

Research Article

Ventajas de la Certificación ISO 9001:2015 en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de los Departamentos de Cauca y Meta Colombia, en el 2016-2022

Advantages of ISO 9001:2015 certification in health service providers in the departments of Cauca and Meta, Colombia, from 2016 to 2022

Salazar-Villegas, Billy ¹Puerto-Cuero, Sandra Viviana ¹Quintero-Tabares, José David ¹López-Mallama, Oscar Marino ¹Andrade-Díaz, Karla Viviana ¹

¹ Colombia, Cali, Institución Universitaria Antonio José Camacho, GISAP: Grupo de Investigación en Salud Pública, SIECOS: Semillero de Investigación en Economía de la Salud.

DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n4/77>

Resumen: El artículo se centra en el estudio titulado “Ventajas de la Certificación de Calidad ISO 9001-2015 en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) en Cauca y Meta, Colombia, 2016-2022”. Este trabajo fue realizado por Sandra Viviana Puerto Cuero y José David Quintero Tabares, estudiantes de la Institución Universitaria Antonio José Camacho. El estudio subraya la importancia de la calidad en las organizaciones de salud. En Colombia, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS) es esencial. Define un conjunto de estándares y procedimientos para mejorar la calidad de los servicios de salud. El SOGCS se compone de cuatro componentes principales: el Sistema Único de Habilitación (SUH), el Sistema Único de Acreditación (SUA), el Sistema de Información para la Calidad (SIC) y el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC). Estos sistemas trabajan en conjunto para garantizar que las organizaciones de salud cumplan con ciertos estándares de calidad. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, hay preocupaciones sobre si estos sistemas son suficientes para garantizar la calidad y satisfacción del paciente. Por esta razón, el estudio explora cómo la implementación de la norma ISO 9001:2015 puede ofrecer mejoras adicionales en las IPS de los departamentos de Cauca y Meta, proporcionando una atención de mayor calidad y satisfacción para los usuarios del sistema de salud.

Palabras clave: Calidad en salud, Sistema de gestión de calidad en salud, Mejoramiento continuo, Satisfacción de los pacientes.



Check for updates

Received: 14/Sep/2023

Accepted: 03/Oct/2023

Published: 31/Oct/2023

Cita: Salazar-Villegas, B., Puerto-Cuero, S. V., Quintero-Tabares, J. D., López-Mallama, O. M., & Andrade-Díaz, K. V. Ventajas de la Certificación ISO 9001:2015 en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de los Departamentos de Cauca y Meta Colombia, en el 2016-2022. Journal of Economic and Social Science Research, 3(4), 1–14.

<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n4/77>

Journal of Economic and Social Science Research (JESSR)

<https://economicsocialresearch.com>

info@editorialgrupo-aea.com

Nota del editor: Editorial Grupo AEA se mantiene neutral con respecto a las reclamaciones legales resultantes de contenido publicado. La responsabilidad de información publicada recae enteramente en los autores.

© 2023 Licencia Editorial Grupo AEA, Journal of Economic and Social Science Research. Este artículo es un documento de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la **Licencia Creative Commons, Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.**

Abstract:

The article focuses on the study entitled "Advantages of ISO 9001-2015 Quality Certification in Health Service Provider Institutions (IPS) in Cauca and Meta, Colombia, 2016-2022". This work was carried out by Sandra Viviana Puerto Cuero and José David Quintero Tabares, students of the Institución Universitaria Antonio José Camacho. The study highlights the importance of quality in healthcare organizations. In Colombia, the Obligatory Health Quality Assurance System (Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, SOGCS) is essential. It defines a set of standards and procedures to improve the quality of health services. The SOGCS is made up of four main components: the Sistema Único de Habilitación (SUH), the Sistema Único de Acreditación (SUA), the Sistema de Información para la Calidad (SIC) and the Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC). These systems work together to ensure that healthcare organizations meet certain quality standards. However, despite these efforts, there are concerns about whether these systems are sufficient to ensure quality and patient satisfaction. For this reason, the study explores how the implementation of ISO 9001:2015 can offer additional improvements in IPSs in the departments of Cauca and Meta, providing higher quality care and satisfaction for health system users.

Keywords: Quality in healthcare, Healthcare quality management system, Continuous improvement, Patient satisfaction.

