

Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud

Sustainable administrative management of integrated management systems in health services

ROJAS Martínez, Claudia Patricia 1; HERNÁNDEZ Palma, Hugo Gaspar 2 y NIEBLES Núñez, William Alejandro 3

Recibido: 08/08/2019 • Aprobado: 16/12/2019 • Publicado 15/01/20

Contenido

[1. Introducción](#)

[2. Metodología](#)

[3. Resultados](#)

[4. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

El objetivo de este artículo fue identificar la gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. Metodológicamente se basó en un estudio descriptivo a través de una encuesta. En los resultados se hace un análisis sobre el impacto de los Indicadores ambientales, estratégico, sistemas de gestión administrativo. Seguidamente se muestran las conclusiones donde se fortalecen a nivel Institucional el direccionamiento y las estrategias sustentables de los SIG en los Servicios de Salud.

Palabras clave: Gestión administrativa sustentable, los sistemas integrados de gestión, servicios de salud

ABSTRACT:

The objective of this article was to identify the sustainable administrative management of integrated management systems in health services. Methodologically, it was based on a descriptive study through a survey. In the results an analysis is made on the impact of the environmental Indicators, strategic, administrative management systems. The conclusions are then shown where the management and sustainable strategies of the GIS in the Health Services are strengthened at the Institutional level.

Keywords: Sustainable administrative management, integrated management systems, health services

1. Introducción

En los recientes años, el interés por los temas relacionados con la gestión de la calidad ha cobrado un nuevo matiz, luego del auge de las teorías pioneras en calidad, ha surgido un nuevo enfoque que se proyecta hacia la articulación o integración (Molina-Azorín, 2018).

En el decir de Ross, Zeballos e Infante (2000), en el ámbito de los sistemas y servicios de salud se suele aceptar que la calidad tiene dos grandes dimensiones que están relacionadas, aunque son diferentes: la calidad técnica, que desde la perspectiva de los prestadores busca garantizar la seguridad, efectividad y utilidad de las acciones en pro de la salud, así como la atención oportuna, eficaz y segura de los usuarios de los servicios; y la calidad percibida por los propios usuarios, que toma en cuenta las condiciones materiales, psicológicas, administrativas y éticas en que dichas acciones se desarrollan.

Dentro de este marco, el concepto general de calidad a lo largo de su historia se ha basado en tres grandes principios: satisfacción del cliente, mejora continua y organización de procesos o sistemas al interior de las organizaciones (Berna, 2015). Así también hemos evolucionado en el concepto de agente interno vs agente externo hacia un punto de vista más integral, que se denomina partes interesadas (Incluyendo: empleados, accionistas, clientes, proveedores, grupos de interés, comunidad y potenciales).

Además, la apertura a las nuevas conceptualizaciones ha traído la necesidad de incorporar a todo este mapa de calidad, consideraciones de tipo administrativo, ambiental, control, seguridad y salud en el trabajo. Debido al alto grado de competencia al que actualmente se enfrentan las empresas del sector salud, la puesta en marcha de un sistema de gestión de calidad basado solo en normas ISO 9001 puede ser insuficiente, si lo que se quiere es lograr un posicionamiento de alto nivel, al interior del sector, este elemento sustentado por Hernández, Rodríguez y Martínez (2017) quienes consideraron que es muy importante reconocer la calidad como una herramienta de promoción al interior de las universidades con miras a lograr un mejoramiento organizacional.

Hacia los años noventa, empezamos a conocer en Colombia las primeras normas nacionales e internacionales para la calidad (ISO 9000), promoción y protección al medio ambiente (ISO 14001), regulación de seguridad e higiene en el trabajo (OHSAS 18001). Todos estos estándares pasaron por un proceso de adaptación, aceptación e implementación sectorial. Es decir, muchas empresas fueron tomando uno o varios estándares según su objeto social para ser implementados.

En el ejercicio del criterio de escogencia, se presentaron muchas interrogantes, ya que en ocasiones se encontraron casos, donde aplicaciones de una norma se repetían en otra, con algunas pequeñas variaciones. Ante esta situación y con las elevadas exigencias de los mercados internacionales, se empezó a contemplar una figura de integración.

