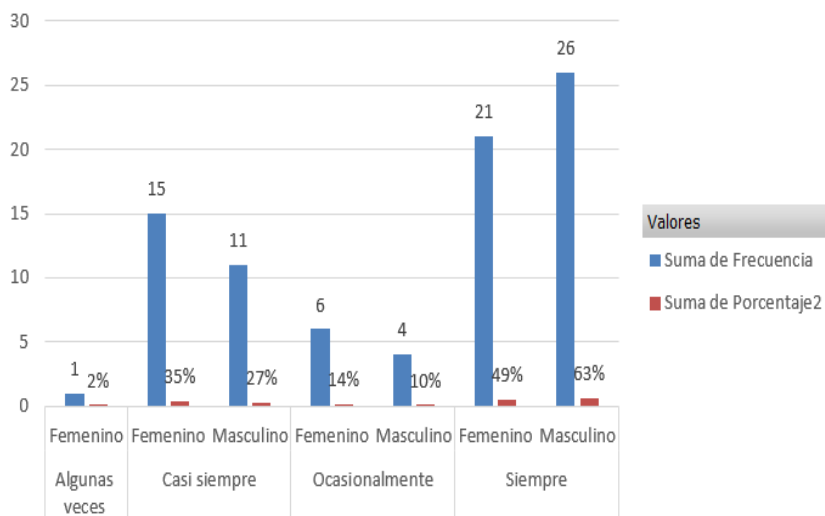


### Gráfico 107. Diseño propio

Tanto en hombres como en mujeres, la mayoría respondió “siempre”, aunque con diferencias, siempre: 63% en hombres vs. 49% en mujeres, casi siempre: 35% en mujeres vs. 27% en hombres. Aunque ambos grupos perciben positivamente el respeto a las pausas, los hombres reportan una percepción más alta de cumplimiento constante, mientras que las mujeres tienden a ubicarlo en “casi siempre”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



**Gráfico 108. Diseño propio**

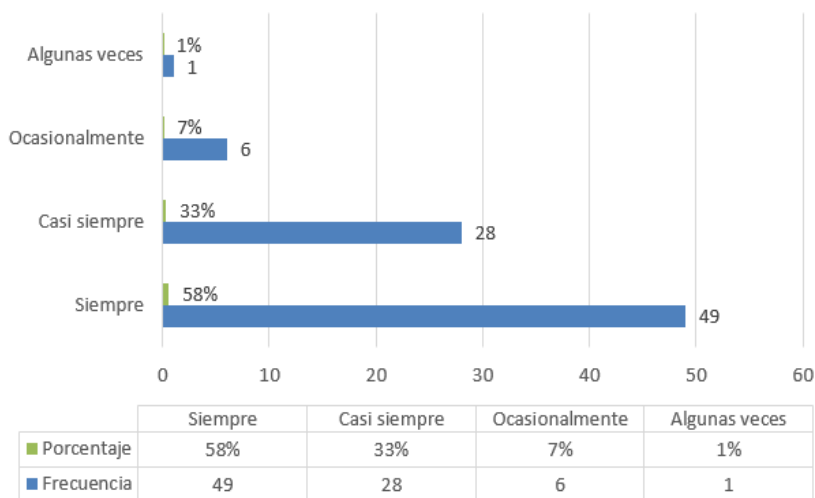
### ¿Las condiciones físicas del lugar de trabajo dentro del área de urgencias (iluminación, limpieza, seguridad) son adecuadas?

Un 64% considera que las condiciones físicas (iluminación, limpieza, seguridad) son siempre adecuadas y un 32% (27 personas) indica que esto ocurre casi siempre. solo 3% (3 personas) señala que sucede ocasionalmente o algunas veces.

La percepción general es muy positiva, 9 de cada 10 personas sienten que el entorno físico del área de urgencias es adecuado para trabajar. Sin embargo, el 3% que reporta problemas ocasionales indica que hay oportunidades para reforzar la consistencia en la limpieza, la iluminación o la seguridad, especialmente en momentos de alta demanda.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta

