

Percepción que tienen las compañías de aseguramiento sobre la innovación implementada por las instituciones prestadoras de servicios de salud privadas en la ciudad de San José de Cúcuta

Melisa Másmela Acevedo

Código estudiantil: 2020215021204

Amilkar Contreras Carrascal

Código estudiantil: 2020115020702

Carlos Jesús Sánchez Bitar

Código estudiantil: 2019220119471

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
Magíster en Administración de Empresas e Innovación

Tutores:

Luis Eduardo Rodríguez Arenas MSc.

Miguel Ángel Vera Ph.D.

RESUMEN

El presente trabajo analiza la percepción que tienen las compañías de aseguramiento sobre la innovación implementada por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) privadas en la ciudad de San José de Cúcuta, Colombia. El objetivo principal de la investigación fue desarrollar una escala generalizada que permitiera evaluar la innovación percibida, partiendo de un enfoque integral que considera cinco dimensiones fundamentales: innovación en productos y servicios básicos, innovación en procesos centrales y periféricos, innovación organizacional, innovación estratégica e innovación en marketing.

El estudio reconoce que la innovación dentro del sector salud no solo constituye un motor clave para la competitividad y la eficiencia en la prestación de servicios, sino que resulta esencial en un entorno regulado, dinámico y cada vez más orientado al usuario. No obstante, se identificaron diversos factores que limitan una percepción positiva de la innovación, tales como la escasa comunicación entre IPS y aseguradoras, la falta de evidencia empírica clara sobre sus beneficios, la carencia de indicadores específicos, resistencia institucional y debilidades en la capacitación del personal. Asimismo, el marco normativo colombiano, a través de leyes y decretos sectoriales, ofrece lineamientos que

promueven la calidad y la innovación, pero también plantea desafíos burocráticos y regulatorios que condicionan la capacidad de las IPS para implementar mejoras de manera ágil.

Para la medición de la innovación percibida, se adaptó la escala INNOSERV, la cual se operacionalizó mediante un cuestionario de tipo Likert que abarca cada una de las dimensiones mencionadas. Participaron gerentes de IPS privadas con experiencia en gestión de servicios de salud, lo que aseguró la pertinencia y validez de las respuestas obtenidas. El análisis cuantitativo se sustentó en interpretaciones porcentuales, frecuencias y la aplicación de coeficientes de correlación como Spearman, permitiendo identificar relaciones entre dimensiones y contrastar los resultados con los objetivos planteados.

Entre los hallazgos más relevantes se destaca una percepción general positiva sobre la introducción de nuevos servicios, el mejoramiento de procesos y el avance en digitalización y autoservicio en las IPS privadas de San José de Cúcuta. Sin embargo, persisten debilidades en la integración del usuario en los procesos de innovación, en la consolidación de estrategias organizacionales y en aspectos relacionados con la innovación estratégica y organizacional. Factores como la limitada colaboración estructurada con aseguradoras, una cultura organizacional poco enfocada en la innovación y carencias en las acciones de comunicación institucional resultaron ser determinantes en la persistencia de estas brechas. Además, se evidenció una correlación significativa entre la innovación en servicios periféricos y las dimensiones organizativa y estratégica, lo que pone de relieve la importancia de construir una visión de innovación holística y multidimensional, más allá del componente tecnológico.

A partir del análisis, se establecen recomendaciones enfáticas como el fortalecimiento de la comunicación institucional y la co-creación con las aseguradoras, la promoción de capacitación continua, el diseño de estrategias de innovación con enfoque en el paciente y la consolidación de sistemas robustos de monitoreo, evaluación y reconocimiento de la innovación. Se concluye que solo mediante una cultura organizacional que valore y promueva la innovación, la adopción de sistemas digitales interoperables y el uso de metodologías ágiles de gestión, las IPS privadas lograrán consolidar su posición y credibilidad como actores innovadores dentro del sistema de aseguramiento en salud regional.

Este trabajo constituye un aporte relevante al proponer tanto una escala validada para la medición de la innovación percibida, como recomendaciones estratégicas orientadas a fortalecer el desarrollo innovador y su valoración por parte de los actores del sistema privado de salud.

