	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO		1(77)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	KEVIN LEONARDO GENES PARODY JOSÉ MIGUEL ARÉVALO BAYONA		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA		
TÍTULO DE LA TESIS	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL HOSPITAL JORGE ISAAC RINCON TORRES DE LA JAGUA DE IBÍRICO, BASADO EN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMAS NTC ISO 9001:2015.		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p style="text-align: center;">EL HOSPITAL JORGE ISAAC RINCÓN TORRES DE LA JAGUA DE IBÍRICO, SE OFRECEN SERVICIOS DE SALUD A LA COMUNIDAD, POR LO QUE SE EVIDENCIA LA NECESIDAD DE CERTIFICARSE EN CALIDAD, Y PARA TAL FIN SE PLANTEAN LOS REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS POR INCONTEC EN LA CERTIFICACIÓN, POR LO QUE SE PROPONE UN MANUAL DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, SIENDO UN DOCUMENTO DONDE SE ESPECIFICAN LA MISIÓN Y VISIÓN DE UNA EMPRESA.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 77	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1



DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL HOSPITAL JORGE
ISAAC RINCON TORRES DE LA JAGUA DE IBÍRICO, BASADO EN LOS
LINEAMIENTOS DE LA NORMAS NTC ISO 9001:2015.

AUTORES:

KEVIN LEONARDO GENES PARODY

JOSÉ MIGUEL ARÉVALO BAYONA

Trabajo de grado para optar el título de Administrador de Empresas.

Director:

GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Agosto de 2017

Agradecimientos

Los autores dan los agradecimientos, al Ingeniero Industrial GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA, director del trabajo de grado, de igual forma a todos los docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Índice

Capítulo 1. 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	1
1.1 Planteamiento del problema.	1
1.2 Formulación del problema	3
1.3 Objetivos.	3
1.3.1 General	3
1.3.2 Específicos	3
1.4 Justificación.	4
1.5 Delimitaciones	5
1.5.1 Conceptual	5
1.5.2 Espacial	5
1.5.3 Temporal	5
1.5.4 Operativa	5
Capítulo 2. Marco referencial	6
2.1 Marco histórico.	6
2.1.1 Historia de las ISOs en el mundo	6
2.1.2 Historia de las ISOs en Colombia	9
2.1.3 Historia de las ISOs en La Jagua de Ibérico	12
2.2 Marco contextual.	13
2.3 Marco conceptual.	14
2.4 Marco teórico	17
2.5 Marco legal.	18
Capítulo 3. Diseño metodológico	24
3.1 Tipo de investigación.	24
3.2 Población.	24
3.3 Muestra.	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.	25
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de información	27
Capítulo 4. Presentación de resultados	28
4.1 Diagnóstico inicial, por medio de la matriz DOFA, que permita conocer la situación actual del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, con relación al estado de cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.	28
4.1.1 Encuesta dirigida a los funcionarios del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de la Jagua de Ibérico	28
4.1.2 Matriz DOFA	37

4.1.3 Entrevista dirigida al gerente del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de la Jagua de Ibérico	39
4.1.4 Lista de chequeo	39
4.1.5 Diagnóstico inicial	41
4.3 Manual de calidad, mapa de procesos, política y objetivos en el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, para asegurar la eficaz operación y control del sistema	46
4.4 Información al personal vinculado, con el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, sobre la importancia que posee la calidad para la institución y de esta forma lograr un mayor compromiso con las diferentes responsabilidades en la implementación del sistema de gestión de calidad.	50
Capítulo 5. Conclusiones	52
Capítulo 6. Recomendaciones	53
Referencias	54
Apéndice	56

Lista de figuras

Figura 1. Enfoque basado en procesos	20
Figura 2. Desarrollo de las cuatro normas.	22
Figura 3. Necesidad del hospital en certificarse en la ISO 9001:2015	41
Figura 4. Capacitaciones brindadas por el hospital sobre calidad	42
Figura 5. Existencia de buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	43
Figura 6. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado	44
Figura 7. Conocimiento de los procesos llevados a cabo en el interior del hospital	45
Figura 8. Funcionario al que le manifiesta las inconformidades	46
Figura 9. Rapidez con que fue solucionada la inconformidad	47
Figura 10. Realización de auditorías a los procesos	48
Figura 11. Motivo por el que hasta el momento no se han certificado	49

Lista de tablas

Tabla 1. Necesidad del hospital en certificarse en la ISO 9001:2015	40
Tabla 2. Capacitaciones brindadas por el hospital sobre calidad	42
Tabla 3. Existencia de buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	42
Tabla 4. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado	43
Tabla 5. Conocimiento de los procesos llevados a cabo en el interior del hospital	44
Tabla 6. Funcionario al que le manifiesta las inconformidades	45
Tabla 7. Rapidez con que fue solucionada la inconformidad	46
Tabla 8. Realización de auditorías a los procesos	47
Tabla 9. Motivo por el que hasta el momento no se han certificado	48
Tabla 10. Matriz DOFA	49
Tabla 11. Cronograma	50
Tabla 12. Planificación de documentos necesarios	55
Tabla 13. Costos de la implementación.	56

Lista de apéndices

Apéndice 1. Encuesta dirigida a los funcionarios del Hospital JORGE ISAAC RINCON TORRES DE LA JAGUA DE IBÍRICO.	68
Apéndice 2. Entrevista dirigida al gerente del Hospital JORGE ISAAC RINCON TORRES DE LA JAGUA DE IBÍRICO.	70
Apéndice 3. Lista de chequeo.	72
Apéndice 4. Manual de calidad y procesos	75

Resumen

En Colombia, el interés por la calidad surgió hace ya varios años, cuando se empezó a discutir en torno a los círculos de calidad, entre otros. Se debe mencionar que para el año 2013 ya existían certificadas 2.586 empresas con calidad ante el ICONTEC. Hoy se reconoce que es indispensable asegurar la calidad de todos los procesos relacionados con la gestión empresarial.

Por su parte, cada vez con más fuerza, las empresas dedicadas a ofrecer servicios han incorporado a sus políticas gerenciales la implantación de sistemas de gestión de la calidad puesto que, como todas las organizaciones, enfrentan una fuerte competencia.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que en el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de la Jagua de Ibérico, se ofrecen servicios de salud a la comunidad, por lo que se evidencia la necesidad de certificarse en calidad, y para tal fin se plantean los requisitos mínimos exigidos por INCONTEC en la certificación, por lo que se propone un manual de calidad de la organización, siendo un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política, mapa de proceso, política de calidad, objetivos de calidad y procedimientos necesarios para lograr la certificación.

Introducción

La familia de normas apareció por primera vez en 1987 teniendo como base una norma estándar británica (BS), y se extendió principalmente a partir de su versión de 1994. Al renovar el enfoque, más orientado a la gestión por procesos, se editó la versión 2000. Recientemente, tras incluir en esta última algunas aclaraciones y actualizaciones, se ha llegado a la norma vigente en la actualidad, ISO 9001:2015.

En toda empresa normalmente existe un responsable de calidad que velará por el cumplimiento de lo dispuesto. La presente investigación se realizó para determinar el cumplimiento de las condiciones de calidad exigidas por el Icontec para la certificación ISO 9001:2015, del hospital.

El siguiente trabajo contiene un marco referencial que a la vez se desglosa en marco histórico internacional, nacional y local, un marco conceptual, marco teórico, marco contextual y marco legal, de la misma forma se puede encontrar el diseño metodológico, el cual se basó la investigación descriptiva; utilizando instrumentos como la encuesta, aplicada a los funcionarios del hospital, arrojando los resultados que a continuación se exponen en el documento.

Por último se debe decir que en la empresa es necesario asimilar el sistema de gestión de calidad y alcanzar la satisfacción de sus clientes. Con ello, tendrá más posibilidades de mantenerse, crecer en el mercado y posicionarse en nichos específicos muy atractivos para el negocio.

Capítulo 1. 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.