Los Sistemas Integrados de Gestión (SIG), vienen entonces a responder, a la necesidad latente de estas entidades, de armonizar sus esfuerzos, procesos y equipos de trabajo, para ofrecer a sus usuarios, familias, comunidades y demás partes del gremio, servicios de accesibilidad, seguridad, continuidad y oportunidad; delimitados por altos estándares de calidad, garantizando así, el cumplimiento de cada entidad en lo referente a su objeto social.

Lo cual a juicio de Hernández (2017), al iniciar el análisis de los diferentes sistemas de calidad que pueden contribuir con la optimización de las actividades productivas, se encuentra que tres aspectos se posicionan hoy día como determinantes de calidad en cualquier escenario, los cuales son la Satisfacción del cliente, Seguridad y Salud de los trabajadores, y finalmente el impacto en el medio ambiente

Al estar separados los diferentes sistemas de gestión (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001), se generan interrupciones, dificultades y reproceso en los esfuerzos, de ahí que muchas empresas en el momento de la implantación de los sistemas de gestión de calidad hayan encontrado la necesidad de totalizar dichos sistemas. Esta integración no solo permite optimizar los esfuerzos, sino que también, simplifica las operaciones de los equipos de trabajo, no permite las ambigüedades y promueve escenarios de interacción más dinámicos (Soler, 2014).

Sin embargo, no se han establecido aún mecanismos o procesos de articulación claramente definidos, para que las instituciones de salud sigan un cronograma más acertado y completo que permita enlazar todos los sistemas, y generar, así mismo, toda la sinergia necesaria para que cada norma conserve su identidad y se facilite así la unificación de los procesos de manera exitosa.

Dentro de este marco, Bravo, Donado, Prieto, Durán y Salazar (2017) sostienen que un sistema de calidad se asocia a la competitividad como factor principal en el desarrollo empresarial, y teniendo en cuenta que en la actualidad estas deben estar adaptadas para enfrentar la globalización, en cuanto a procesos de innovación, transferencias de tecnologías y aplicación de herramientas tecnológicas para el mejor desempeño empresarial.

Los Sistemas Integrados de Gestión (SIG), promueven la interconexión de los tres estándares de calidad más aplicados en el país y se estima que poseen una propiedad esencial de combinación; que facilita la documentación, aplicación y auditoría, tanto para los procesos preliminares de diagnóstico e implementación, como para los procesos finales de control y mejora continua.

1.1. Sistemas integrados de gestión: ISO 9001

Para todo ente productivo u organización que haya tenido un buen proceso de implantación de normas ISO 9001, es muy probable aceptar la incorporación de sistemas de calidad, orientados a los aspectos ambientales y de seguridad y salud en el trabajo (Vega, 2015).

Si se proyectan los enormes beneficios: el crecimiento de la imagen corporativa, asegurabilidad de todos los procesos y desarrollo en la gestión administrativa de los recursos (reducción y optimización de los costos), observaremos un panorama favorable que justifica la integración, sumado a esto el factor de sustentabilidad. Adicionalmente, podemos contemplar que los equipos de trabajo ya sensibilizados y partícipes activos de la mejora continua, asumen con mayor compromiso y disposición la implementación de los sistemas restantes.

Extraído del documento de Duran, Crissien, Virviesca y García (2017) se considera que el forjar equipos de trabajo para promover un sistema de calidad favorece altos niveles de competitividad y desarrollo del empleado.

Autores como Karapetrovic y Willborn (1998), exponen que las principales ventajas que se obtienen de la integración de los sistemas son: mejora del desarrollo y la transferencia tecnológica, mejora de la ejecución operativa, mejora de los métodos internos de gestión y en los equipos multifuncionales, mayor motivación del personal y menor número de conflictos internacionales, reducción y mayor coordinación de las múltiples auditorías, aumento de confianza de los clientes e imagen positiva en la comunidad y el mercado.

Ahora bien, así como podemos enunciar enormes beneficios de los SIG, también es importante resaltar algunos aspectos a tener en cuenta, que pueden resultar menos favorables en todo el proceso: falta de un rutero a seguir para iniciar el proceso de integración, inercia en los equipos de trabajo y falta de directriz gerencial. De estas premisas nace la necesidad de sugerir una gestión administrativa sustentable de los SIG en los servicios de salud del país.