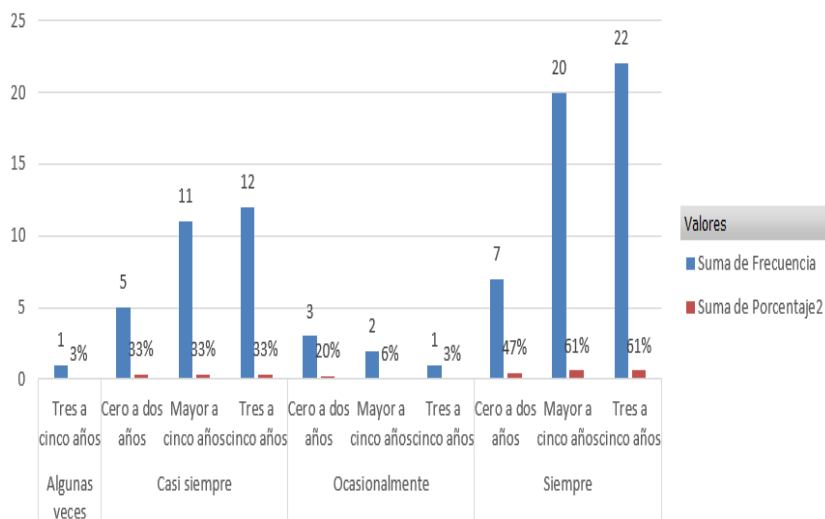


### Gráfico 109. Diseño propio

Entre quienes respondieron “siempre”, predominan los colaboradores con más de cinco años (67%) y tres a cinco años (64%) en la institución, la opción “casi siempre” es más frecuentes en quienes tienen menos experiencia (0-2 años), con un 27%, a mayor antigüedad, mayor confianza en la adecuación del entorno físico.

Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>



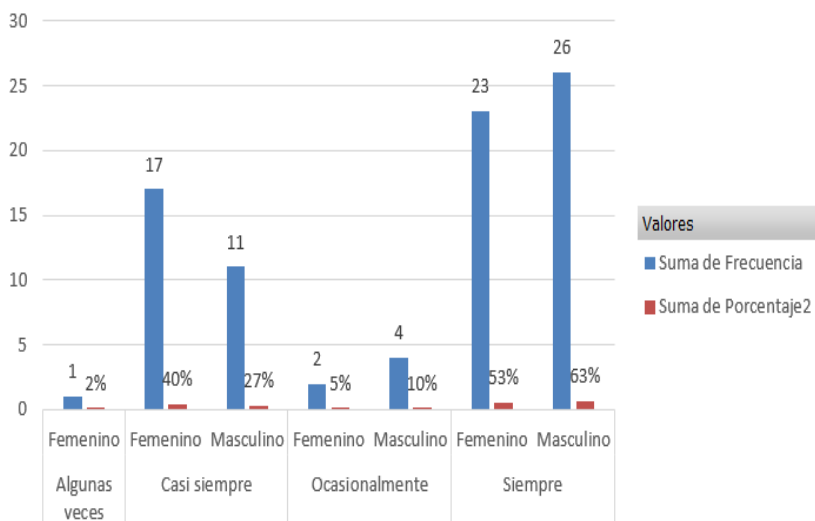
**Gráfico 110. Diseño propio**

Tanto en hombres como en mujeres, la mayoría respondió “siempre”, aunque con una ligera diferencia, siempre: 71% en hombres vs. 58% en mujeres casi siempre 40% en mujeres vs. 24% en hombres.

Los hombres reportan una percepción más alta de adecuación constante, mientras que las mujeres tienden a ubicarla en “casi siempre”. Esto podría reflejar diferencias en áreas específicas o en la percepción de limpieza y seguridad.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



**Gráfico 111. Diseño propio**

### Identificación con la institución

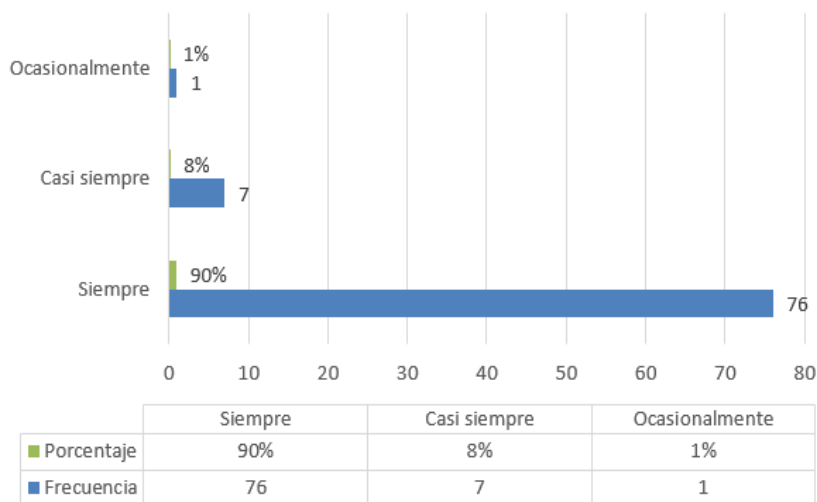
#### ¿Se siente orgulloso de pertenecer a esta institución?