1. Introducción

La implementación y desarrollo de un mecanismo para el control de la calidad representa un cambio estratégico que brinda a las organizaciones de salud, la oportunidad de mejorar constantemente su desempeño general y concentrarse en ofrecer a sus clientes (grupos de interés) servicios y productos de calidad de forma continua.

La norma ISO 9001:2015, conocida como el "sistema de gestión de la calidad", se direcciona a establecer los requisitos que permiten a las instituciones, en este caso a las de salud, aumentar la eficacia y eficiencia al prestar los servicios. Esta norma abarca todas las áreas de la organización y demuestra que produce bienes o servicios bajo parámetros y estándares de calidad respaldados por una entidad experta en el tema, lo que se evidencia a través de un sello que certifica a la organización como un proveedor de servicios de salud de alta calidad.

Implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 permite a las instituciones de salud identificar y abordar problemas relacionados con la deficiencia de sus servicios, mejorar la satisfacción de los usuarios y grupos de interés, de la misma forma contribuir a la competitividad del sector. Requiere una

preparación, esfuerzo, análisis y autoevaluación significativos, así como la disposición y el interés de la organización por mejorar y aprender. Además, implica un trabajo en equipo orientado hacia la mejora continua. Este sistema es voluntario y requiere inversiones de recursos y tiempo. Es un camino largo que busca alcanzar logros significativos, por lo que es esencial tener claridad y convicción sobre las razones que motivaron la elección de este camino. Es importante resaltar que las acciones de promoción de la salud y Prevención de la enfermedad complementan el bienestar de los pacientes, incrementando su percepción de calidad en el servicio (Salazar, 2023).

1.1. Marco referencial

1.1.1. Descripción demográfica de los Municipios Cauca y Meta

1.1.1.1. Cauca

El Departamento del Cauca se ubica en el sur-oeste de Colombia, estos territorios son parte de las regiones Andina y Pacífica. Su superficie es de 29.308 Km² y esto representa el 2.56% del territorio de Colombia. La capital del Departamento del Cauca es Popayán, urbe situada en el occidente de Colombia, específicamente al suroeste de Bogotá, que destaca por su arquitectura colonial blanca y por ser un epicentro religioso. Política y administrativamente, está dividido en 42 municipios, siendo el municipio con mayor población Popayán con 318.059 habitantes y Bolívar el menos poblado con 39.048 habitantes. (Ministerio de Industria Turismo y comercio, 22 de marzo de 2023) tal como se evidencia en la tabla 1.

Tabla 1

Aspectos demográficos del departamento del Cauca

Aspectos generales del departamento de Cauca	
Características	Cifras
Número municipios	42
Extensión territorial	29.308km ²
Población (2022)	1.541.265
Participación en la población total (2022)	3,0%

Nota: Datos Ministerio De Industria Turismo y Comercio (2022); Autores (2023)

1.1.1.2. Meta

El Departamento del Meta está ubicado al sureste del país, justo al este de la Cordillera Oriental, en la región de la Orinoquia de Colombia. Comprende la parte de Los Llanos y el área de Los Andes al oeste. Su capital es Villavicencio que está rodeada de llanuras y cerros. Tiene una superficie de 85.635 kilómetros cuadrados, lo que representa el 7,49% del territorio de Colombia. El Departamento del Meta está dividido administrativa y políticamente en 29 municipios. (Ministerio de Industria Turismo y comercio, 22 de marzo de 2023), como se puede observar en la tabla 2.

Tabla 2*Aspectos demográficos del departamento del Meta*

Aspectos generales del departamento de Meta	
Características	Cifras
Número municipios	29
Extensión territorial	85.635km ²
Población (2022)	1.113.810
Participación en la población total (2022)	2,2%

Nota: Datos Ministerio de Industria Turismo y Comercio (2022); Autores (2023)

Como se puede analizar en las tablas 1 y 2, los 2 departamentos estudiados cuentan con una participación mínima de la población nacional 2.655.075, correspondientes al 5,2% de la población nacional, según el Censo Nacional de Población y Vivienda de 2018, Colombia tiene una población de 44.164.417 habitantes (DANE, 2018).