1.1 Planteamiento del problema.

La reforma en la salud, en la década de los noventa, que creó el Sistema general de seguridad social en salud (SGSSS) mediante la ley 100 de 1993, contempló la calidad como un atributo fundamental de la atención integral en salud que se le brinda a la población. En un sistema de salud basado en el aseguramiento como el SGSSS, pluralista con participación pública y privada, que opera bajo principios de equidad, universalidad, protección integral y libre escogencia de los usuarios, la calidad constituye un objetivo clave en cuyo logro concurren aseguradores, prestadores, entes territoriales, organismos de control y los propios usuarios (Kerguelén Botero, 2008).

En este sentido, la generación, evaluación y mejoramiento continuo de la calidad en la atención y su impacto sobre las condiciones de salud y bienestar de la población, ha estado presente en los postulados y desarrollos de la reforma desde su concepción. La calidad de la atención, en el marco del SGSSS y la normatividad vigente, se ha definido como la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios. Esta definición centrada en el usuario, involucra aspectos como

accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la atención, que se deben considerar en la prestación de los servicios de salud a la población colombiana (Kerguelén Botero, 2008).

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que la certificación es una carta de presentación de la entidad para posicionarse en el mercado, La ISO 9001 es una norma elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Motivo por el cual debe ser considerado por el empresario como una inversión y no como un gasto. En efecto, la certificación contribuye a maximizar sus posibilidades de negocios y a ahorrar los costos que pudiera llegar a generar el incumplimiento de normativas, detectado a través de auditorías.

De otra parte se debe decir que lo anterior y la importancia de la calidad en los procesos llevados a cabo en las diferentes organizaciones, es necesario decir que las entidades dedicadas a prestar servicios de salud en el municipio, deben contar con capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas al servicio. Por lo tanto se debe prestar una gran atención a la percepción que el cliente tiene del servicio, siendo esto una fijación mental del consumidor con dicho servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. De igual forma se debe decir que el hospital depende de sus clientes y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de estos y esforzarse por extender las expectativas, por lo que deben lograr el mejoramiento continuo y así ser más competitivas o exitosas.

Por último se debe afirmar que la no documentación de los procesos necesarios para su funcionamiento, coloca en riesgo la sincronización de sus procedimientos, planes y tareas, logrando favorecer la baja calidad del servicio propuesto en su objeto social y por lo tanto limitando la mejora continua de los servicios ofertados a los usuarios y comunidad en general.

1.2 Formulación del problema.

¿Cómo lograr que el hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibírico, se certifique bajo la Norma ISO 9001:2015, así mejorar los procesos llevados a cabo en la institución?

1.3 Objetivos.

1.3.1 General. Documentar el sistema gestión de calidad en el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibírico, basado en los lineamientos de la normas NTC ISO 9001:2015.

1.3.2 Específicos. Realizar un diagnóstico inicial, por medio de la matriz DOFA, que permita conocer la situación actual del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibírico, con relación al estado de cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

Proponer un plan de trabajo donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Diseñar el manual de calidad, mapa de procesos, política y objetivos en el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, para asegurar la eficaz operación y control del sistema.

Informar al personal vinculado, con el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, de forma didáctica la importancia que posee la calidad para la institución y de esta forma lograr un mayor compromiso con las diferentes responsabilidades en la implementación del sistema de gestión de calidad.

1.4 Justificación.

El presente trabajo de grado se justifica, porque es conveniente para la empresa lograr la certificación de calidad, que para el caso de Colombia y otros países entrega el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, se debe cumplir primero con una etapa de normalización, para establecer por consenso parámetros o requisitos que debe tener un producto o sistema de calidad a través de una norma. Esta consiste en un documento mediante el cual ese organismo (Icontec) diferente al productor y consumidor asegura que un producto, proceso o servicio cumple con los requisitos especificados y que se ha convertido en un elemento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor y en general en el mundo empresarial (El tiempo, 2015).

Enunciada la problemática anterior y teniendo en cuenta los requerimientos a nivel nacional, se hace evidente la necesidad de diseñar y planear el 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, ya que esto ayudará a mejorar el servicio, para lograr altos niveles de satisfacción y mejor la productividad y eficiencia en el servicio prestado, de otra parte, con este trabajo de grado se beneficiarán de manera directa la entidad de salud, clientes y comunidad en general e indirectamente los estudiantes responsables del trabajo de grado quienes pondrán en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación universitaria.

1.5 Delimitaciones.

1.5.1 Conceptual. La temática del proyecto se enmarcó en los siguientes conceptos: Sistema, calidad, sistema de calidad, gestión de calidad, principios generales de la gestión de calidad, enfoque al cliente, liderazgo, requisitos para certificarse en calidad, entre otros.

1.5.2 Espacial. El trabajo de grado se desarrolló en la población de La Jagua de Ibérico y específicamente en el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres.

1.5.3 Temporal. El proyecto se desarrolló en el lapso de 8 semanas, contadas a partir de la fecha de aprobación del anteproyecto, como se mostró en el cronograma de actividades.

1.5.4 Operativa. El cumplimiento de los objetivos de la investigación puede ser afectado por factores como la falta de tiempo de los funcionarios para contestar la encuesta, de acuerdo a esto y de surgir algún inconveniente que amerite modificaciones significativas, estas serán consultadas con el director y comunicadas al Comité Curricular.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico.

2.1.1 Historia de las ISOs en el mundo. La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 153 países, uno por cada país.

La ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico.

Todos los trabajos realizados por la ISO resultan en acuerdos internacionales los cuales son publicados como Estándares Internacionales (Herramientas para el Sistema de Calidad, 2017).

Origen del nombre ISO. “ISO” es una palabra, que deriva del Griego “isos”, que significa “igual”, el cual es la raíz del prefijo “iso” el cual aparece en infinidad de términos. Desde “igual” a “estándar” es fácil seguir por esta línea de pensamiento que fue lo que condujo a elegir “ISO” como nombre de la Organización (Herramientas para el Sistema de Calidad, 2017).

Historia. Los conceptos en que se basan las modernas normas de aseguramiento de calidad son los que utilizaban los artesanos en la antigüedad, es decir planificaban sus tareas, desarrollaban sus herramientas, obtenían sus materias primas, hacían los trabajos y verificaban sus resultados. La necesidad de utilizar normas de calidad se hace presente a mediados del siglo

XIX cuando comienza a desarrollarse la producción en masa. La evolución se produce muy rápidamente a partir de principios de siglo mereciendo destacarse los siguientes hitos:

1900, Inspección como actividad.

1930, Muestreo estadístico.

1950, Prácticas de aseguramiento de calidad en empresas.

1970, Idem a nivel nacional.

1979, Normas para el aseguramiento de la calidad, BS 5750.

1987, Basadas en la BS 5750 se editan las normas ISO serie 9000.

1994, Se realiza una revisión de las normas base.

2000, Se realiza la última revisión de las normas base (Herramientas para el Sistema de Calidad, 2017).

Las normas ISO serie 9000, han tenido una gran difusión y aplicación en todo el mundo. En los últimos años hubo un vuelco significativo respecto a utilizar las normas ISO 9000 como modelo de gestión de aseguramiento de calidad. Han sido adoptadas en más de setenta (70) países y alrededor de 100.000 empresas ya se encuentran certificadas (Herramientas para el Sistema de Calidad, 2017).

Normas ISO Serie 9000. La serie ISO 9000 es un conjunto de cuatro normas relacionadas entre sí, son normas genéricas, no específicas que permiten ser usadas en cualquier actividad ya sea industrial o de servicios. La importancia de la aplicación de las normas ISO 9000 para el desarrollo e implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad radica en que son

normas prácticas. Por su sencillez han permitido su aplicación generalizada sobre todo en pequeñas y medianas empresas (Herramientas para el Sistema de Calidad, 2017).

Usan de las normas ISO. Hoy, empresas de todo el mundo, grandes y pequeñas, así como organizaciones dedicadas a la educación, a la salud y todo tipo de servicios desarrollan su sistema de calidad en base a las normas ISO serie 9000.



Figura 1. Enfoque basado en procesos

Fuente. http://www.bajacalifornia.gob.mx/registrocivilbc/iso_informa2.htm

La Norma ISO promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos. Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas

entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se pueden considerar como un proceso (Herramientas para el Sistema de Calidad, 2017).