Palabras clave: Innovación, Calidad, Satisfacción, Lealtad

ABSTRACT

This study analyzes the perception held by insurance companies regarding the innovation implemented by private Health Service Provider Institutions (IPS) in the

city of San José de Cúcuta, Colombia. The main objective of the research was to develop a generalized scale to assess perceived innovation, based on a comprehensive approach that considers five fundamental dimensions: innovation in basic products and services, innovation in core and peripheral processes, organizational innovation, strategic innovation, and marketing innovation.

The study acknowledges that innovation within the healthcare sector is not only a key driver of competitiveness and efficiency in service delivery but also essential in a regulated, dynamic, and increasingly user-oriented environment. However, several factors were identified that limit a positive perception of innovation, such as limited communication between IPS and insurers, a lack of clear empirical evidence on its benefits, absence of specific indicators, institutional resistance, and weaknesses in staff training. Furthermore, the Colombian regulatory framework, through sectoral laws and decrees, provides guidelines that promote quality and innovation, but also poses bureaucratic and regulatory challenges that constrain the ability of IPS to implement improvements swiftly.

To measure perceived innovation, the INNOSERV scale was adapted and operationalized through a Likert-type questionnaire covering each of the mentioned dimensions. Participants included managers of private IPS with experience in healthcare service management, ensuring the relevance and validity of the responses obtained. The quantitative analysis was based on percentage interpretations, frequencies, and the application of correlation coefficients such as Spearman's, allowing the identification of relationships between dimensions and the comparison of results with the proposed objectives.

Among the most relevant findings is a generally positive perception regarding the introduction of new services, process improvements, and advancements in digitalization and self-service within private IPS in San José de Cúcuta. However, weaknesses persist in user integration into innovation processes, in the consolidation of organizational strategies, and in aspects related to strategic and organizational innovation. Factors such as limited structured collaboration with insurers, an organizational culture with little focus on innovation, and shortcomings in institutional communication efforts were found to be decisive in the persistence of these gaps. In addition, a significant correlation was identified between innovation in peripheral services and the organizational and strategic dimensions, highlighting the importance of building a holistic and multidimensional innovation vision beyond the technological component.

Based on the analysis, emphatic recommendations are established, including strengthening institutional communication and co-creation with insurers, promoting continuous training, designing innovation strategies with a patient-centered approach, and consolidating robust systems for monitoring, evaluation, and recognition of innovation. It is concluded that only through an organizational culture that values and promotes innovation, the adoption of interoperable digital systems, and the use of agile management methodologies will private IPS consolidate their

position and credibility as innovative actors within the regional health insurance system.

This study makes a relevant contribution by proposing both a validated scale for measuring perceived innovation and strategic recommendations aimed at strengthening innovative development and its appreciation by actors in the private healthcare system.

Key Words: Innovation, Quality, Satisfaction, Loyalty

REFERENCIAS

1. Alarcón Arangón, D. A., Gamba Moreno, L. J., & González Rubio, A. P. (2019). *Diseño de un instrumento para la evaluación de la Gestión de la innovación en instituciones de salud en Colombia* [Tesis de especialización, Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud].
<https://repositorio.fucsalud.edu.co/server/api/core/bitstreams/59c5e03e-75e2-4a6e-b541-bfa98deed8a3/content>
2. Alvarez Aros, E. L., Alvarez Aros, J. D. J., & Salas Salazar, S. S. K. (n.d.). Capital humano e innovación en el sector salud. Una revisión sistemática de literatura y análisis cuantitativo. *www.scielo.org.mx*.
<https://doi.org/10.21696/rcls102120201255>
3. Alvarez Meza, L. J. (2023). *Plan estratégico para mejorar la prestación del servicio de salud de una IPS en la ciudad de Barranquilla: análisis, estrategias y satisfacción del usuario* [Tesis de especialización, Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud].
<https://repositorio.fucsalud.edu.co/server/api/core/bitstreams/1112de2a-670a-4eb5-849c-4193a8b0bb8a/content>