1.2. Breve historia de la calidad

El concepto de calidad ha existido desde la antigüedad y a lo largo de la historia ha sido un elemento indispensable en el comportamiento humano en el esfuerzo por satisfacer sus necesidades. Por ejemplo, en épocas remotas, las primeras comunidades ya conocían la importancia de tener herramientas adecuadas para la conservación y la caza. Aunque no tenían un concepto profundo de calidad, aplicaban mejoras en su vida diaria. Uno de los primeros registros históricos que abordan la calidad se encuentra en el Código de Hammurabi del 1752 a.C., el cual se basaba en principios universales y eternos de justicia dictados por los dioses. Este código establecía normativas relacionadas con la medicina, incluyendo tarifas según la economía de los pacientes y sanciones para los médicos por prácticas deficientes que resultaran en lesiones o muertes. Asimismo, describe cómo se responsabilizaba a las personas por construir edificios con cimientos deficientes y aplicaba medidas drásticas para garantizar la calidad acordada.

En el pasado, la calidad se evaluaba principalmente a través de la percepción en ese momento, ya que no existían muchas herramientas de medición. No cumplir con los estándares de calidad acarrearba consecuencias. Con el tiempo, civilizaciones como los egipcios y los fenicios desarrollaron métodos de construcción más precisos. Los griegos, como Hipócrates y Galeno, establecieron reglas para obtener una historia clínica completa y un examen físico de alta calidad que los pacientes pudieran entender, marcando así el inicio de la atención médica de calidad.

En el siglo XVII, el concepto de calidad comenzó a evolucionar, y se introdujeron conceptos como la auditoría en los servicios de salud y la definición de estándares de calidad. Posteriormente, en el siglo XIX, con la industrialización, se empezaron a aplicar conceptos de estandarización de procesos y servicios, centrados en la

satisfacción de los usuarios. En los países de habla hispana, destacan tres aspectos importantes relacionados con la calidad en el ámbito de la salud:

Lanzar programas para evaluar la calidad de la seguridad social mexicana.

Actividades de acreditación hospitalaria en España.

En Colombia, el Departamento de Garantía de Calidad en la Atención de Salud se creó en 1983 y 1987 para abordar aspectos importantes de la calidad. Al mismo tiempo, la Administración del Seguro Médico comenzó a revisar los servicios médicos del Seguro Social. Esta auditoría se basaba en instrumentos que evaluaban la oportunidad y los procesos de atención, y sus resultados condujeron a mejoras en los procesos de las entidades de salud o a sanciones en algunos casos (Heredia, 2022). Aunque el sistema de salud colombiano ha sufrido cambios drásticos a través del tiempo la implementación de la ISO en las instituciones de salud lo fortalecen (Salazar, Lopez, 2023).

1.2.1. ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de calidad

Esta norma tiene como objetivo satisfacer eficazmente los requisitos del cliente y adaptar estos requisitos para lograr la satisfacción del cliente. Esta es la única norma que certifica a esta familia 9000.

Se puede definir como el conjunto de reglas que una entidad empresarial u otra entidad, en este caso las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS) requiere para evaluar su desempeño, se rige por la norma ISO 9000. En otras palabras, cualquier organización, en este caso las prestadoras de servicios de salud ya sea privada o pública, desarrolla diversos criterios de gestión de calidad con el propósito de orientar su gestión hacia la calidad utilizando herramientas específicas. Estas herramientas se crearon para ayudar a las empresas y organizaciones a ser más competitivas. El objetivo principal es producir productos y ofrecer servicios que satisfagan plenamente las necesidades del cliente y, al mismo tiempo, establecer un proceso continuo de mejora de la calidad.

Por otro lado, la norma ISO 9000:2015 se refiere a los elementos, principios y terminología de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), y está estrechamente relacionada con la norma ISO 9001:2015, que abarca todos los elementos interconectados de una organización que colaboran para establecer políticas, objetivos y procesos de calidad destinados a alcanzar dichos objetivos (ISO 9001:2015). Este sistema de gestión de la calidad se basa en siete principios. básico:

(1) orientación al cliente, (2) liderazgo, (3) compromiso con las personas, (4) orientación a procesos, (5) mejora, (6) toma de decisiones basada en evidencia y (7) gestión de relaciones. (Organización Internacional de Normalización, 2015).