2.1.2 Historia de las ISOs en Colombia. En el año 2013, ya se estaba trabajando en la nueva versión de la norma ISO 9001, que en principio se estimó ser publicada en el 2015. Pero para llegar a este punto, se tuvo que recorrer un largo periplo que trajo la sintetización de esta norma. Por lo que se debe recordar que al finalizar la Segunda Guerra Mundial, con la reactivación del comercio entre los países, se hizo patente la necesidad de normas que tuviesen un alcance internacional. Esto abrió las puertas a la creación de la Organización Internacional de Normalización, ISO. A comienzos de 1980, ISO designó una serie de comités técnicos, con el fin de trabajar en el desarrollo de Normas comunes para la gestión de la calidad que fuesen aceptadas universalmente. El resultado de este trabajo fue publicado siete años más tarde, a través de la familia de Normas ISO 9000 (Bermudez, 2013).

Para que las normas mantengan su vigencia y utilidad, se revisan aproximadamente cada 5 años. Así pues y desde entonces, se han ido disponiendo las siguientes versiones.

1987: La serie de normas ISO 9000 de 1987, suministró un modelo para el aseguramiento de la calidad, que centraba la calidad en el cumplimiento de los requisitos del producto. Abordaba pues un aspecto “limitado” de la calidad. Sin embargo jugó un papel decisivo en el establecimiento de una base sólida para posteriores mejoras y para la implementación de sistemas de gestión de la calidad más sofisticados. Se consolidaron tres modelos para el aseguramiento de la calidad: ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 (Bermudez, 2013).

1994: En 1994 se publicó la posterior revisión, que no modificó sensiblemente los tres modelos con los requisitos.

2000: Tras la revisión de 1994, dentro del comité ISO/TC 176 encargado del desarrollo y mejora de la serie ISO 9000, se planteó una encuesta global entre los usuarios y clientes de la serie ISO 9000. Como resultado de este análisis, surgió la versión del 2000, que trajo consigo cambios significativos en cuanto a la adopción de un enfoque de procesos, introducción de los ocho principios de la gestión de la calidad, compatibilidad con otras Normas de sistemas de gestión o la mejora continua entre otros (Bermudez, 2013).

Uno de los cambios más significativos de esta versión fue la consolidación de los tres modelos de aseguramiento de la calidad existentes ISO 9001, 9002 y 9003, en uno solo. El resultado fue el desarrollo de una familia de cuatro Normas, que se puede ver en el esquema siguiente.



Figura 2. Desarrollo de las cuatro normas.

Fuente. Lorena Bermúdez. Evolución de la ISO 9001, 2013

2008: Ocho años después, se publicó la última revisión de la ISO 9001 y que es la actualmente en vigor, en la cual se ha tratado de clarificar algunos de los requisitos, pero no trajo consigo cambios de fondo ni de forma respecto a su antecesora.

La primera reunión de trabajo para afrontar la actual revisión de la ISO 9001, tuvo lugar en el año 2012 en Bilbao. Desde entonces y tras sucesivas reuniones, se desarrollaron borradores que estuvieron sujetos a revisiones y finalmente se publicó en el año 2015.

Esta nueva versión a parte de una modificación en la redacción para hacerla más general y entendible a empresas de servicios, se mencionan las siguientes modificaciones (Bermudez, 2013):

Cambio de estructura. Se busca establecer una estructura común en todas las normas de sistemas de gestión, centrada en 10 puntos:

Alcance

Referencias Normativas

Términos y Definiciones

Contexto Organizacional

Liderazgo

Planificación

Soporte

Operaciones

Evaluación del desempeño

Mejora (Bermudez, 2013).

Gestión de riesgos. La norma adopta un carácter más preventivo, fomentando que las organizaciones deben llevar a cabo un análisis inicial de riesgos internos y externos que permita tomar acciones desde la planificación de calidad.

Partes interesadas. Además de los requisitos de los clientes, los legales y los reglamentarios, el borrador contempla la existencia de requisitos de otras entidades que deban ser determinados y cumplidos. En esta misma línea, la “Propiedad del Cliente”, pasa a expresarse como “Propiedad de Partes Externas”, ampliando de este modo el alcance de la información que sería necesaria proteger.

Aplicación de herramientas de mejora continua. Se incide en que las organizaciones desarrollen iniciativas de mejora, que permitan que la Mejora Continua no quede relegada a la mera realización de auditorías y al cierre de acciones correctivas.

Información documentada. Se sustituyen los términos “procedimiento documentado” y “registros” por “información documentada”.

Gestión del cambio. La norma hace especial hincapié en la planificación y control de cambios (Bermudez, 2013).

2.1.3 Historia de las ISOs en La Jagua de Ibérico. Según la investigación realizada en el Municipio de la Jagua de Ibérico, hasta el momento no hay empresas en las que se le hayan implementado la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

2.2 Marco contextual.

La Jagua de Ibérico es un municipio de Colombia, situado al noreste del país en el departamento de Cesar. Al norte limita con el municipio de Becerril, al sur con Chiriguaná, al este con Venezuela y al oeste con Chiriguaná y El Paso. Está a 125 kilómetros de la capital departamental, Valledupar. La actividad económica más importante es la explotación de carbón, siendo uno de los grandes centros mineros de Colombia, Hidrográficamente se encuentra bañado por ríos, riachuelos y arroyos que se desprenden de las fuentes o manantiales que existen en la cordillera oriental y bajan irrigando las tierras planas, beneficiando el desarrollo de la agricultura. Actualmente, los ríos Sororia y Tucuy, principales caudales del municipio, enfrentan un alto riesgo de contaminación, debido a los residuos provenientes de la explotación carbonífera en el área y al uso de sus aguas para cultivos industriales, que usan insumos tóxicos (Alcaldía Municipal de la Jagua de Ibérico, 2015)

A fin de caracterizar el recurso vegetal y de manera especial los bosques que permanecen en el área en las partes altas como protectores de aguas y suelos y los de galería en algunas márgenes de ríos y quebradas, a continuación se realiza una descripción de los mismos, partiendo de las zonas de vida dominantes. De Valledupar se puede llegar por transporte terrestre aproximadamente a 1 hora con 45 minutos por carretera pavimentada, este se puede realizar a través de busetas y taxis que prestan su servicio hasta La Jagua de Ibérico y a los otros municipios aledaños (Alcaldía Municipal de la Jagua de Ibérico, 2015).

2.3 Marco conceptual.

Teniendo en cuenta la importancia de la conceptualización en un trabajo de investigación, se vio la necesidad de tener en cuenta los siguientes términos:

Sistema. El Sistema es el conjunto de procedimientos documentados necesarios para implantar la Gestión de la Calidad, partiendo de una estructura organizativa y de unos recursos determinados. Un Sistema de Calidad debe funcionar de forma que genere la confianza necesaria en los servicios que realmente satisfacen las necesidades/expectativas del cliente, haciendo más énfasis en la prevención de los problemas que en su detección después de producirse. Además, debe aplicarse a todos los procesos, actividades o tareas con incidencia en la calidad de un producto o servicio, por lo que debe ser tan amplio como sea necesario para alcanzar los objetivos de calidad (Universidad de las Palmas de Gran Canaria, 2017).

Calidad. Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos exigidos por las normas, estos conceptos de calidad ha evolucionado en el último siglo a medida que evolucionaba la industria, los métodos de producción y las relaciones con el cliente. Igualmente ha evolucionado el modo de gestionarla (Asociación Española para la Calidad, 2014).

Sistema de calidad. Un sistema de calidad es un método planificado, para que los clientes reciban lo que esperan es necesario implementar sistemas de calidad y sistemático para asegurar que tus productos o servicios se ajusten a lo planeado y logren la satisfacción de tus clientes (Buenosnegocios.com, 2017).

Gestión de calidad. Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios (Universidad Cooperativa de Colombia, 2017).