Teniendo en cuenta que el marco legal del sector salud colombiano no establece aún un mecanismo para la unificación de los sistemas de calidad, haremos algunas propuestas para analizar, así como también, colocaremos en un mapa conceptual los diferentes conceptos o principios de cada una de las normas, para identificar los perfiles que nos pueden asegurar su efectividad, al momento de la combinación. Un gran aliado de todo este proceso es reconocer la conceptualización general de las tres normas y observar los alineamientos que se pueden alcanzar al momento de desarrollar los procesos de integración.

En este sentido, al conceptualizar la Norma ISO 9001:2008, observamos que se fundamenta en 8 principios básicos que según Hernández, Arcos y Sevilla (2013) son:

1. Enfocarse hacia el cliente o usuario.
2. Liderazgo.
3. Involucrar al personal.
4. Enfoque basado en procesos.
5. Administrar con enfoque de sistemas.
6. Mejorar continuamente.
7. Tomar decisiones basadas en hechos.
8. Beneficio mutuo en la relación con los proveedores.

Estos 8 principios se han mantenido casi que universalmente y su proyección si bien ha evolucionado de acuerdo a la aplicación, han logrado mantener su esencia. Al identificar el aspecto particular de esta norma, tenemos que la principal característica de la Norma ISO 9001 se centra en la documentación, específicamente en el Manual de la gestión de la calidad, en el que se menciona con claridad todo lo que es relevante para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen y garantizar con ello que exista un sistema de gestión de la calidad adecuado a la organización (Hernández, Arcos y Sevilla, 2013).

Gráfica 1

Modelo enfoque a Procesos ISO 9001



Fuente: ISO (2008)

1.2. Norma ISO 14001:2004

Este estándar internacional tiene por objeto especificar los requisitos necesarios para la implantación de un sistema de gestión ambiental, que proyecte a las organizaciones a desarrollar un sistema de gestión ambiental, enfocado en los requisitos de ley y la información de los aspectos ambientales relevantes de acuerdo al objeto social de la organización.

Esta norma, según plantean Ferron et al. (2012) tiene por intención que sea aplicable a todos los tipos y tamaños de organizaciones y para ajustarse a diversas condiciones geográficas, culturales y sociales. Los principios esenciales de esta norma los podemos apreciar en la gráfica 2, y como eje de implementación exige el compromiso de todos los niveles de la organización, desde la alta dirección hasta la parte operacional más básica.

El objetivo global de esta Norma Internacional es apoyar la protección ambiental y la prevención de la contaminación, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Debería resaltarse que muchos de los requisitos pueden ser aplicados simultáneamente, o reconsiderados en cualquier momento (Ferron et al., 2012).

Gráfica 2
Principios Norma ISO 14001:2004



Fuente: ISO (2004)

1.3. Norma OHSAS 18001:2007

Las normas OHSAS 18001, establecen los requisitos para lograr buenas prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, destinados a permitir que una organización intervenga sus riesgos y optimice su desempeño en estas áreas. Al implementar esta norma, se busca que las organizaciones obtengan el máximo desempeño para sus empleados, sus operaciones y sus clientes.

Entre las ventajas competitivas que ofrece se encuentran las siguientes: crear las mejores condiciones de trabajo posibles en toda la organización, identificar los riesgos y establecer controles para gestionarlos, reducir el número de accidentes laborales y bajas por enfermedad para disminuir los costos y tiempos de inactividad ligados a ellos, comprometer y motivar al personal con unas condiciones laborales sanas y más seguras, demostrar la conformidad a clientes y proveedores. Al tiempo que ofrece estas ventajas se generan unos valores agregados al controlar el riesgo (ver gráfica 3).

Las normas OHSAS incorporan una valoración muy importante de los riesgos inherentes a la actividad laboral, que anteriormente no se habían contemplado y que de no ser controlados afectan de manera directa la productividad, el riesgo se define como la combinación de probabilidad de ocurrencia de un evento peligroso o la exposición (es) y la severidad de las lesiones o enfermedades que pudieran ser ocasionadas por un evento o exposición (Gangolells y Casals, 2012).