El 90% afirma que siempre se siente orgulloso de pertenecer a la institución, un 8% indica que esto ocurre casi siempre, solo 1 persona señala que sucede ocasionalmente.

Este es un resultado altamente positivo, 9 de cada 10 personas sienten un orgullo constante por formar parte de la institución, esto refleja una fuerte identificación con la organización, lo que impacta directamente en la motivación, el compromiso y la retención del talento.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta

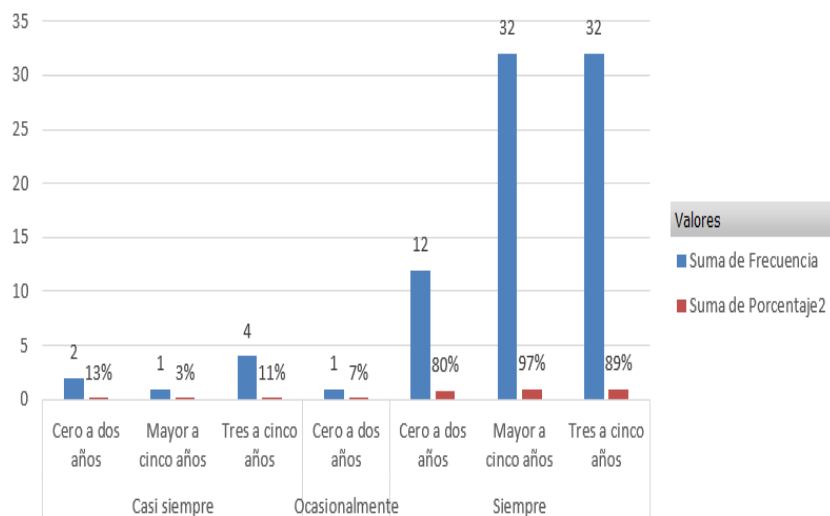


### Gráfico 112. Diseño propio

Entre quienes respondieron “siempre”, destacan los colaboradores con más de cinco años (97%) y tres a cinco años (89%) en la institución, las respuestas “casi siempre” son más frecuentes en quienes tienen menos experiencia (0-2 años), con un 13%, la única respuesta “ocasionalmente” también proviene del grupo con menor antigüedad.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad

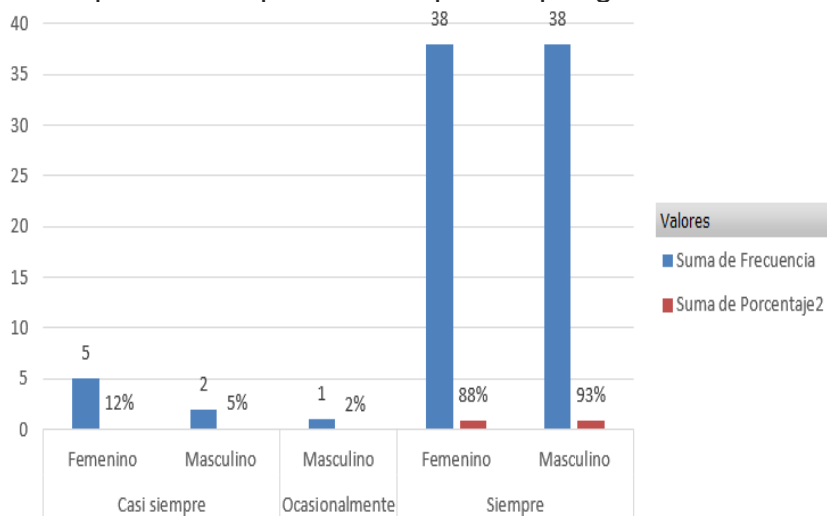


**Gráfico 113. Diseño propio**

Tanto en hombres como en mujeres, la mayoría respondió “siempre”, aunque con una ligera diferencia, siempre: 93% en hombres vs. 88% en mujeres, no hay diferencias significativas, pero se observa que los hombres reportan un nivel ligeramente mayor de orgullo constante, mientras que las mujeres tienden a ubicarlo en “casi siempre”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