Principios generales de la gestión de calidad. La calidad aparece como principio de una organización en el siglo XXI y está vinculado a aquella empresa moderna que busca consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Los principios de organización son las grandes premisas a transmitir por la alta dirección de la empresa (WeblogBlog Calidad ISO, 2015).

Estos principios no deben ser cerrados, para que cuando se implante la norma ISO 9001 la organización no se resienta. Para que dicha norma le pueda ser útil a la empresa tiene que tomarse no como un sistema a implantar sino como un sistema de referencia. Lo deseable es que sea un proceso de mejora continuo en el cual la norma ISO-9001 actúe como parte del principio de organización de la calidad y la empresa se vaya autoorganizando con referencia a esa normativa.

Enfoque al Cliente

Liderazgo

Participación del personal

Enfoque basado en procesos

Enfoque de sistema para la gestión

Mejora continua

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (WeblogBlog Calidad ISO, 2015).

Enfoque al cliente. El enfoque al cliente es el primer principio en el que se basa el sistema de gestión de Calidad en ISO 9001. La Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, están definidos y fijados siguiendo el principio básico del enfoque al cliente. Una de las metas principales del sistema de calidad es la satisfacción de los clientes, cubrir sus expectativas, sus necesidades, las cuales tienen que ver con sus creencias, estilo de vida y sus valores. La fijación de objetivos y estrategias tienen al cliente como referencia más importante. Las empresas diseñan y elaboran un producto, prestan servicios, todo ello dirigido a sus clientes, actuales y futuros, y la venta de ese producto o servicio le reporta un margen de beneficio.

Liderazgo. La alta dirección tiene que demostrar el liderazgo y el compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad. La medición de este compromiso es muy crítico, ya que muchas empresas comienzan a cuestionarse como dar respuesta de este requisito. Para empezar, la alta dirección tiene que asumir los principios de compromiso para poder guiar el rumbo que tomará la organización. Para ellos no sólo tiene que establecer una misión o una visión, sino que tiene que difundir todos los valores que presentan a la misma, por lo que en este momento se convierte en referente dentro de la organización y establecen los parámetros con los que se va a entender la misma.

2.4 Marco teórico.

Teoría de la Calidad. Según Zavala 2011. Calidad es un concepto tan universal que nadie está exento de ese concepto. Negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano, llámese, persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo etc. Hay una sola calidad, y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona. Lo más importante de la condición del ser humano; de eso es lo que debe estar enfocado todo programa de calidad y así todo lo demás será una natural y adecuada consecuencia y definitivamente no al revés. Todo lo demás externo a la persona es simplemente una percepción muy personal, por lo tanto muy compleja, diversa y múltiple (P 24).

Teniendo en cuenta que la teoría de calidad, es un tema de actualidad que interviene en la vida cotidiana del ser humano y las empresas, se debe tener en cuenta que está tiene una estrecha relación con su existencia, ya que el punto de llegada, es decir la consecuencia el resultado de saber aplicar una causa, para así obtener un efecto, se debe entender como algo básico, fácil y lo complejo se vuelve simple. Por lo que se debe tener en cuenta que la calidad es un principio filosófico, es decir nos proporciona la generosa y noble oportunidad de ser mejores, de una mejora continua, y de llegar a ser lo que realmente somos.

La calidad lo es todo y lo tiene todo, la calidad en sus atributos es: eterna, universal, potencial, espiritual, libre, única y prospera, por cualquier lado que se le vea es la misma, sigue manteniendo su esencia sin importar el enfoque que se le dé así pues el valor de la calidad es absoluto, por lo tanto la calidad es inmutable no cambia. Se debe recordar que en el mundo en que existimos, el principio que opera es el de la impermanencia es decir, todo cambia, nada permanece. Pero la calidad permanece y no cambia, siempre es el mismo valor. La calidad no depende de la persona, pero la persona si depende de la calidad, el ser humano existe porque la calidad existe y así la manifieste.

Por último (Arango Ospina, 2007), en su tesis titulada “Revisión y actualización en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 para Sumilec S.A.”, el trabajo está basado en la ejecución de actividades de apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad en Sumilec S.A. Tomando como punto de partida las recomendaciones realizadas por parte del Icontec en la anterior auditoria de seguimiento. Tras el análisis del estado del sistema, se consideró pertinente actualizar la estructura documental con el fin de mantener la integridad, vigencia y pertinencia de la información consignada en el manual de calidad (p 1).

2.5 Marco legal.

Las bases legales que sustentan este trabajo de grado son las siguientes.

Constitución política de Colombia de 1991. Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas (Congreso de la República, 2012).

Código sustantivo del trabajo. Adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 "Sobre Código Sustantivo del Trabajo", publicado en el Diario Oficial No 27.407 del 9 de septiembre de 1950, en virtud del Estado de Sitio promulgado por el Decreto Extraordinario No 3518 de 1949. Principios Generales. Artículo 1. Objeto. La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social (República de Colombia, 2014).

Artículo 3. Relaciones que regula. El presente Código regula las relaciones de derecho individual del Trabajo de carácter particular, y las de derecho colectivo del Trabajo, oficiales y particulares.

Artículo 8. Libertad de trabajo. Nadie puede impedir el trabajo a los demás, ni que se dediquen a la profesión, industria o comercio que les plazca, siendo lícito su ejercicio, sino mediante resolución de autoridad competente encaminada a tutelar los derechos de los trabajadores o de la sociedad, en los casos que se prevean en la ley.

Artículo 9. Protección al trabajo. El trabajo goza de la protección del Estado, en la forma prevista en la Constitución Nacional y las leyes. Los funcionarios públicos están obligados a prestar a los trabajadores una debida y oportuna protección para la garantía y eficacia de sus derechos, de acuerdo con sus atribuciones.

Artículo 10. Igualdad de los trabajadores. Todos los trabajadores son iguales ante la ley, tienen la misma protección y garantías, y, en consecuencia, queda abolida toda distinción jurídica entre los trabajadores por razón del carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, salvo las excepciones establecidas por la Ley.

Código de Comercio. En el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido (Congreso de Colombia, 2013).

Artículo 10. Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.

La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona (Congreso de Colombia, 2013).

Artículo 13. Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

- 1) Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;
- 2) Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y
- 3) Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio (Congreso de Colombia, 2013).

Norma Técnica Colombiana ISO 9001. Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables.

Aplicación. Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado. (Norma Técnica Colombiana, 2016)

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplir con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables.

Requisitos generales. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,

- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. (Norma Técnica Colombiana, 2016)

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

Requisitos de la documentación. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) Un manual de la calidad,
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,
- d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. (Norma Técnica Colombiana, 2016)

Compromiso de la dirección. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) Estableciendo la política de la calidad,
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

Enfoque al cliente. La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

Política de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) Es adecuada al propósito de la organización,
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) Es revisada para su continua adecuación.

Mejora. Mejora continua. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. (Norma Técnica Colombiana, 2016)

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación.

Con esta investigación se pretende documentar el sistema gestión de calidad en el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de la Jagua de Ibérico, basado en los lineamientos de la Norma NTC ISO 9001:2015. De otra parte se escogió el tipo de investigación descriptiva con base en el estudio de necesidades, dado que esta permite identificar los elementos existentes para la situación del estudio y refleja la posibilidad de realizar indagaciones y acercamientos con fuentes de datos primarios y secundarios, con el fin de hacer una investigación que nos permita identificar elementos necesarios para la evaluación.

3.2 Población.

Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta 118 funcionarios del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de la Jagua de Ibérico.

3.3 Muestra.

Teniendo en cuenta la población objeto de estudio se aplicó la siguiente fórmula estadística.

$$n = \frac{N(Zc)^2 * p * q}{(N-1)*(E)^2 + (Zc)^2 * p * q}$$

Dónde:

- n= Muestra
 N= Población dada en el estudio = 118
 Zc= Indicador de Confianza = 95% = 1,96
 p= Proporción de aceptación = 50% = 0.5
 q= Proporción de rechazo = 50% = 0.5
 E= Error poblacional dispuesto a asumir 6% = 0.06

$$n = \frac{(118)(1,96)^2 * (0.5)(0.5)}{(118 - 1)(0.06)^2 + (1,96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{113}{1,3}$$

N= 87 Funcionarios a encuestar

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Según (Malhotra, 2004), las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica, para lograr un buen resultado en el desarrollo de la investigación se diseñará como instrumento de investigación la encuesta, la cual contienen un cuestionario de preguntas, elaboradas especialmente para la población objeto de la investigación.