4. Arzola, M., & Mejías, A. (n.d.). *Modelo conceptual para gestionar la innovación en las empresas del sector servicios*.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842007000100005
5. Asprilla, T. (2023, October 25). Ecosistema de Innovación en Salud de Colombia. *CONSULTORSALUD*. <https://consultorsalud.com/ecosistema-de-innovacion-en-salud-de-colombia/>
6. Banco Interamericano de Desarrollo. (2024). *Innovación y tecnología en salud en América Latina y el Caribe*.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Innovacion-y-tecnologia-en-salud-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
7. Blanch, L., Guerra, L., Lanuza, A., & Palomar, G. (2014). Innovación y transferencia tecnológica en ciencias de la salud: Una visión transversal. *Medicina Intensiva*, 38(8), 492–497.
<https://doi.org/10.1016/j.medin.2014.04.012>
8. Burgos Moncada, J. J., & Burgos Moncada, Y. M. (2020). Caracterización estratégica del Impuesto Predial en el municipio de Cúcuta 2013-2018. *Revista Gestión Y Desarrollo Libre*.
https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/download/8098/9544/22387
9. Camargo Lozano, J. M., Riaño Díaz, E. L., & Vega Velásquez, G. (2024). *Innovación y Tecnología, Estrategias Competitivas en las Compañías de Seguros*.

<https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/735f2ea9-3eba-4c22-838e-416ba526ef68/content>

10. Carrasco Vega, Y. L., Mendoza Virhuez, N. E., López Cuadra, Y. M., Mori Zavaleta, R., & Alvarado Ibáñez, J. C. (2020). La competitividad empresarial en las pymes: retos y alcances. *Scielo*.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500557#:~:text=La%20competitividad%20empresarial%20hac e%20referencia,competir%20en%20un%20mercado%20exigente.

11. Ccala Molina, M. I. (2019). *Estilos de liderazgo y gestión de recursos humanos en los servicios de salud en la red Cusco Norte* [Thesis].

https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/3678/253T20191001_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. CENS. (2022). GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS y RECOMENDACIONES

PARA INNOVAR EN SALUD. In *CENS* [Book]. https://cens.cl/wp-content/uploads/2024/04/CENS-Guia-de-buenas-practicas-y-recomendaciones-para-innovar-en-salud_compressed.pdf#:~:text=Esta%20cultura%20se%20basa%20en%20 un%20liderazgo,en%20todos%20los%20niveles%20de%20la%20organizac i%C3%B3n.&text=Los%20l%C3%ADderes%20desempe%C3%B1an%20un %20papel%20crucial%20en,a%20todos%20los%20niveles%20de%20la%2 0organizaci%C3%B3n.

https://cens.cl/wp-content/uploads/2024/04/CENS-Guia-de-buenas-practicas-y-recomendaciones-para-innovar-en-salud_compressed.pdf#:~:text=Esta%20cultura%20se%20basa%20en%20 un%20liderazgo,en%20todos%20los%20niveles%20de%20la%20organizac i%C3%B3n.&text=Los%20l%C3%ADderes%20desempe%C3%B1an%20un %20papel%20crucial%20en,a%20todos%20los%20niveles%20de%20la%2 0organizaci%C3%B3n.