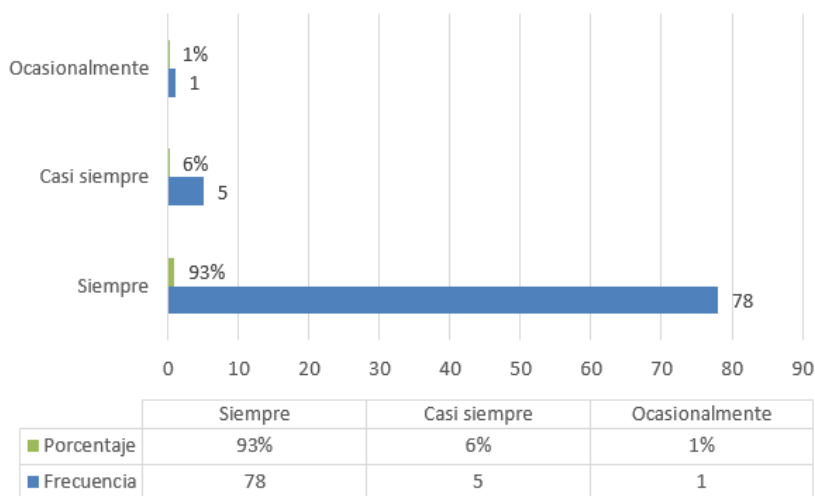
**Gráfico 113. Diseño propio**

### ¿Recomendaría esta IPS como un buen lugar para trabajar?

El 93% afirma que siempre recomendaría la institución como un buen lugar para trabajar, 6% indica que lo haría casi siempre y 1 persona señala que lo haría ocasionalmente. Este es un resultado altamente positivo, prácticamente 9 de cada 10 personas recomendarían la institución sin dudar, lo que refleja un alto nivel de satisfacción laboral y orgullo de pertenencia.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación por opción de respuesta

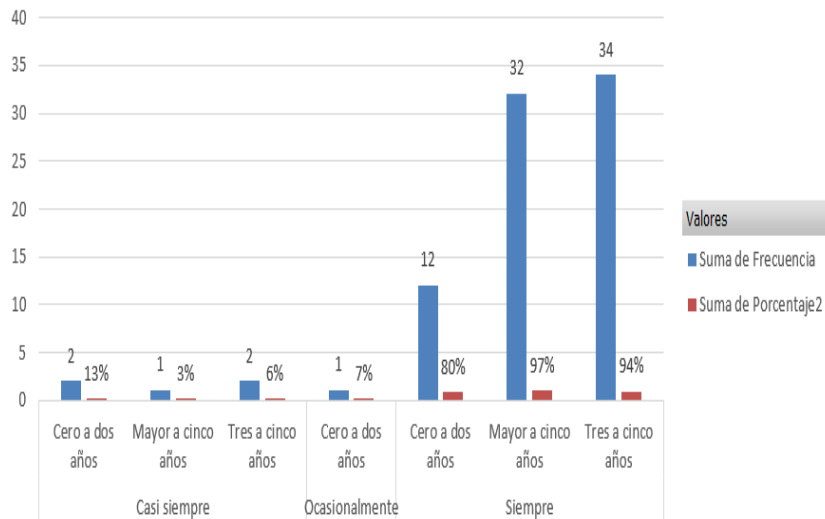


### Gráfico 114. Diseño propio

Entre quienes respondieron “siempre”, destacan los colaboradores con más de cinco años (97%) y tres a cinco años (94%) en la institución, las respuestas “casi siempre” son más frecuentes en quienes tienen menos experiencia (0-2 años), con un 13%, la única respuesta “ocasionalmente” también proviene del rango con menor antigüedad.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

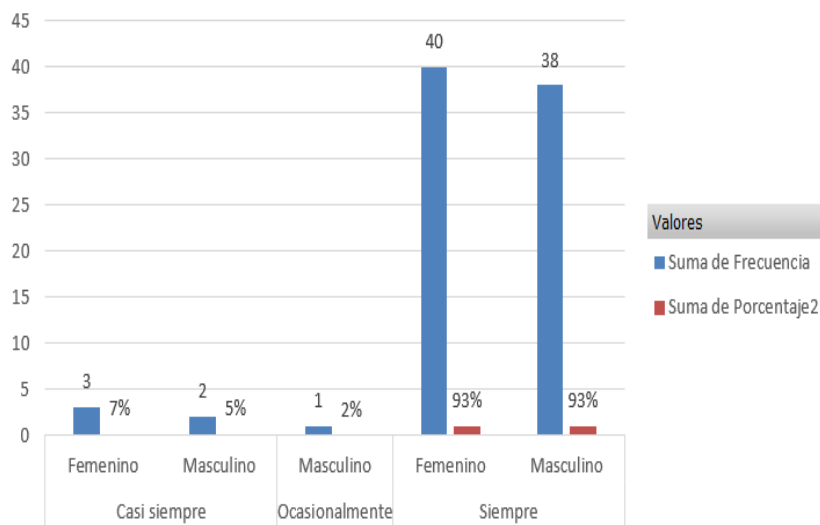
### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad



**Gráfico 115. Diseño propio**

Tanto en hombres como en mujeres, la mayoría respondió “siempre”, con igualdad en el porcentaje (93% en ambos casos), las respuestas “casi siempre” son mínimas (7% en mujeres y 5% en hombres).