Con el objetivo de realizar el diagnóstico inicial, por medio de la matriz DOFA, se aplicó una encuesta donde se señalan las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que posee la entidad de salud y así conocer la situación actual del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La

Jagua de Ibérico, con relación al estado de cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, de igual forma se investigará los pasos necesarios para la implementación del plan, donde se establezcan las estrategias necesarias para la misma.

Diseñar el manual de calidad, mapa de procesos, política y objetivos en el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, para asegurar la eficaz operación y control del sistema.

Y por último es conveniente que el personal vinculado con el hospital sea agente participante activo del proceso de certificación, por lo que se debe informar de forma didáctica la importancia que posee la calidad y de esta forma lograr un mayor compromiso con las diferentes responsabilidades en la implementación del sistema de gestión de calidad.

Técnica de recolección primaria. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta y una entrevista, la cual sirvió para conocer la opinión de los ciudadanos o su comportamiento. Un buen diseño de muestra, es decir siguiendo las reglas de la estadística, permite elegir un número relativamente pequeño de funcionario y que éstos representen la opinión de la totalidad con un pequeño margen de error.

Técnica de recolección secundaria. Hace referencia a las informaciones complementarias, la cual es obtenida a través la normatividad legal, económica y datos aplicables al sector donde se puede ubicar este trabajo de grado.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de información.

Para recolectar la información se diseñó una encuesta con preguntas cerradas, la cual fue aplicada a la población objeto de estudio, es decir a los funcionarios del hospital, siendo cada una de las preguntas analizada y presentadas de forma cuantitativa en un tablas y figuras que contendrá la frecuencia y porcentajes arrojados en la investigación, de igual forma cada una de las preguntas serán analizadas y presentada de forma cualitativa, denotando la cualidad de las respuestas.

De otra parte se aplicó una entrevista al gerente del hospital y una lista de chequeo, las cuales fueron analizadas y presentadas de forma cualitativa, con el fin de determinar la situación actual de la entidad.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Diagnóstico inicial, por medio de la matriz DOFA, que permita conocer la situación actual del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, con relación al estado de cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

4.1.1 Encuesta dirigida a los funcionarios del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de la Jagua de Ibérico. Con el objetivo de realizar un diagnóstico que permita conocer la situación actual de la entidad prestadora de salud, se aplicó una encuesta a los 87 funcionarios, una entrevista al gerente y una lista de chequeo a los procesos llevados a cabo en la empresa. De otra parte se debe afirmar que la situación económica mundial actual se caracteriza por un acelerado desarrollo tecnológico, una economía globalizada y un enfoque al cliente, donde este no se encuentra en posición de recibir pasivamente, si no de exigir cada vez más. El mercado actual se caracteriza por la concurrencia de un número cada vez mayor de empresas que brindan el mismo producto o prestan el mismo servicio, un mercado dominado por los consumidores y en el cual las empresas han comenzado a agudizar su competencia.

Resultados de la encuesta.

Tabla 1.

Necesidad del hospital en certificarse en la ISO 9001:2015

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	74	85
NO	9	10
NR	4	5
TOTAL	87	100

Nota: Fuente. Encuesta dirigida a los funcionarios del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico

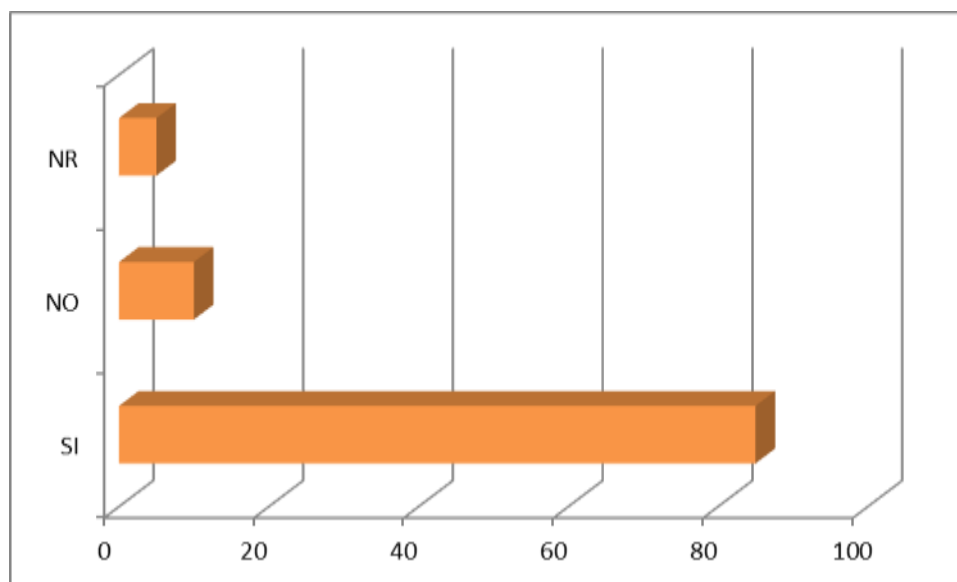


Figura 3. Necesidad del hospital en certificarse en la ISO 9001:2015

Fuente. Autores del proyecto

Según la opinión de los funcionarios del hospital, la certificación ISO 9001:2015 es muy importante, ya que en la empresa se mejoran los procesos haciendo que esta sea mas eficiente y eficaz, esto lo dice el 85% de los encuestados, mientras que el 10% afirma que no es importante y el 5% no respondieron lo que demuestra que los empleados poseen poco conocimiento de la misma, siendo esto desfavorable para la entidad.

Tabla 2.

Capacitaciones brindadas por el hospital sobre calidad

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	47	54
NO	35	40
NR	5	6
TOTAL	87	100

Nota: Fuente. Encuesta dirigida a los funcionarios del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico

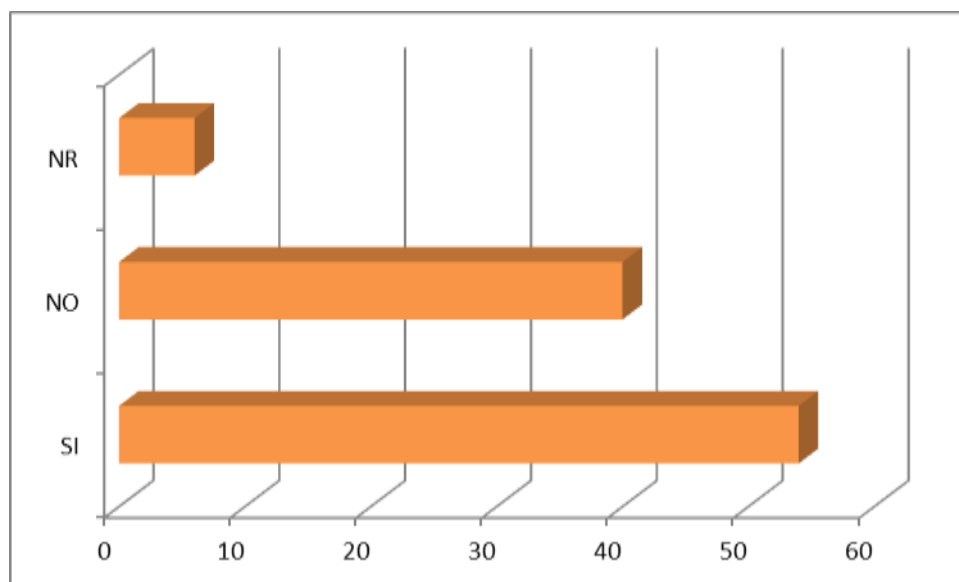


Figura 4. Capacitaciones brindadas por el hospital sobre calidad

Fuente. Autores del proyecto

En cuanto a las capacitaciones se debe decir que en la entidad prestadora de servicios de salud, el 54% solo ha recibido dichas destrezas, contrario a esto el 40% no las han recibido, lo que es muy desfavorable para el hospital, ya que todos los empleados deben estar vinculados a los procesos de calidad y a su vez estos, contribuyen a lograr los objetivos de la misma.