Gráfica 3
Ventajas que ofrecen OHSAS 18001



Fuente: ISO (2007)

1.4. Integración de Sistemas de Gestión de Calidad

Al tener plenamente identificados los conceptos fundamentales de cada norma, podemos realizar entonces un ejercicio para delimitar los ítems que se consideran objeto de unificación, alineación, combinación e integración. El alineamiento lo podemos percibir cuando los sistemas están bajo la órbita de personas o equipos de trabajo, que siguen de manera autónoma sus metas u objetivos.

La combinación se manifiesta cuando se congregan los sistemas en un solo escenario, pero se mantiene la separación departamental en cuanto a autoridad, responsabilidades, políticas, objetivos, procedimientos, emergencias, evaluación y revisión de resultados. La integración como resultado real aparece cuando se logra llegar al estado final de puesta en marcha de los tres sistemas, con los mecanismos completamente unificados y alineados, referentes a: políticas, procedimientos, objetivos, mejora, autoridad y dirección.

También sustentado por Hernández, Cardona y Pineda (2017), planteando que la calidad es algo intrínseco al ser humano, hace parte de las expectativas y de los juicios y, por ende, es tan antigua como la sociedad misma. No obstante, el concepto ha evolucionado a tal nivel que hace parte de una de las competencias diferenciadoras y necesarias para garantizar la sostenibilidad y competitividad de cualquier entidad.

En esta última etapa, normalmente los equipos de trabajo, sustentados por Duran, Parra y García (2018) asumiendo que la calidad apunta hacia el aprendizaje organizacional y este propende a la mejora continua, con el aval de los equipos de trabajo. Asimismo, desarrollan cada uno de los procesos de tal manera, que los conceptos de calidad, medioambiente y seguridad laboral consiguen el mismo posicionamiento, importancia y proyección.

De esta forma, se logrará que al interior de las instituciones de salud, se consiga, no solo la satisfacción del cliente, sino también la satisfacción de los entornos comunes (medioambiente) y de las personas que hacen parte de la institución (seguridad y salud laboral). Una vez focalizado este proceso combinatorio, se distribuyen responsabilidades y aplican herramientas tecnológicas, de tal forma que se adelantan los procesos con agilidad y mayor efectividad.

Para iniciar un proceso de SIG en el sector salud, se requiere realizar de manera previa una planificación asertiva, de tal manera que se pueda determinar la mejor modalidad de implementación. Muchas empresas encuentran más fácil, al menos en las etapas iniciales, alinear sus tres sistemas en vez de acometer la integración completa de los mismos o integrar primero los sistemas de calidad y medioambiente y luego el de seguridad y salud en el trabajo (Karapetrovic y Willbom, 1998; Madu, 1996), evitando de esta manera reproceso, confusiones o traumatismos a la parte administrativa y gerencial.

A continuación se presenta un análisis metodológico de empresas prestadoras de servicios de salud en Barranquilla, con el propósito de explorar algunos aspectos de cara a la efectividad de la integración, y con esto, proyectar un modelo de ejecución que brinde luces en el recorrido de la integración de los sistemas de calidad. Así mismo revisaremos conceptos relacionados con la gestión administrativa y sustentable e impacto de la actividad de salud, en el medioambiente, como marco de referencia para el objeto de estudio.

1.5. Gestión Administrativa

Al hablar o describir la gestión administrativa, vemos de forma ideal el esquema mediante el cual se contribuye al desarrollo del hombre y de su entorno, buscando equilibrar estos dos ejes con la búsqueda de la riqueza. Este equilibrio se convierte en un pilar que llevará a las organizaciones prestadoras de servicios de salud a tener mayor participación y llevar más beneficios a la sociedad en general. Este enfoque no está diseñado para un corto plazo, por el contrario, se proyecta a periodos amplios e indefinidos, que requieren de todo el compromiso, por parte de todos los actores que conforman la entidad.

La administración de servicios de salud es una de las disciplinas que a lo largo de la historia de la administración general se ha analizado y visionado. Su propósito esencial es la integración eficiente y efectiva de los recursos humanos, físicos y económicos, para lograr una atención óptima de servicios de salud al paciente, con el menor impacto en su entorno o ambiente. La dirigencia administrativa debe procurar que los recursos disponibles para la promoción, protección y restauración de la salud sean aplicados tomando en consideración el conocimiento científico vigente sobre la salud y la enfermedad.