### Participación de opción de respuesta por género



“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

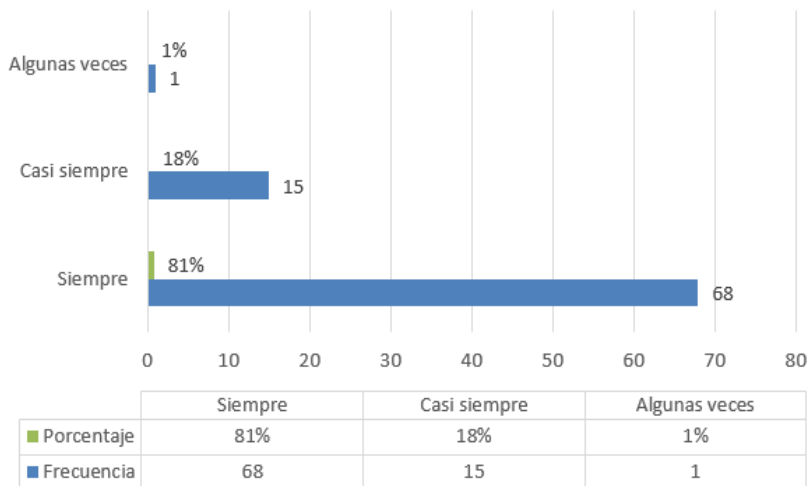
<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Gráfico 116. Diseño propio

#### ¿Siente que su trabajo contribuye al cumplimiento de la misión institucional?

El 81% considera que siempre su trabajo contribuye al cumplimiento de la misión institucional, 18% indica que esto ocurre casi siempre, solo 1% señala que sucede algunas veces, este es un resultado muy positivo, la gran mayoría siente que su labor tiene un propósito alineado con la misión institucional, lo que fortalece el sentido de pertenencia y la motivación.

Participación por opción de respuesta

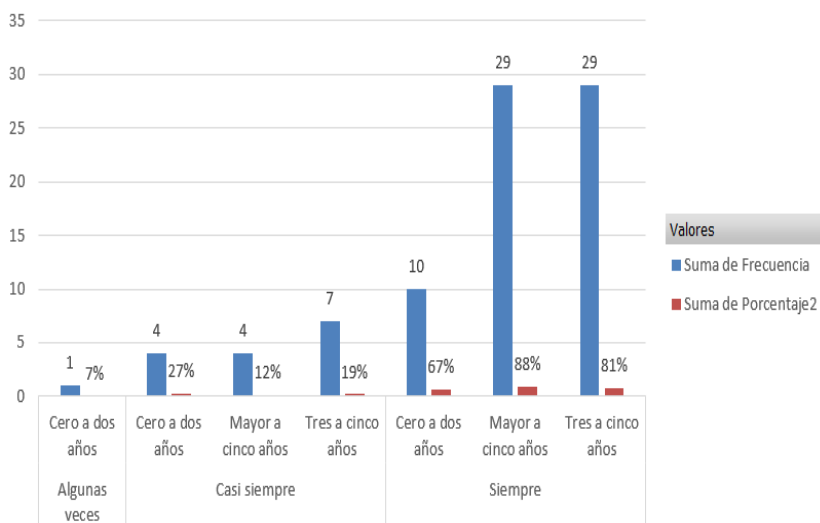


### Gráfico 117. Diseño propio

Entre quienes respondieron “siempre”, destacan los colaboradores con más de cinco años (88%) y tres a cinco años (81%) en la institución, las respuestas “casi siempre” son más frecuentes en quienes tienen menos experiencia (0-2 años), con un 27%, la única respuesta “algunas veces” también proviene del grupo con menor antigüedad.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