1.2.1. Antecedentes internacionales

- Toapanta Caisaguano, (2021), cuyo título es Análisis del impacto que genera la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (Quito Ecuador).
- León-Ramentol & otros (2018). La investigación, titulada Importancia de un Sistema de Gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas de Cuba.
- Torres (2022), en su investigación: La Experiencia de implementar la Norma ISO 9001:2015 en el Departamento de Tecnologías en una Unidad de Salud (Santiago de Chile).
- Flores Arreola, (2016), en su investigación propone el Desarrollo de un modelo de gestión de calidad para la certificación de una unidad de cirugía ambulatoria, en México.
- Valencia Trujillo, (2022), cuyo título es Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para el Hospital Pediátrico “Alfonso Villagómez Román”, en Guayaquil (Ecuador).

1.2.2. Antecedentes nacionales

- Carrillo Díaz y Ramírez Hernández (2021), Propuesta de mejora para los sistemas de gestión de calidad en salud en las IPS de baja complejidad en la ciudad San José de Cúcuta.
- Sequeda (2021), Incidencia del Talento Humano en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001: 2015 en el área de consulta externa de la IPS Virgen María de Ciudad de Sincelejo.
- Tascón Sierra (2020), Barreras para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en el sector salud de Colombia: una revisión de literatura.
- Suárez Avellaneda y Neira Robles (2019), Planificación del sistema de gestión de la calidad en BIOMEDICS I.P.S EU de Duitama-Boyacá, bajo la norma ISO 9001:2015.
- Genes Parody & Arévalo Bayona (2017), Documentación Del Sistema Gestión De Calidad En El Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua De Ibérico, Basado En Los Lineamientos De La Normas NTC ISO 9001: 2015, (Departamento Cesar).

1.2.3. Antecedentes regionales

- Certuche Muñoz (2021) en su trabajo titulado Diseño del sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015 de la IPS de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Cauca.
- Linares Fuentes, Escobar Rodríguez y Garzón López (2017), en la investigación Diseño del plan de acción para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en IPS Anónima, Popayán.
- Ibarra Castillo, Espinosa Ramírez, & Chapid Gallego (2022), Evaluación del efecto de la implementación del sistema de gestión de la calidad sobre el nivel

de calidad de los servicios de las instituciones prestadoras de salud de la ciudad de Villavicencio.

Teniendo de esta forma, el objetivo del estudio el identificar las ventajas de la certificación de la calidad ISO 9001:2015 en las IPS de los departamentos de Cauca y Meta de Colombia en el periodo 2016-2022, y los diferentes elementos que intervienen para la formación y aplicación de estos en los puntos presentados como objetos de estudio.

2. Materiales y métodos

El enfoque de investigación: se utilizó el método cualitativo, por medio del cual se realizó una revisión bibliográfica detallada de las IPS de los departamentos del Cauca y Meta Colombia que contaban con la certificación de calidad ISO 9001:2015.

El tipo de estudio: corresponde al enfoque descriptivo-observacional, ya que se ha realizado un estudio integral de la literatura especializada sobre la recolección de datos relacionados con el concepto de calidad en las organizaciones de atención de salud en las regiones descritas anteriormente.

Método de estudio: fue transversal retrospectivo, se realizó el estudio en un solo momento, sin seguimientos adicionales, se revisaron eventos ocurridos posteriormente, de los cuales se colectaron datos bibliográficos existentes.

Criterios de Elegibilidad: la investigación se basó esencialmente en la revisión de bibliografía especializada en 2 departamentos de Colombia relacionada con calidad de servicios de salud, a la vez se investigaron: artículos y proyectos de grado a nivel internacional, nacional y regional, con el fin de estructurar un concepto más amplio del tema revisado, el idioma fue español.

Estrategias de Búsqueda: se usaron las palabras claves descritas a continuación: (Calidad en salud, Sistema de Gestión de Calidad en Salud, Mejoramiento Continuo, Satisfacción de los Pacientes), se consultaron bases de datos que contenían información de calidad en salud: Redalyc, Scielo, Dialnet, Google Scholar, Scopus; así como repositorios de bibliotecas como como: Universidad Cooperativa de Colombia, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Universidad Santo Tomás, Convenio Universidad Santo Tomás e Icontec, Universidad Nacional Abierta y A Distancia (UNAD), Institución Universitaria Antonio José Camacho, Leyexinfo, entre otras.