Consideran Parra, Duran, Valenzuela et al (2018) que este proceso conlleva un buen clima laboral, da la estabilidad suficiente para que los empleados fortalezcan acciones que permitan el desarrollo integral de la organización, por ello estudiar los factores que lo definen facilita no solo conocer el ambiente laboral actual, sino también permite generar recomendaciones para la mejora del mismo en caso de presentarse en condiciones no óptimas para el desempeño de los empleados o por el contrario fortalecer aún más un buen clima laboral ya existente.

El desarrollo de todas las actividades inherentes a los servicios de salud se constituyen en un proceso de alta complejidad, ya que no se relacionan únicamente con alcanzar los resultados esperados en la planificación, sino que tiene que ver con todos los elementos, perceptibles y no perceptibles, que deben conseguirse, para lograr que dichos resultados afecten de manera positiva a la población objetivo y todo su entorno.

1.6. Administración Sustentable

Cuando hacemos reseña al concepto de administración en términos de sustentabilidad, reconocemos un nuevo enfoque que a nivel mundial ha desarrollado un auge exponencial en los años recientes. Se registra en el ámbito económico, como una estrategia de enormes beneficios, toda vez que integra las variables que afectan el desarrollo normal de un sector o gremio.

Para Piteres, Cabarca y Hernández (2017), la gestión de calidad se percibe desde la visión del proceso de desarrollo de talento humano y del proceso administrativo, mediante esta visión, se logra compromiso, empoderamiento e identidad corporativa en las personas, lo que cambia la antigua tendencia sobre el personal.

Tomando como base el sector salud en Colombia, se puede precisar que este enfoque tiene como objetivo estimular la expansión económica, promoviendo aspectos de tipo ambiental, ecológico y social, con la finalidad de hacer muy productivas y rentables las entidades prestadoras de servicios de salud; al tiempo que se comprometen con la promoción y mejoramiento del medioambiente, calidad de vida de su población objetivo y contribución al desarrollo laboral, sano y seguro de sus colaboradores, planteado por García, Duran, Parra y García (2017).

Para lograr una administración sustentable, se debe trabajar en planes de acción efectivos que tengan por objeto detener o revertir el deterioro o impacto en el medioambiente, implementando procesos limpios que garanticen la estabilidad de todos los sistemas, minimizando o controlando todos los impactos a los cuales tenga alcance la actividad sanitaria.

1.7. Impacto de indicadores ambientales en el sector salud colombiano

Al analizar los indicadores ambientales asociados a la actividad sanitaria en Colombia, encontramos que la mayor problemática, radica en la disposición final de residuos sólidos y líquidos. Un enorme porcentaje de estos residuos afectan principalmente las aguas superficiales por el vertimiento de estos en los ríos, quebradas y otros cuerpos de agua. Estos residuos sólidos aumentan considerablemente la carga orgánica, disminuyen el oxígeno disuelto presente en el agua y aumentan los nutrientes (N y P), ocasionando un aumento descontrolado de algas, forjando así, procesos de eutrofización (contaminación del agua).

Como consecuencia, se produce la pérdida del recurso para el uso humano (consumo o recreación), la muerte de la fauna acuática y el deterioro del paisaje. De estas afirmaciones, nace la necesidad imperante de normalizar el estándar ambiental en el sector salud, ya que al revisar el ciclo sanitario, deben ser las instituciones prestadoras de servicios de salud las que participen activamente en la reversión del impacto negativo en el medioambiente local, regional y nacional.

2. Metodología

Previamente hemos observado que, para integrar los sistemas de calidad, medioambiente y seguridad y salud en el trabajo, debemos cumplir, primeramente, con una etapa de planificación y valoración. Esto nos arrojaría información suficiente para definir un proceso ya sea de tipo cultural o por procesos. La efectividad del proceso combinatorio dependerá de la relación directa o inherente, entre el nivel de integración y la modalidad que escogamos para realizarla.

Si bien ambos perfiles son administrables, por la experiencia que se posee en la implementación de los sistemas de gestión de calidad, nos orientaremos al enfoque por procesos. Se considera acertado este enfoque, ya que brinda más garantías y confianza a todas las partes interesadas.