### Participación de opción de respuesta por rango de antigüedad



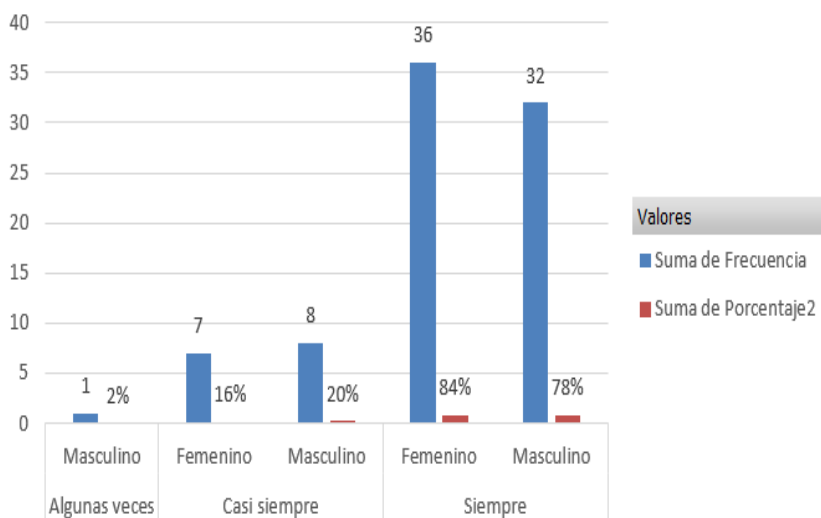
**Gráfico 118. Diseño propio**

Tanto en hombres como en mujeres, la mayoría respondió “siempre”, aunque con una ligera diferencia, siempre: 84% en mujeres vs. 78% en hombres, casi siempre: 20% en hombres vs. 16% en mujeres, solo un hombre reportó “algunas veces”.

Se observa que las mujeres reportan un nivel ligeramente mayor de conexión constante con la misión, mientras que los hombres tienden a ubicarlo en “casi siempre”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> II-MA-009
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión:</b> I

### Participación de opción de respuesta por género



**Gráfico 119. Diseño propio**

Los resultados obtenidos en el presente trabajo permitieron alcanzar los objetivos propuestos, identificando una verdad crucial: la calidad de la atención en urgencias es inseparable de los factores internos. Se logró identificar cómo la sobrecarga laboral, la rotación de personal, la percepción de reconocimiento, y la comunicación interna impactan directamente en el servicio. Además, se analizó en profundidad la influencia de ejes del clima organizacional, como el liderazgo, el trabajo en equipo, la motivación y la comunicación, en la percepción de calidad que tiene el propio personal. Estos hallazgos no solo permitieron aceptar la hipótesis del trabajo, sino que demostraron que la cultura organizacional es mucho más que un concepto: es un eje transversal que abarca todos los procesos, desde la asistencia hasta la administración. En esta institución de IV nivel del nororiente colombiano, el clima organizacional se configura como el factor decisivo que impacta tanto el desempeño del equipo como la experiencia final que cada paciente recibe en el servicio de urgencias.

La hipótesis planteada en esta investigación: “El servicio de urgencias de la IPS privada de cuarto nivel en el nororiente colombiano muestra altos niveles de estrés laboral relacionado con la carga de trabajo, la rotación del personal asistencial y administrativo, “Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

y falencias en la comunicación interna, entre otros factores, estos elementos propios de una cultura organizacional poco cohesionada afectan negativamente la satisfacción de los pacientes y la calidad del servicio prestado. Se presume que una cultura organizacional fortalecida, basada en la comunicación efectiva, el reconocimiento del talento humano y el liderazgo participativo podría mitigar estos efectos, mejorar el clima laboral y optimizar los resultados en la atención médica”. Se acepta a partir de los hallazgos obtenidos, los cuales demuestran que los altos niveles de estrés laboral, la rotación del personal y las deficiencias en la comunicación interna son factores recurrentes en el servicio de urgencias, y que estos elementos, propios de una cultura organizacional poco cohesionada, afectan negativamente la satisfacción de los pacientes y la calidad del servicio prestado. Sin embargo, también se evidenció que una cultura organizacional fortalecida, basada en la confianza, el liderazgo participativo, el reconocimiento del talento humano y la comunicación efectiva, contribuye a mejorar el clima laboral y optimizar los resultados en la atención médica. Por tanto, se confirma que el fortalecimiento de la cultura organizacional es una estrategia clave para elevar los estándares de calidad en la atención en salud, especialmente en contextos de alta complejidad como el servicio de urgencias.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

## CAPITULO 5 - CONCLUSIONES

La cultura organizacional influye directamente en la calidad de atención en urgencias, evidenciándose en aspectos como la comunicación interna, el trabajo en equipo, el liderazgo y el compromiso del personal. Los resultados de la encuesta muestran que los colaboradores perciben que una cultura sólida favorece la eficiencia operativa y el trato humanizado al paciente.

Existen fortalezas significativas en la cultura organizacional de la institución, especialmente en el sentido de pertenencia y la disposición al trabajo colaborativo. Estos elementos contribuyen positivamente al clima laboral y a la capacidad de respuesta ante situaciones críticas propias del servicio de urgencias.