3. Resultados

3.1. Bibliografía consultada

Para dar respuesta al objetivo del artículo, primero se discriminó la bibliografía especializada consultada de carácter internacional, nacional y regional:

3.1.1. Internacional

Se realizó una revisión bibliográfica en 4 países de América latina, con un total de 5 antecedentes internacionales, tal como se evidencia en la tabla 3.

Tabla 3

Relación de antecedentes internacionales

Antecedentes internacionales		
País	# de literatura	% de participación
Ecuador	2	40%
Cuba	1	20%
Chile	1	20%
México	1	20%
Total	5	100%

Nota: Autores (2023)

La revisión bibliográfica internacional contribuyó a argumentar las ventajas aportadas por la implementación de la Norma Técnica ISO 9001:2015, desde un ámbito internacional, demostrando que a nivel latinoamericano se está implementado la Norma Técnica, fortaleciendo la calidad en la prestación de servicios de salud, de la misma forma reafirmando la respuesta al objetivo del artículo: la implementación de la norma ISO 9001:2015 si brinda ventajas a las Instituciones de salud que han optado por este camino.

3.1.2. Nacional

Los antecedentes nacionales demuestran que en Colombia existen varias Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que han implementado la certificación de calidad ISO 9001:2015, marcando la diferencia en la prestación de servicios de salud con calidad, tal como se evidencia en la tabla 4.

Tabla 4
Relación de antecedentes nacionales

Antecedentes nacionales		
Municipio	# de literatura	% de participación
Cúcuta	1	20%
Sincelejo	1	20%
Nacional	1	20%
Boyacá	1	20%
Cesar	1	20%
Total	5	100%

Nota: Autores (2023)

En la tabla 4 se puede observar que se realizó una revisión bibliográfica en 5 departamentos del país, reafirmando que las prácticas de calidad se han convertido en un factor crucial que proporciona beneficios a las instituciones que las implementan, como se argumentará posteriormente.

3.1.3. Regional

Los departamentos de Cauca y Meta son territorios con múltiples dificultades sociales, como lo manifiesta la publicación de (agrosavia, 2020), como se mencionó anteriormente la población de esto dos departamentos asciende al 5,2% de la población nacional. Se debe tener en cuenta que corresponden a territorios periféricos con baja densidad poblacional y zonas de difícil acceso, con población dispersa.

Tabla 5
Relación de antecedentes regionales

Antecedentes regionales		
Municipio	# de literatura	% de participación
Popayán	1	33.3%
Villavicencio	1	33.3%
Cauca	1	33.3%
Total	3	100%

Nota: Autores (2023)

Al realizar la búsqueda bibliográfica en estas zonas, se pudo evidenciar la pobre bibliografía relacionada con el tema, según la literatura encontrada, los estudios referencian aspectos relacionados con la Norma ISO 9001:2015, ya que los departamentos estudiados, no cuentan con al menos una IPS certificada con la ISO 9001:2015.

3.2. Ventajas encontradas

Se describen los beneficios encontrados de la implementación de la norma ISO9001:2015 en instituciones prestadoras de salud en múltiples ámbitos.

Tabla 6

Ventajas encontradas a nivel internacional, nacional y regional

Ventajas		
Internacionales	Nacionales	Regionales
Eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad	Promoción de la mejora continua	Herramienta para la toma de decisiones
Confianza de los clientes y usuarios	La calidad como praxis estratégica	Creación y gestión del conocimiento en la organización
Aumento de los beneficios económicos – financieras	Participación de todos los niveles jerárquicos	Indicadores para el análisis financiero
Estandarización de los procesos	Promoción de una cultura de calidad	
Adaptación a las necesidades actuales y futuras	Control de costos	
Implementación de acciones preventivas	Satisfacción de clientes y usuarios	
Minimización de costos y gastos imprevistos		
Incremento de la competitividad		
Aumento de la posibilidad de internacionalización		
Mejora en los procesos comunicacionales		
Uso de indicadores de medición y desempeño		

Nota: Autores (2023)

En la presente tabla se pueden evidenciar las ventajas de la implementación de la norma ISO 9001:2015 a nivel internacional, nacional y regional, descritas en la literatura especializada consultada, se puede observar que nivel internacional se encontraron 11, a nivel nacional 6 y con lo referente al nivel regional 3, concordante con la descripción anterior de los antecedentes.