A continuación, revisaremos la información recolectada luego de encuestar y entrevistar a funcionarios de 65 instituciones de salud de la ciudad de Barranquilla, la muestra se compone de clínicas y laboratorios clínicos de diversos niveles de complejidad y que actualmente tienen implantados sistemas de gestión de calidad. La idea general fue sondear el nivel de aceptación que tendría la propuesta de implementar un SIG al interior de las instituciones de salud de Barranquilla. La muestra se compone así:

- 45 clínicas
- 20 laboratorios clínicos
- *** Nivel de complejidad I – 20 instituciones
- *** Nivel de complejidad II – 12 instituciones
- *** Nivel de complejidad III – 18 instituciones
- *** Nivel de complejidad IV – 5 instituciones

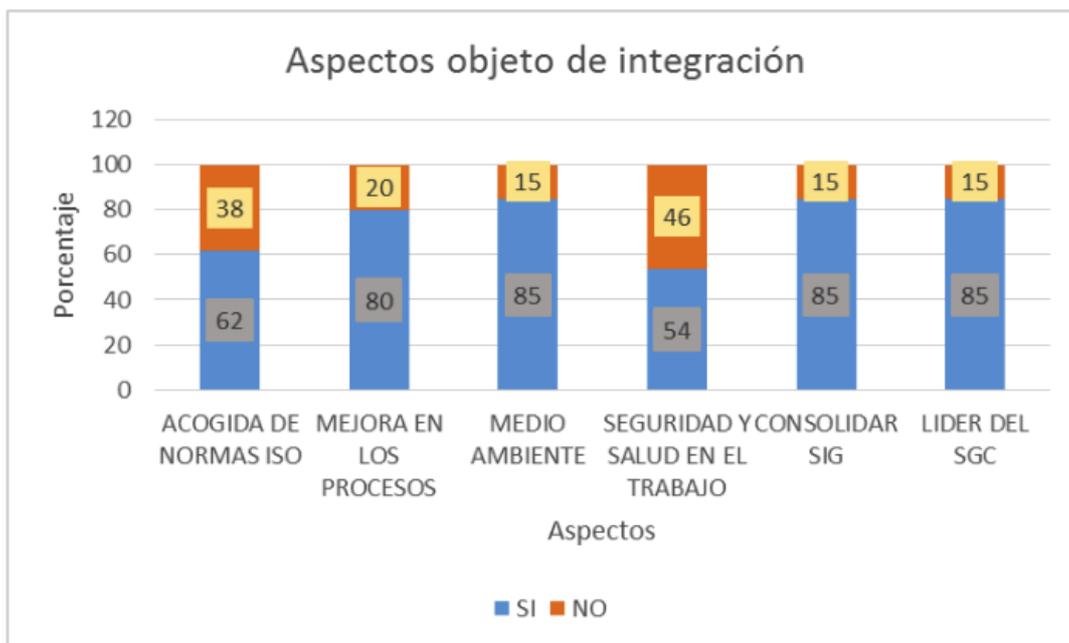
Tabla 1
Muestra de estudio
Fuente: Propia (2019)

3. Resultados

Con el fin de validar nuestra propuesta, hemos aplicado una muestra exploratoria a instituciones de salud del territorio nacional, escogeremos aquellas entidades que, de manera consistente, han iniciado un proceso de certificación de los sistemas de calidad, o que han logrado desarrollar importantes avances en esta materia. El trabajo exploratorio se realizó en base a la consulta del conocimiento o ambientación de estas entidades con referencia a los SIG.

Al analizar el panorama actual de las empresas citadas e indagar mediante encuesta sobre la posibilidad de implementar un sistema integrado de gestión, hallamos que existe una buena disposición por parte de las instituciones y los funcionarios encargados de los sistemas de gestión de calidad. En general la experiencia ha sido muy buena y los resultados en procesos promueven un buen escenario para realizar un proceso de integración de normas de calidad.

Gráfica 4
Aspectos combinatorios para SIG



Fuente: Propia (2019)

Al consultar a los funcionarios sobre el impacto de las Normas ISO, 62% considera que ha sido positivo, la misma tendencia se mantiene para la mejora en procesos con un indicador de 80%, la importancia y compromiso de la Seguridad y Salud en el Trabajo se posiciona en 54%, la posibilidad de adaptar un SIG alcanza una excelente proyección con 85% y en este momento es muy visible el compromiso de las organizaciones al encontrar que 85% de las IPS tiene una persona encargada de la gestión de calidad al interior de la organización. Mediante entrevista se consultó por el perfil del líder de calidad y se encontró que se manejan de la siguiente manera:

- **Coordinador del SGC** – 35 IPS
- **Jefe del SGC** – 15 IPS
- **Director del SGC** – 5 IPS
- **Asistente del SGC** – 10 IPS

Estos resultados nos muestran un alto nivel de compromiso por parte de los dirigentes y los funcionarios líderes de cada entidad con los SGC. Se sobrentiende que valoran en gran dimensión el alcance que las normas de calidad han tenido al interior de las IPS, por lo cual el panorama para la implantación de SIG es muy propicio en este momento.