Se identificaron debilidades relacionadas con la gestión del talento humano, como la falta de retroalimentación efectiva, oportunidades limitadas de formación continua y percepción de inequidad en los procesos de reconocimiento. Estas áreas representan oportunidades de mejora para fortalecer la cultura organizacional y, por ende, la calidad del servicio.

La diversidad de cargos, edades y antigüedad laboral permitió obtener una visión integral del estado actual de la cultura organizacional, revelando diferencias en la percepción según el rol desempeñado, lo que sugiere la necesidad de estrategias diferenciadas para fortalecer el sentido de cohesión institucional.

El estudio confirma que una cultura organizacional alineada con valores institucionales y centrada en el bienestar del personal impacta positivamente en la atención al paciente, lo que refuerza la importancia de invertir en procesos de gestión cultural como parte de las estrategias de calidad en salud.

## CAPITULO 6 – RECOMENDACIONES

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

1. Implementar monitoreo de carga por turno y umbrales de desborde con planes de contingencia por fatiga y sobreocupación (aparece en todos los segmentos).
2. Pausas obligatorias y rotaciones para mitigar cansancio acumulado.
3. Seguimiento de indicadores de dotación (pacientes/profesional por hora).
4. Recursos e insumos / personal (alto contraste por cargo y género):
5. Mesas de diseño con equipos asistenciales para priorizar dotaciones.
6. Auditoría de quiebres de stock e insumos críticos por franja horaria.
7. Publicar tableros internos de cumplimiento de dotación por turno.
8. Reconocimiento y comunicación (brechas por género y edad):
9. Programa de reconocimiento visible, criterios claros y equidad entre áreas/turnos.
10. Boletines breves con cambios de turno; reforzar protocolos con resúmenes de “qué cambió”.
11. Campaña interna de propósito compartido: reforzar el mensaje de “orgullo por pertenecer” historias de impacto humano.
12. Rituales de pertenencia: celebraciones de hitos, aniversarios, logros colectivos y reconocimientos públicos trimestrales.
13. Círculos de mejora colaborativa: reuniones mensuales donde cada rol (médico, enfermero, auxiliar, administrativo) aporte soluciones.
14. Entrenamiento en comunicación asertiva y liderazgo horizontal para jefes de turno.
15. Reducir la sobrecarga y el cansancio acumulado, mejorando el equilibrio físico y emocional del personal.
16. Implementar pausas activas estructuradas (mínimo 5 minutos cada 3 horas).
17. Rotación equilibrada de turnos (revisión de horarios extensos y nocturnos).
18. Línea confidencial de acompañamiento emocional.

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

19. Reforzar la equidad y visibilidad del reconocimiento entre áreas, géneros y niveles jerárquicos.
20. Sistema de reconocimiento 360°, nominaciones cruzadas entre compañeros, jefes y subordinados.
21. Comités de retroalimentación inter-áreas (asistencial–administrativo) mensuales.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

## REFERENCIAS

1. Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión: revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (56), 1–35.
2. Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas: estudio caso Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).
3. Arboleda Posada, G. I., & López Ríos, J. M. (2017). Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. *Revista Ciencias de la Salud*, 15(2).
4. Rincón Rodríguez, O. O., & Aldana Bautista, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2).
5. Mena Méndez, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*, (46).
6. Suárez, R., Wiesner, C., González, C., Cortés, C., & Shinchí, A. (2004). Antropología del cáncer e investigación aplicada en salud pública. *Revista de Estudios Sociales*, (17)
7. Espinosa Cortés, L. M., & Ysunza Ogazón, A. (2009). Diálogo de saberes médicos y tradicionales en el contexto de la interculturalidad en salud. *Ciencia Ergo Sum*, 16(3), 293–301.
8. Céspedes Tamayo, L. (2020). La cultura organizacional y su gestión desde un enfoque estratégico: una revisión bibliográfica, análisis y valoraciones. *PSOCIAL*, 6(2), 88–98.
9. Pérez Alzate, V., & Restrepo Velarde, J. D. (2023). (Trabajo de grado de especialización). Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS. <https://repositorio.cecar.edu.co/server/api/core/bitstreams/44a8de83-2a5e-4229-9dcf-64431baa16a7/content>
10. Yopan, J. L., Palmero, N., & Santos, J. R. (2020). "Cultura Organizacional" in *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, focusing on the integration of communicative theories, the complex organizational approach, and Latin American anthropological perspectives. Other relevant authors in the field of anthropological culture include Restrepo and Grimson, who discuss the evolution of anthropological thought on culture.