Tabla 3.

Existencia de buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	73	84
NO	7	8
NR	7	8
TOTAL	87	100

Nota: Fuente. Encuesta dirigida a los funcionarios del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico

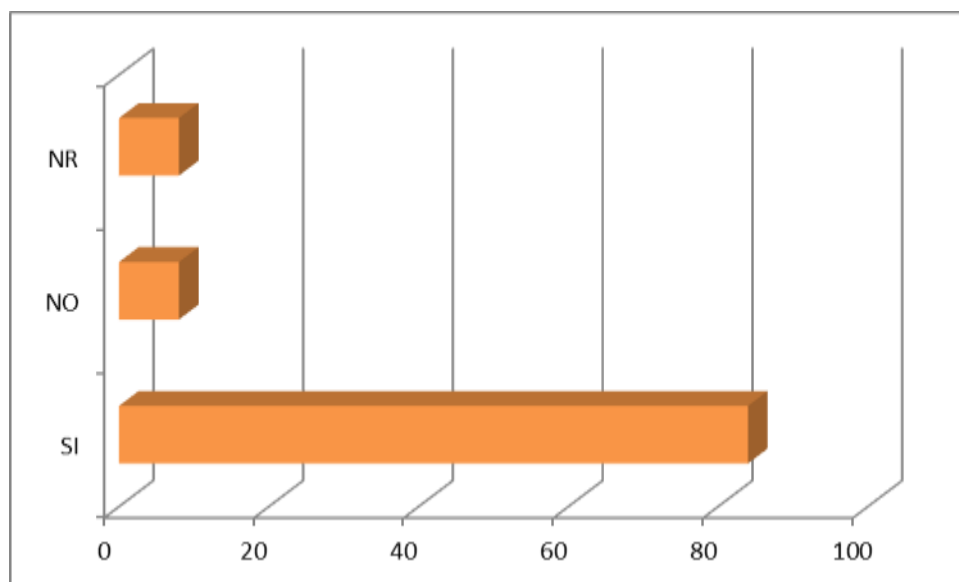


Figura 5. Existencia de buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Fuente. Autores del proyecto

Según el 84% de los funcionarios encuestados en la entidad prestadora de los servicios de salud, existe el buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, donde los usuarios tienen la oportunidad de manifestar sus inconformidades con el servicio recibido, como también denunciar abusos y atropellos por parte de los funcionarios, tan solo el 8% dicen que no cuentan con este medio o no respondieron a la pregunta.

Tabla 4.

Satisfacción de los clientes con el servicio prestado

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	66	76
NO	17	20
NR	4	4
TOTAL	87	100

Nota: Fuente. Encuesta dirigida a los funcionarios del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico

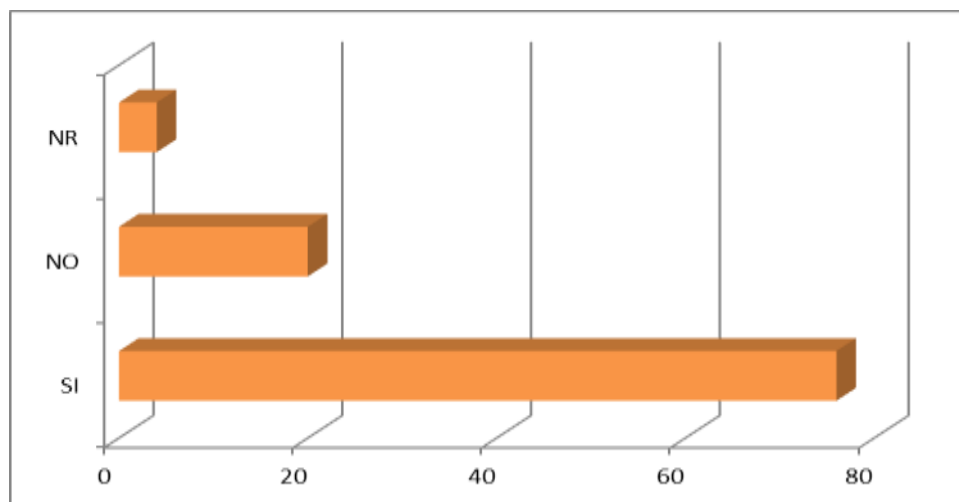


Figura 6. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado

Fuente. Autores del proyecto

La satisfacción del cliente es el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial. Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que el 76% de las personas encuestadas afirman que los clientes están conformes con el servicio ofrecido en el hospital, de otra parte el 20% contestaron de forma negativa y el 4% no respondieron, por lo que se debe realizar estudios para conocer la percepción real que posee los clientes del servicio recibido.

Tabla 5.

Conocimiento de los procesos llevados a cabo en el interior del hospital

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	57	66
NO	21	24
NR	9	10
TOTAL	87	100

Nota: Fuente. Encuesta dirigida a los funcionarios del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico

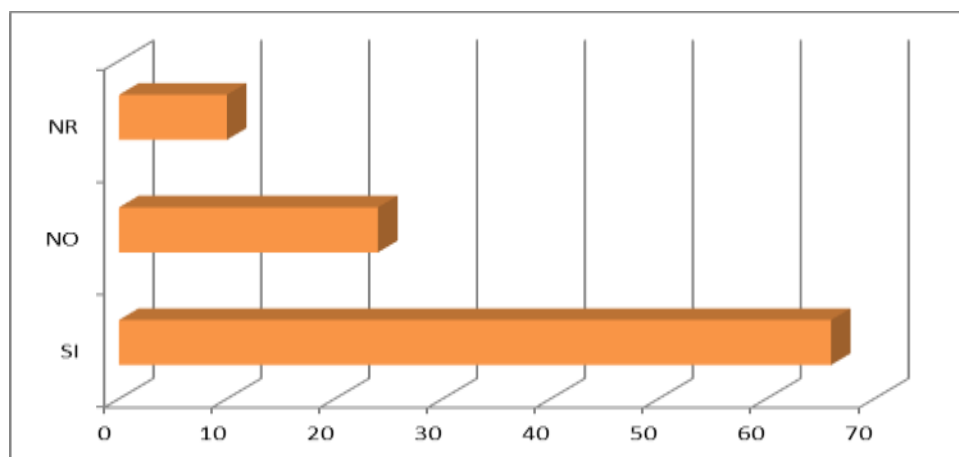


Figura 7. Conocimiento de los procesos llevados a cabo en el interior del hospital

Fuente. Autores del proyecto

El 66% de los funcionarios dicen que poseen conocimientos sobre los procesos llevados a cabo en la entidad tan solo el 24%, siendo un porcentaje bajo, dicen no conocerlos, con lo que se evidencia la necesidad de brindar capacitaciones a los empleados en cuanto a los procesos, y también motivarlos para que sean partícipes de los mismos y así contribuyan al logro de los objetivos de la empresa.

Tabla 6.