4. Conclusiones

La propuesta que hemos realizado, y que se planteó por objetivo, analizar la pertinencia de la gestión administrativa sustentable de los SIG en los servicios de salud, nos ha llevado al análisis de varios aspectos que nos arrojan las siguientes reflexiones:

- Son muchas las ventajas que pueden alcanzar las instituciones prestadoras de servicios de salud, al decidir implementar los SIG. Las ventajas más relevantes se relacionan con la reducción de costos, aprovechamiento de los equipos de trabajo y alineamiento de procesos para dar más alcance al objeto social de la organización. Estos beneficios se entrelazan de manera estrecha y directa con los nuevos conceptos de gestión administrativa y sustentable.
- Por la génesis misma de las normas ISO, se identifica una propiedad que las hace altamente unificables en el campo de aplicación.
- La opción más recomendable y que brinda mayor confianza es la integración por procesos.
- En general la ejecución de los SIG genera para las empresas un incremento de su imagen en el mercado, facilita los procesos de evaluación, auditorías, seguimiento y mejora continua.

Teniendo en cuenta el momento que actualmente atraviesa el sector salud en el país, se estima propicio promover los SIG. Esto no solo brindará herramientas para proyectar la parte organizacional de las instituciones prestadoras de servicios de salud, sino que adicional, posicionará cada institución como un ente altamente confiable, al integrar todas las variables de calidad que son de interés nacional en la actualidad: satisfacción del cliente, promoción del cuidado del medioambiente y seguridad y salud para los entornos laborales.

El cliente, al percibir este alto compromiso por parte de cada entidad, no sólo se sentirá a gusto de los servicios recibidos, sino que adicional recomendará, participará y contribuirá con el crecimiento de estas organizaciones.

Por último, se considera que, para lograr un óptimo nivel de prestación de servicios de salud en nuestro territorio, es importante organizar un plan de gestión estratégico que permita integrar todas las normas, conceptos de gestión administrativa y administración sustentable. La competitividad del mundo actual exige mayores esfuerzos para sacar adelante cualquier tipo de actividad productiva, por lo cual es recomendable unificar los esfuerzos de los equipos de trabajo, optimizar costos y encaminar estrategias conjuntas que incrementen la satisfacción del cliente y las partes interesadas, reduzcan el impacto ambiental y contribuyan al mejoramiento de los ambientes seguros y sanos para el individuo.

Referencias bibliográficas

BRAVO, García, S., DONADO, A., PRIETO Pulido, R., DURAN, S. E., & SALAZAR Araujo, E. (2017). MiPyMEs asociadas y no asociadas: una aproximación a su gestión en innovación y desarrollo tecnológico. *Revista Espacios*, Volumen 38, número 58. Pag. 17

BERNA, M. (2015). *Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.

DURAN, S. E., CRISSIEN, Eduardo, J., VIRVIESCA Peña, J., & GARCÍA, J. E. (2017). Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajos en empresas constructoras del Caribe colombiano. *Revista Espacios*, Volumen 38 numero 13. Página 24. <http://www.revistaespacios.com/a17v38n13/17381324.html>

DURAN, S. E., PARRA, M. A., & GARCÍA, J. E. (2018). El aprendizaje como técnica de mejora continua en la gestión de desarrollo organizacional en PYMEs Colombianas. *Mtro. Adolfo Pontigo Loyola*. Páginas 97-113. https://www.researchgate.net/publication/331071875_APRENDIZAJE_ORGANIZACIONAL_COMO_TECNICA_DE_MEJORA_CONTINUA. Recuperado abril de 2019.