3.3. Categorización los beneficios de la certificación de calidad ISO 9001:2015

Los beneficios identificados se clasifican en 4 áreas clave que componen a los proveedores de atención médica (gestión de calidad, marketing, finanzas y talento)

según su frecuencia de ocurrencia según la literatura utilizada, como se muestra en la Tabla 7.

Tabla 7

Clasificado según el campo de operación del centro médico

Clasificación por áreas de una institución prestadora de servicios de salud		
Área	Indicador	Frecuencia de aparición
Gestión de calidad	Eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad	3
	Estandarización de los procesos	3
	Uso de indicadores de medición y desempeño	3
	Implementación de acciones preventivas	1
	Confianza de los clientes y usuarios	3
Mercadeo	Aumento de la posibilidad de Internacionalización	3
	Incremento de la competitividad	2
	Adaptación a las necesidades actuales y futuras	1
Financiera	Aumento de los beneficios económicos – financieras	2
	Minimización de costos y gastos imprevistos	2
Talento humano	Mejora en los procesos comunicacionales	3
Total	26

Nota: Autores (2023)

Se puede analizar que el área con mayor beneficio y frecuencia de aparición es la de Gestión de la calidad con 10, seguida Mercadeo, con 9 apariciones, el área financiera se beneficia con 4 y el talento humano con 3.

4. Discusión

La implementación de la certificación ISO 9001:2015 en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) ha sido objeto de interés en diversos contextos, y su relevancia se ha manifestado en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos. En el contexto de los departamentos de Cauca y Meta en Colombia, este estudio ha proporcionado una visión detallada de las ventajas asociadas con dicha certificación.

A nivel internacional, la adopción de la norma ISO 9001:2015 en el sector salud ha demostrado ser una garantía de calidad, reduciendo riesgos y garantizando un acceso

seguro a los servicios (Isotools, 2013). Esta tendencia internacional refuerza la idea de que la certificación no solo es una herramienta administrativa, sino que tiene un impacto real en la calidad de atención al paciente.

En el ámbito nacional, la evidencia sugiere que las IPS en Colombia que han adoptado la certificación ISO 9001:2015 han marcado una diferencia significativa en la prestación de servicios de salud con calidad (Saavedra Sarria & Montaña Ruiz, 2023). Esta tendencia nacional refuerza la importancia de adoptar estándares de calidad en el sector salud, especialmente en un país con desafíos tan variados en términos de acceso y calidad de atención.

El análisis regional revela que, a pesar de las dificultades socioeconómicas en los departamentos de Cauca y Meta, existe un potencial significativo para la implementación de estándares de calidad. Sin embargo, la escasez de literatura y la falta de IPS certificadas en estos departamentos sugieren que aún hay trabajo por hacer para promover la adopción de la norma ISO 9001:2015 en estas regiones.

En resumen, la certificación ISO 9001:2015 ofrece una serie de ventajas que pueden mejorar significativamente la calidad de los servicios de salud en las IPS. La adopción de esta norma puede ser una herramienta valiosa para abordar los desafíos del sector salud en Colombia, especialmente en regiones con desafíos socioeconómicos particulares.

5. Conclusiones

- Implantar la certificación de calidad ISO 9001:2015 en un centro sanitario es una inversión de esfuerzo y economía, pero debe verse como una inversión porque aporta beneficios en las áreas de gestión de la calidad, marketing, finanzas y talento. puede usarse como una ventaja competitiva.
- Aunque en Latinoamérica existen varias entidades de salud con certificación de calidad ISO 9001:201, habría que preguntarse ¿Cuál es el motivo por no optar por la certificación?
- La certificación de calidad ISO 9001:2015 puede ser un factor competitivo importante que garantice la coherencia en el mercado de la atención sanitaria.
- La bibliografía a nivel regional fue escasa, tal vez porque el nivel de desarrollo socio-económico de los departamentos estudiados es muy bajo.