“Este documento es propiedad intelectual del POLITECNICO GRANCOLOMBIANO, se prohíbe su reproducción total o parcial sin la autorización escrita de la Rectoría. TODO DOCUMENTO IMPRESO O DESCARGADO DEL SISTEMA, ES CONSIDERADO COPIA NO CONTROLADA”.

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

11. Sivatte, I., Olmos, R., Simón, C., & Martel, M. (s.f.). El efecto de la edad, la experiencia y la formación en la productividad laboral. Cuadernos de Información Económica, Funcas. Recuperado de [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS\\_CIE/263art03.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_CIE/263art03.pdf)
12. Cantú-Martínez, P. C. (2025). Microplásticos: un desafío ambiental contemporáneo. Revista CienciaUANL, 28(133), 62–73. Recuperado de <https://cienciauanl.uanl.mx/ojs/index.php/revista/article/view/463>
13. Perea Vásquez, L. E., & Rojas Torres, I. L. (2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 18(36), 1–20. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-36.mgih>
14. Gayoso Cantero, D., García Duque, P., Serrano de la Fuente, P., & Peláez Álvarez, J. C. (2024). Ansiedad y mecanismos de adaptación en los residentes de un hospital de Madrid. Educación Médica, 25(4). <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2024.100933>
15. Fajardo Aguilar, G. M., Almache Delgado, V. J., & Olaya Santos, H. K. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. Revista Científica UISRAEL, 7(1).
16. Palenzuela Luis, P., Delgado Rodríguez, N., & Rodríguez Gómez, J. Á. (2019). ¿Existe una buena relación entre el personal de enfermería y la organización sanitaria en la que trabajan? Un enfoque psicosocial. Ene, 13(3).
17. Monzón, I. B. (2024). Clima organizacional y nivel de desempeño laboral según edad y antigüedad en el servicio de los enfermeros. Universidad Nacional de Rosario.
18. Maynez Guaderrama, A. I., & Nuño de la Parra, J. P. (2015). Edad, antigüedad y posición en la organización: análisis de su relación con el compromiso organizacional. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. <https://www.researchgate.net/publication/279798990>
19. Hurtado Palomino, A., De la Gala Velásquez, B. R. D., Ccorisapra Quintana, F. M., & Quispe Ambrocio, A. D. (2021). Cultura y compromiso organizacional: efectos indirectos de la experiencia de marca empleadora. Universidad y Sociedad, 13(4). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000400369](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000400369)
20. Vásquez Trespacios, E. M. (2022). Impacto de la cultura organizacional en las instituciones de salud: énfasis en la seguridad del paciente. NURE Investigación, (117). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8428145>
21. Guevara-Rufasto, B. S., & Peñalver-Higuera, M. J. (2024). Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones de salud. Cienciamatria, 10(19).

<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>MANUAL</b>	<b>Código: II-MA-009</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Gestión Editorial y Visibilidad de Publicaciones	<b>FORMATO MODALIDAD MONOGRAFÍA-INVESTIGACIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPETITIVIDAD</b>	<b>Versión: I</b>

22. Carrada Bravo, T. (2001). La cultura organizacional en los sistemas de salud. ¿Por qué estudiar la cultura? Medigraphic. <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2002/im023e.pdf>
23. Baltazar-Gómez, D. Y., Rosas-González, E., García Rodríguez, I., Ibarra-Gutiérrez, M. J., & Pirez-Lindoro, M. Á. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Sanus*, 7.
24. Gago Rodríguez, J. C., Martínez Ariza, M. D., Miranda Guerra, F. J., Cantero López, C., Guerrouad Mansour, N., & Jiménez Laynez, M. V. (2025). Estado actual en la cultura organizacional en instituciones de salud. *Revista Ocronos*, 8(5), 484. <https://revistamedica.com/estado-actual-cultura-organizacional-instituciones-salud/>
25. Rodríguez Rodríguez, M. (2025, marzo 5). Romper el techo de cristal de las mujeres en el sector salud. *Semana*. <https://www.semana.com/mujeres/circulo-de-mujeres/articulo/romper-el-techo-de-cristal-de-las-mujeres-en-el-sector-salud/202538/>
26. *Semana*. (2023, octubre 30). ¿Cómo están las mujeres rompiendo los techos de cristal en el sector empresarial? Estas fueron las conclusiones del Gran Foro Mujeres. <https://www.semana.com/nacion/articulo/como-estan-las-mujeres-rompiendo-los-techos-de-cristal-en-el-sector-empresarial-estas-fueron-las-conclusiones-del-gran-foro-mujeres/202312/>