13. Contreras-Carreto, N. A., & Ramírez-Montiel, M. L. (2020). Problemas de liderazgo en la alta dirección de instituciones de salud. *Cirugía Y Cirujanos*, 88(4). <https://doi.org/10.24875/ciru.19001413>
14. Coox-Ortiz, R. A., & Negrín-Sosa, E. (2025). Gestión de servicios mediante enfoque de servucción en los procesos hoteleros en Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 10(19), 80–98.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v10i19.4377>
15. Da Costa Dutra, S. C., Páez, D., Gondim, S., Rodriguez, M., Mazzieri, S., Torres, A., Personas, G., & Sanchez, F. (2016). Percepción de innovación en las organizaciones. Percepción de innovación en organizaciones de España y Latinoamérica. *Universitas Psychologica*, 15(4).
<https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy15-4.piop>
16. Da Costa, S., Páez, D., Sánchez, F., Gondim, S., & Rodríguez, M. (2014). Factors favoring innovation in organizations: An integration of meta-analyses. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(2), 67–74.
<https://doi.org/10.1016/j.rpto.2014.06.006>
17. Darío Quiroga Parra, Beatriz Hernández, Joan Torrent Sellens, & John Felipe Ramírez. (n.d.). La innovación de productos en las empresas: Caso empresa América Latina. In *CUADERNOS DEL CENDES*.
<https://ve.scielo.org/pdf/cdc/v31n87/art04.pdf>
18. Domínguez Ariza, M. E. (2023). *Influencia de las habilidades directivas de Enfermería en el clima organizacional del Hospital General de Chalco*,

2022. http://phdraer.com/wp/wp-content/uploads/2025/01/CVU-Completo-1_compressed.pdf
19. Echeverri Gaviria, P. A., & Cortés Pizarro, E. (2021). *Liderazgo transformacional salud comfamiliar* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Pereira]. <https://repositorio.utp.edu.co/bitstreams/8a9cd553-29e5-429a-8a0b-284325f4c815/download>
20. Fernández Díaz, P. (2015). *La Innovación en las Entidades Aseguradoras* (By C. Grau Algueró, DAS Internacional, ARAG, Mariano Rigau, Mercedes Ayuso, José Luís Pérez Torres, & Carlos Grau). https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/140205/1/TFM-DEAF-186_Fernandez.pdf
21. Fontecha Camacho, M. I. (2025). *Revisión de literatura y de contenidos web, para la identificación de innovaciones que favorezcan la atención a los pacientes de medicina interna en el sector salud* [Tesis de pregrado, Universidad Industrial de Santander]. <https://noesis.uis.edu.co/server/api/core/bitstreams/e03cf45b-e799-4c1e-b6fb-f1c716e173a8/content>
22. Gomez Saldaña, D. A., Correa Cubas, M. D. L. Á., Cruz Tarrillo, J. J., & Díaz Saavedra, R. A. (2023). Marketing interno como factor de la cultura de innovación en las pequeñas y medianas empresas. *scielo.senescyt.gob.ec*. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i54.2255>

23. Gutiérrez, M. a. R., Padilla-Oviedo, A., & Riojas, R. M. (2019). La innovación y su importancia. *Revista Científica UISRAEL*, 6(1), 9–22.
<https://doi.org/10.35290/rcui.v6n1.2019.67>
24. Hernán López, Ó., & Villegas, G. C. (2020). Capacidades de innovación en las organizaciones de salud. Propuesta de un modelo mediante ecuaciones estructurales. *REVISTA DE MÉTODOS CUANTITATIVOS PARA LA ECONOMÍA Y LA EMPRESA*.
<https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/download/3503/4008/15972>
25. Hernán López, O., Villegas, G. C., & Rodríguez, J. R. (n.d.). *Capacidades de innovación en el contexto de las organizaciones de salud y desarrollo de un modelo teórico*.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0367-47622017000400005
26. Ibarra Bravo, E. R., Alvarez Pulido, K. L., & Serrano Cárdenas, L. F. (2016). Health Innovation: A Review of The Scientific Literature from The Past Decade. *Dimensión Empresarial*, 15(1).
<https://doi.org/10.15665/rde.v15i1.559>
27. Innos. (2024, October 22). *Resultados del informe PINNOS 2024: este es el panorama de la innovación en salud en el país - INNOS*. INNOS.
<https://www.innos.co/resultados-del-informe-pinnos-2024-revelan-que-a-pesar-de-las-dificultades-en-el-sistema-de-salud-hay-221-organizaciones-que-le-apuestan-a-la-innovacion-desde-el-sector>