Referencias Bibliográficas

- Agrosavia. (2020). Plan de Desarrollo Departamental 2020 – 2023. Popayán-Villavicencio: Gobierno nacional.
- Carrillo Díaz, S. M., & Ramírez Hernández, C. P. (2021). Propuesta de mejora para los sistemas de gestión de calidad en salud en las IPS de baja complejidad de la ciudad San José de Cúcuta. <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/10031>
- Certuche, P. M. (2021). Diseño del sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015 de la IPS de la cruz roja colombiana seccional Cauca. [Proyecto de investigación]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/40399>.
- DANE. (2018). Censo de población y vivienda realizado en 2018. Bogotá: DANE.
- Decreto 1011 de 2006 [Ministerio de la Protección Social], Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 03 Abr, 2006 (Colombia)
- Flores Arreola, N. O. (2016). Desarrollo de un modelo de gestión de calidad para la certificación de una unidad de cirugía ambulatoria. Licenciatura en Ingeniería Biomédica.
- Genes Parody, K. L., & Arevalo Bayona, J. M. (2017). Documentación del Sistema Gestión de Calidad en el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres De La Jagua De Ibérico, basado en los lineamientos de la Normas NTC ISO 9001: 2015 (Doctoral Dissertation). <http://repositorio.ufpso.edu.co/bitstream/123456789/2201/1/30905.pdf>
- Heredia, F. Á. (2022). Calidad y auditoría en salud tercera edición. Bogotá: ECOE EDICIONES. <https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/>
- Ibarra Castillo, G, Espinosa Ramírez, E y Chapid Gallego, O. (2022). Evaluación del efecto de la implementación del sistema de gestión de la calidad sobre el nivel de calidad de los servicios de las instituciones prestadoras de salud de la ciudad de Villavicencio. Universidad Santo Tomás.
- Isotools. (2013). *ISO 9001 en las organizaciones del Sector Salud, garantía de calidad*. Isotools.us. <https://co.isotools.us/iso-9001-en-las-organizaciones-del-sector-salud-garantia-de-calidad/>
- León-Ramentol, Cira Cecilia, Menéndez-Cabezas, Arturo, Rodríguez-Socarrás, Isis Patricia, López-Estrada, Belkis, García-González, Mercedes Caridad, & Fernández-Torres, Sandra. (2018). Importance of a quality management system at the university of medical sciences. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6), 843-857. Recuperado en 02 de marzo de 2023, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843&lng=es&tlng=en.

- Linares Fuentes, D. C., Escobar Rodríguez, M. P., & Garzón López, J. A. (2017). Diseño del plan de acción para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 en IPS Anónima, Popayán (2017). <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/04282b02-52a1-46a1-a5bc-f935dbcb5b8a/content>
- Ministerio de Industria Turismo y comercio. (2023). Perfiles Económicos Departamentales. Bogotá: Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).
- Ministerio de la Protección Social. (2006). Decreto 1011 de 2006, Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Bogotá.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Ginebra, Suiza.: International Organization for Standardization.
- Saavedra Sarria, J. A., & Montaña Ruiz, J. A. (2023). *Identificación de las ventajas de la certificación de la calidad NTC ISO 9001:2015 en las instituciones prestadoras de salud (IPS) de la zona sur occidente de Colombia en el periodo 2016-2022*. Institución Universitaria Antonio José Camacho.
- Salazar Villegas, B., López-Mallama, O. M., & Mantilla Mejía , H. (2023). Evolución Normativa de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad en Colombia 1993 a 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 6375-6393. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6638
- Salazar-Villegas, B., Lopez-Mallama, O. M., & Mantilla-Mejía, H. (2023). Historia de la Salud en Colombia: del Periodo Precolombino a el Periodo Higienista 1953. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(3), 1–12. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n3/69>
- Suárez Avellaneda, M y Neira Robles, D. (2019). Planificación del sistema de gestión de la calidad en Biomedics I.P.S EU, bajo la norma NTC 9001:2015. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/28977>
- Tascón Sierra, A. (2020). Barreras para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en el sector salud de Colombia: una revisión de literatura. Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/31036>
- Toapanta Caisaguano, C. G. (2021). Análisis del impacto que genera la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, mediante certificación ISO 9001-2015, en el desempeño de las empresas de servicios del sector Salud en la ciudad de Quito (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Valencia Trujillo, K. A. (2022). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001; 2015, para el Hospital Pediátrico “Alfonso Villagómez Román.