FERRON, R. T.; FUNCHAL, B.; NOSSA, V.; TEIXEIRA, A. J. Is ISO 14001 certification effective?: an experimental analysis of firm profitability. *BAR-Brazilian Administration Review*, v. 9, n. SPE, p. 78-94, 2012

GANGOLELLS, M., & CASALS, M. (2012). Un enfoque basado en ontología para la gestión integrada del medio ambiente y de la seguridad y la salud en obra. *Revista ingeniería de construcción*, 27(3), 103-127.

GARCÍA-Guillany J., DURÁN S. E., PARRA Fernández M. & GARCÍA Cali E. (2017). Elementos y principios de la calidad de servicio en Instituciones de Educación Superior; Marketing y Competitividad en las Organizaciones. Enfoques y Perspectivas. Barranquilla-Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. 327-353.

HERNÁNDEZ Palma, H. (2017). Sistemas de gestión integrados en el sector salud para la optimización de la calidad en el departamento del atlántico. *Revista Dictamen Libre*, (20), 99-106. Recuperado a partir de <http://ojsinvestigacion.unilibrebaq.edu.co/ojsinvestigacion/index.php/dictamenlibre/article/view/859>

HERNÁNDEZ Palma, H. G., CARDONA Arbeláez, D. A., & PINEDA Carreño, M. (2017). Proyección estratégica de la calidad como facilitadora para la innovación en el sector salud de la ciudad de Barranquilla. <http://repository.lasallista.edu.co/dspace/handle/10567/2013>

HERNANDEZ, H., MARTÍNEZ, D., & RODRÍGUEZ, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/1630>

HERNÁNDEZ, G., ARCOS, J. & SEVILLA, J. (2013). Gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior de México. Noviembre 5 de 2016, de revista calidad en la educación Sitio web: http://www.cva.itesm.mx/biblioteca/pagina_con_formato_version_oct/apaweb.html

KARAPETROVIC, S. & WILLBORN, W. (1998). "Integration of quality and environmental management systems", *The TQM Magazine*, vol. 10(3), pp. 204-213.

MADU, C. N. (1996). *Managing green technologies for global competitiveness*. Praeger.

NORMA, I. S. O. (2004). 14001: 2004. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

NORMA, I. S. O. (2007). 18001: 2007. Occupational health and safety management systems. London.

NORMA, I. S. O. (2008). 9001: 2008. System zarządzania jakością-Wymagania.

PARRA M, DURAN S. E VALENZUELA, I., PAYARES, K., ALVARINO, C., NAVARRO, N., & CHARRIS, P. Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Revista espacios*, volumen 39 numero 50. página 21. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p21.pdf>

PITERES Redondo, R., CABARCAS Velázquez, M., & HERNANDEZ, H. (2017). El recurso humano factor de competitividad en el sector salud. *Investigación E Innovación En Ingenierías*, 6(1), 93-101. <https://doi.org/10.17081/invinno.6.1.2778>

ROSS, A. G., ZEBALLOS, J. L., & INFANTE, A. (2000). La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 8, 93-98. Recuperado de https://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1020-49892000000700012

SOLER, R. C. (2014). *Mapeo de conflictos: Técnica para la explotación de los conflictos*. Editorial Gedisa.

VEGA Gutiérrez, A. (2015). Diseño de sistema de gestión integrados bajo los requisitos de los sistemas de calidad. Noviembre 4 DE 2016, de ISSU Sitio web: https://issuu.com/maosabo/docs/monografia_-_ana_maria_vega_-_angie.

1. Magister en Administración, Especialista en Gerencia del Talento Humano, Docente de la Universidad de Sucre. claudia.rojas@unisucra.edu.co

2. Magister en Sistema de Gestión, Especialista en Estudios Pedagógicos, Especialista en Diseño y Evaluación de proyectos, Ingeniero Industrial. Docente Programa de Administración de Empresas Universidad del Atlántico- Colombia. Email: hugohernandezpalma@gmail.com

3. Doctor en Ciencias Gerenciales, Magister en Dirección Estratégica, Administrador de Empresas. Docente de la Universidad de Sucre. ORCID: 0000-0001-9411-4583. Email: william.niebles@unisucra.edu.co

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 41 (Nº 01) Año 2020

[Índice]

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a webmaster]

revistaESPACIOS.com



This work is under a Creative Commons Attribution-
NonCommercial 4.0 International License