28. Jaramillo Orozco, H. H. (2021). *Propuesta de modelo de gestión de la innovación en una institución prestadora de salud* [Tesis de maestría, Universidad de Antioquia].
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstreams/16c934bb-efbb-4d8b-8044-a61e63932dae/download>
29. Kerguelén Botero, C. A., Ministerio de la Protección Social, Programa de Apoyo a la Reforma de Salud - PARS, Palacio Betancourt, D., Rodríguez Restrepo, C. J., Cajigas De Acosta, B. E., Giraldo Suárez, M., Tono Ramírez, T., Ramírez Moreno, J., & Estrada Moncayo, M. D. R. (2008). *Calidad en salud en Colombia*. In T. Tono Ramírez, M. Giraldo Samper, A. Mejía, & Editorial Scripto Ltda., *Calidad en salud en Colombia*. Programa de Apoyo a la Reforma de Salud - PARS.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/calidad-salud-colombia.pdf>
30. Manterola, C., Hernández-Leal, M. J., Otzen, T., Espinosa, M. E., & Grande, L. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas. *International Journal of Morphology*, 41(1), 146–155. <https://doi.org/10.4067/s0717-95022023000100146>
31. Martel Vidal, V. H. (2015). *La miseria del positivismo*.
<https://www.redalyc.org/journal/5709/570960874009/html/#:~:text=El%20positivismo%20es%20una%20propuesta,el%20fin%20justifica%20los%20medios.>

32. Mendoza, U., Fornelli, A., Urrutia, J. A., & Gonzalez, C. J. (2025). Factores significativos para mejorar el desempeño del sector hotelero en Ciudad Juárez, México. *ESPACIOS*, 46(02), 52–65.
<https://doi.org/10.48082/espacios-a25v46n02p05>
33. Molano, C. G., & Campo, J. L. M. (2014). Gerencia Estratégica e innovación empresarial: referentes conceptuales. *Dimensión Empresarial*, 12(2), 107–116. <https://doi.org/10.15665/rde.v12i2.282>
34. Morales Guerrero, R., & Álvarez Aros, E. (n.d.). *Innovación abierta como acelerador de competitividad y resultados empresariales, un estudio bibliométrico*.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2477-90752021000100001
35. Narváez, M., Ferrer, J., Fernández, G., & Senior, A. (n.d.). *Rasgos del componente ético en el cumplimiento de la gestión empresarial social de la pequeña y mediana empresa de la región Paraguaná*.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182009000100008
36. Nolasco-Mamani, M. A., Choque-Salcedo, R. E., Choque-Salcedo, C., & Cabala, G. J. M. (2023). Innovación y emprendimiento en el Perú. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 1–14. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v1i.10>
37. Ofir, O. M. B. (2024). *Propuesta de una metodología colaborativa para gestión de los planes de mejoramiento con los entes de control en la Caja*

de Compensación Familiar del Oriente colombiano (COMFAORIENTE).

<https://bonga.unisimon.edu.co/items/ffbeff31-c16f-4fb2-a182-1ff999aba19a>

38. Organización Panamericana de la Salud. (2025, July 2). *Evaluación de tecnologías de salud*. OPS/OMS | Organización Panamericana De La Salud. <https://www.paho.org/es/temas/evaluacion-tecnologias-salud>
39. Oteo Ochoa, L. A., & Repullo Labrador, J. R. (2003, April 1). *La innovación en los servicios sanitarios; consideraciones desde la perspectiva del Sistema Nacional de Salud español*. *Revista De Administración Sanitaria Siglo XXI*. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-la-innovacion-los-servicios-sanitarios-consideraciones-perspectiva-13048770>
40. Pacheco-Gallego, M. C., & Rubiano-Pavía, L. P. (2023). La tecnología y sus brechas en el impacto para la atención en salud. *Acta Médica Colombiana*, 48(3). <https://doi.org/10.36104/amc.2023.2945>
41. Parra-Henao, G. (2022). Reflexiones sobre innovación en salud pública: avances y retos en Colombia. *Biomédica*, 42(4), 550–553. <https://doi.org/10.7705/biomedica.6826>
42. Pérez Barón, Y., & Aldana Oyuela, E. (2022). *Análisis de las Prácticas de Liderazgo que Ejercieron los Gerentes de Pequeñas y Medianas Empresas Prestadoras de Servicios en Salud (Privadas) por Consulta Externa Localizadas en la Ciudad de Neiva – Huila durante la Pandemia por Covid-19 en el Año 2020* [Tesis de maestría, Universidad EAN- Universidad del

- Tolima]. <https://repository.universidadean.edu.co/bitstreams/ecfd141b-becb-4529-a5ea-e435be47aed0/download>
43. Pizzi, A., & Brunet, I. (2013). *Creación de empresas, modelos de innovación y pymes*. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-25082013000200004
44. Posada Robledo, V., & Sierra Bedoya, N. (2022). *Propuesta de mejora para el fortalecimiento de la competencia de liderazgo de las personas con personal a cargo en una IPS sin ánimo de lucro del AMCO*. Repositorio De La Universidad Tecnológica De Pereira.
<https://repositorio.utp.edu.co/entities/publication/cd3dee3d-a7c0-4de9-a5ee-7853e59a0347>
45. Ramírez Pérez, J. F., López Torres, V. G., Vidal Ledo, M. J., Ramírez Pérez, A. D. R., & Morejón Valdés, M. (2019). Las tecnologías de la información y la comunicación como factor de desempeño competitivo en instituciones de salud. *Scielo*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132021000200009&lng=es&tlng=es.
46. Reyes Mishari, M. A., Perry Lavado, P. F. J., & Cieza Paquiyaury, F. P. (n.d.). Agile Coach en Perú: transformación digital y la gestión de proyectos en la pandemia del 2021. *ve.scielo.org*.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.13901044>
47. Rincón Castillo, E. L. (2004). *El sistema nacional de innovación:: Un análisis teórico-conceptual*.

https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-15872004000300007

48. Rodríguez Intriago, C. A., Loján Alvarado, J. C., Muñoz Bravo, G. H., Madrid Celi, B. A., Calderón Zambrano, R. L., & Flores Acosta, A. R. (2021).

Liderazgo y su importancia en la gestión de instituciones de salud en tiempos de covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/6782/10328/>

49. Sanabria-Rangel, P. E., & Szócs-Martínez, F. J. (2024). Ethos de competitividad organizacional en salud: impulsores para las aseguradoras en salud del régimen contributivo. *ENTRAMADO*, 20(2).

<https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.11157>

50. Sánchez Correa, L. M., & Simona Arroyo, M. (2022). Administrative and Technological Innovation as a strategy for addressing the current challenges of the vertical real estate market: A Theoretical review. *Economía Teoría Y Práctica*, 57, 71–94. <https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/572022/sanchez>

51. Sánchez Julio, M. A. (2023). *Propuesta de un enfoque de innovación organizacional para Comfaorienté, basado en el modelo de cultura organizacional y efectividad de Daniel Denison*.

<https://bonga.unisimon.edu.co/items/7a058361-1650-4fc5-8407-cc3480dad31>

52. Sánchez, M. R., Rosas-González, E., Xéque-Morales, Á. S., García-Rodríguez, I., & Padrón-Méndez, N. Z. (2022). Estilo de liderazgo y clima

- organizacional en profesionales de enfermería de un hospital público, México. *SANUS*, 7, e296. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.296>
53. TecSalud. (2023, February 14). Tecnología en la salud: su influencia e impacto. *Tecnología en la salud*. <https://blog.tecsalud.mx/tecnologia-en-la-salud-su-influencia-e-impacto>
54. Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
55. Zapata Terán, K. V., & Tovar Molina, T. M. E. (n.d.). EL CLIMA ORGANIZACIONAL y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD. [ve.scielo.org. https://doi.org/10.5281/zenodo.13311668](https://doi.org/10.5281/zenodo.13311668)
56. Zaragoza Marquina, E., Moliner Cros, A., Sabín Galán, F., Carniglia, G., & Díaz García, I. (2023). *LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA APLICADA AL CUIDADO DE LA SALUD*. https://www.fundacionpfizer.org/sites/default/files/2023FAD_Tec_Salud_Juventud.pdf