Funcionario al que le manifiesta las inconformidades

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente	42	49
Secretaria	1	1
Jefe de departamento	38	44
Jefe de turno	1	1
Jefe de personal	2	2
SIAU	1	1
Oficina de trabajo social	1	1
NR	1	1
TOTAL	87	100

Nota: Fuente. Encuesta dirigida a los funcionarios del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico

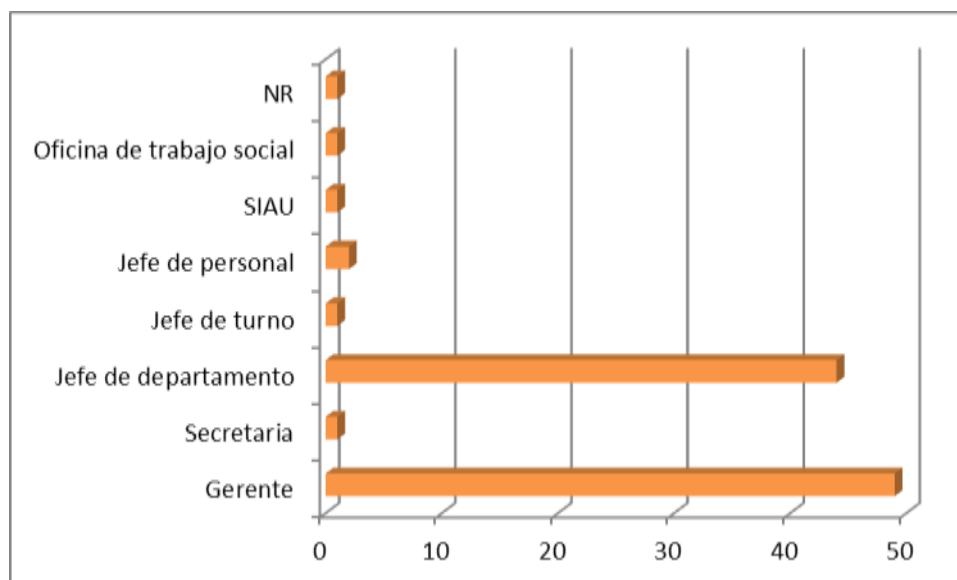


Figura 8. Funcionario al que le manifiesta las inconformidades

Fuente. Autores del proyecto

En cuanto al funcionario, que se le manifiesta las inconformidades que tienen del servicio se debe decir que en un 49%, son remitidas al gerente y el 44% al jefe de departamento a través del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, siendo estos los porcentajes más altos y representativos para la investigación.

Tabla 7.

Rapidez con que fue solucionada la inconformidad

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	60	69
NO	17	20
NR	10	11
TOTAL	87	100

Nota: Fuente. Encuesta dirigida a los funcionarios del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico

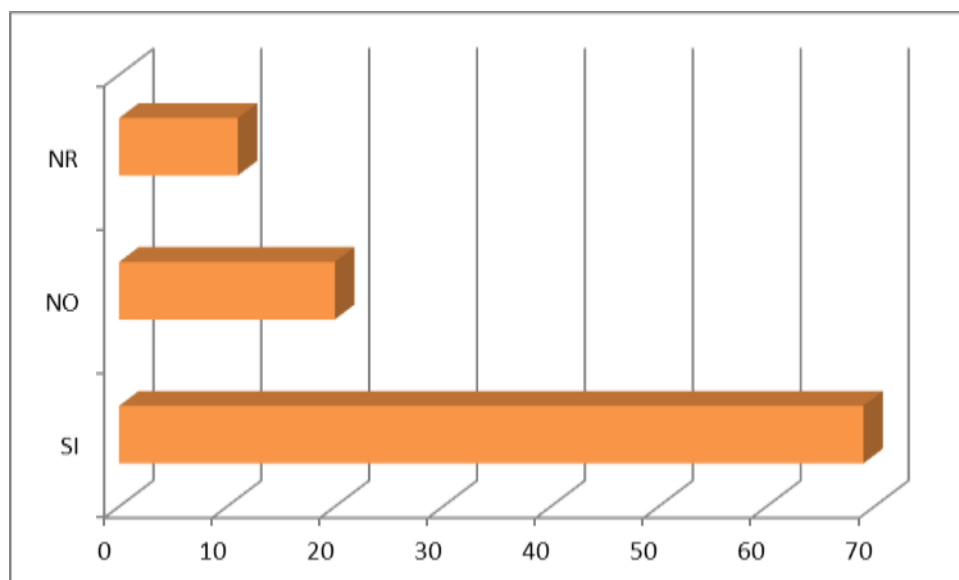


Figura 9. Rapidez con que fue solucionada la inconformidad

Fuente. Autores del proyecto

El 69% de los funcionarios encuestados afirman que las inconformidades manifestadas por los clientes son solucionadas de forma rápida, lo que es favorable para la entidad, ya que esto le brinda credibilidad al servicio ofrecido, tan solo el 20% y el 11%, dicen que no son solucionadas de forma rápida o no contestaron al interrogante.

Tabla 8.

Realización de auditorías a los procesos

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	65	75
NO	13	15
NR	9	10
TOTAL	87	100

Nota: Fuente. Encuesta dirigida a los funcionarios del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jaga de Ibérico

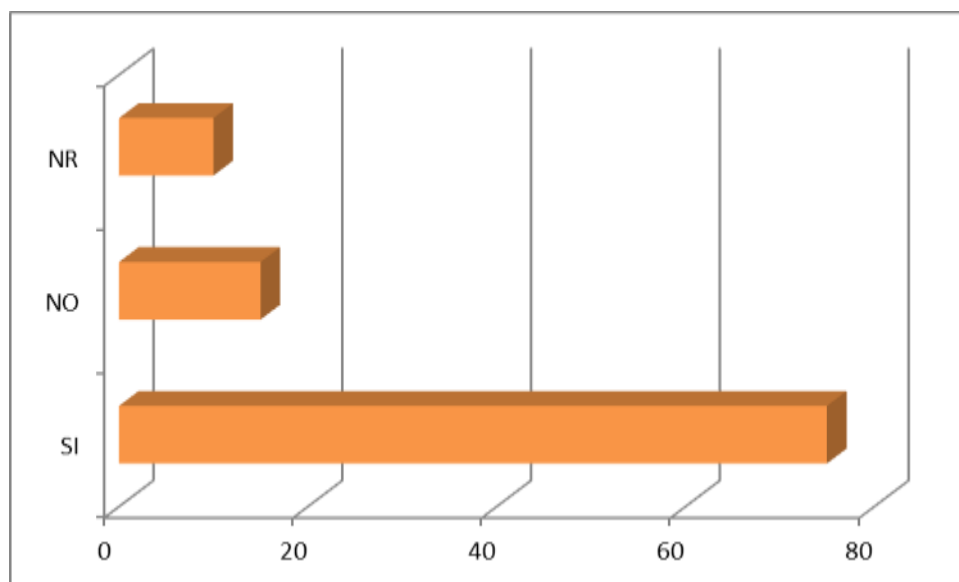


Figura 10. Realización de auditorías a los procesos

Fuente. Autores del proyecto

Teniendo en cuenta que la auditoria es una revisión objetiva interna, diseñada para verificar procesos y brindar planes de mejoramiento a la entidad, se debe decir que en el hospital los funcionarios manifiestan en un 75% que estas se han llevado a cabo, de otra parte el 15 y 10% dicen que no se han realizado o no respondieron a la pregunta.

Tabla 9.

Motivo por el que hasta el momento no se han certificado

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rigidez de los requisitos	10	11
No hay seguimiento en las auditorías internas	7	8
No se ha hecho el proceso	5	6
Falta de exigencia de los entes de control	8	9
Falta de compromiso	4	5
NR	53	61
TOTAL	87	100

Nota: Fuente. Encuesta dirigida a los funcionarios del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico

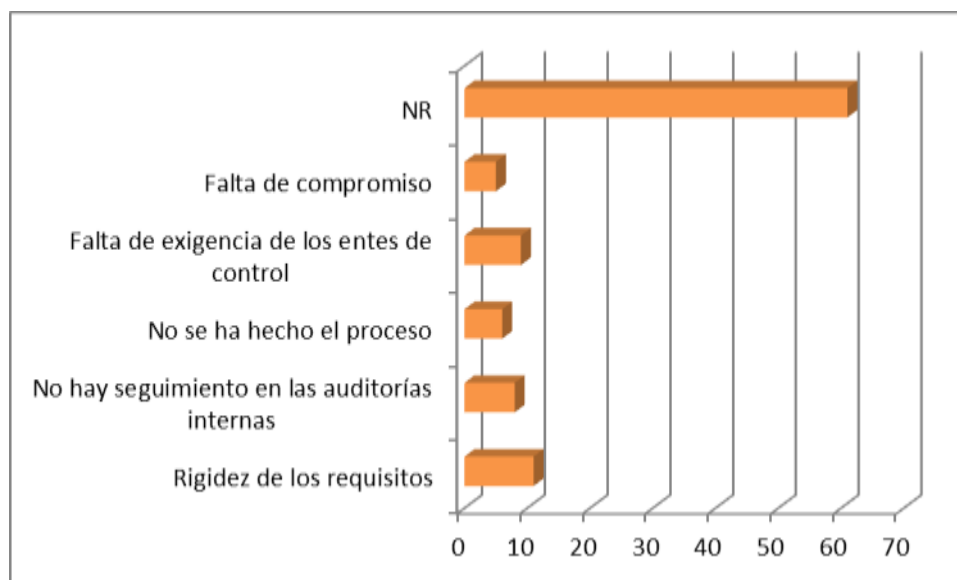


Figura 11. Motivo por el que hasta el momento no se han certificado

Fuente. Autores del proyecto

La certificación en calidad es fundamental para garantizar la eficacia y eficiencia de los procesos, por lo que en el hospital afirman los empleados que esto no se ha logrado en el momento por la rigidez de los requisitos de la ISO 9001:2015, no hay seguimiento en las auditorías internas, no se ha hecho el proceso de forma adecuada, falta más exigencia por parte de los entes de control y compromiso de las directivas de la entidad, con lo que se puede decir que en el hospital falta más capacitación sobre el tema a los empleados y directivos ya que se evidencia mucho desconocimiento de lo norma lo que puede llegar a perjudicar los procesos al interior de la entidad.

4.1.2 Matriz DOFA. La matriz DOFA es una de las herramientas administrativas más importantes, aunque a veces no siempre se tiene clara su utilidad, por medio de ella se puede hacer un diagnóstico real del hospital, permitiendo verificar la situación en la que esta, siendo un

elemento muy importante para tomar decisiones, que no es otro que la conciencia de la realidad, pues cuando se conoce a realidad, casi siempre se sabe qué hacer.

De otra parte muestra con claridad cuáles son las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, elementos que al tenerlos claros, da una visión global e integral de la verdadera situación, para la cual se tuvo en cuenta la entrevista realizada al gerente del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de la Jagua de Ibérico.

Tabla 10.

Matriz DOFA

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	Esmerada atención al cliente Adecuado nivel de precios Prestación de un servicio básico Compromiso de los empleados Ubicación de la entidad	Publicidad y promoción Dotación tecnológica Eficiencia y eficacia en los servicios prestados Capacitación a empleados
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
Compromiso con la comunidad Reconocimiento adquiridos en la región por el buen servicio Medios de comunicación adecuados para realizar publicidad	Proponer a todo el personal del hospital mejorar el servicio al cliente, cumpliendo con el compromiso adquirido con la comunidad y reafirmando el reconocimiento logrado en la región por el buen servicio ofrecido hasta el momento.	Capacitar a los funcionarios en la adecuada prestación de los servicios, con el objetivo de mantener el reconocimiento que se ha logrado hasta el momento de la entidad de salud.
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
Alteración del orden público en la zona Falta de apoyo por parte del gobierno nacional Las nuevas normatividad en temas de salud Situación económica que afronta la región	Aprovechar el compromiso de los empleados con la entidad, para capacitarlos en las nuevas normatividades en temas relacionados con la salud. Continuar fortaleciendo la prestación del servicio básico, mejorando la calidad de vida de los habitantes de la región que son golpeados en muchas ocasiones por situaciones de violencia, que afectan su integridad física y psicológica.	Lograr el apoyo por parte del gobiernos nacional a través de proyectos, que logren mejorar la dotación tecnológica en la entidad así mejorar el servicio ofrecido.

Nota. Fuente. Autores del proyecto.

Es de urgente necesidad implementar las estrategias FA, arrojadas por la matriz DOFA, ya que se requiere a la mayor brevedad posible corregir las amenazas presentadas para lograr una mejor posición ante las debilidades visualizadas.

De otra parte se debe decir que la empresa también puede realizar la matriz EFI, EFE o una PC para hacer comparaciones y plantear estrategias que le ayude a crecer.

4.1.3 Entrevista dirigida al gerente del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de la Jagua de Ibírico. Según la entrevista aplicada al gerente de entidad se debe decir que al personal se le ha brindado capacitación en diferentes temas, pero nada relacionado con la certificación en calidad, de igual forma se puede decir que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio prestado hasta el momento, aunque se han realizado auditorías internas, ninguna ha sido relacionadas con la ISO 9001:2015.

De otra parte se afirma que en el momento no se ha implementado la calidad, ya que los requisitos son muy engorrosos y complicados, lo que no es excusa, ya que teniendo en cuenta la magnitud del servicio ofrecido a la comunidad, a la fecha ya deberían estar certificados los procesos y aún más, teniendo en cuenta las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas que posee las cuales pueden benéfica o perjudicar la entidad si no se emplean estrategias de forma adecuada y convenientes para la empresa.

4.1.4 Lista de chequeo. La lista de chequeo, como herramienta metodológica está compuesta por una serie de ítems, factores, propiedades, aspectos, componentes, criterios,

dimensiones o comportamientos, necesarios de tomarse en cuenta, para realizar una tarea, controlar y evaluar detalladamente el desarrollo de un proyecto, evento, producto o actividad. Dichos componentes se organizan de manera coherente para permitir que se evalúe de manera efectiva, la presencia o ausencia de los elementos individuales enumerados o por porcentaje de cumplimiento u ocurrencia.

El hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, viene funcionando desde hace varios años ofreciendo servicios de salud a toda la comunidad de la Jagua de Ibérico, sin contar en la actualidad con la certificación en la norma de calidad ISO 9001:2015, la cual al ser implementada puede traer excelentes ventajas y crecimiento económico, logrando ser más competitiva. De acuerdo con la información recolectada por medio de los instrumentos aplicados se pudo determinar que la entidad cuenta con servicios ofrecidos con calidad, al igual que la atención al cliente se realiza con eficiencia y eficacia, logrando alcanzar la satisfacción del cliente con el servicio ofrecido.

En la actualidad los procesos del hospital se consideran adecuados para la actividad económica realizada ya que la mayoría de los empleados los conocen, aunque se debe mencionar que los mismos no se encuentran bien identificados, ni se lleva un registro de lo que se debe hacer en cada proceso, lo que resulta para la empresa una falencia ya que se busca la certificación en la norma y estos elementos son indispensable para lograrlo, debido a que la calidad se fundamenta en la mejora de cada proceso.

De otra parte tanto la gerente como los funcionarios no poseen una información completa y clara sobre la norma de calidad, por lo cual se evidencia la necesidad de capacitar en dichos

temas, logrando así fortalecer por medio del conocimiento los procesos y de esta forma lograr beneficios para la empresa.

Se debe mencionar que la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 radica en la mejora continua, siendo esta una ventaja competitiva en el mercado, se genera mayor rentabilidad al negocio, se aumenta el grado de satisfacción del cliente, se produce una mayor estabilidad en el desempeño de las labores y siempre se está atento a las necesidades de los clientes.

4.1.5 Diagnóstico inicial. Los modelos de mejores prácticas, en esencia, cumplen con la función de orientar la acción e interpretar la actividad laboral (productiva) en que se desenvuelven tanto los individuos como los equipos de trabajo. Las buenas prácticas provienen de la experiencia. Corresponde a aquello que ha demostrado ser eficiente y seguro. Se puede decir:

Las cosas funcionan mejor cuando están presentes las directivas de la entidad, sin desconocer que las buenas prácticas son trabajo acumulado, que incluyen un proceso de reflexión y formalización de los procesos.

De otra parte se puede afirmar que la entidad prestadora de los servicios de salud, no se ha certificado por la exigencia en los requisitos, siendo estos muy engorrosos y difíciles, un ejemplo de ello son las auditorías internas a las que se les debe llevar un control y hasta el momento no se ha logrado la anterior, de otra parte ha faltado más exigencia por parte de

organismos de control para incentivar a la consecución del certificado, también ha faltado mas compromiso y sentido de pertenencia del gerente y los empleados con la empresa.

Por último se tuvieron en cuenta sugerencias como es que se debe mantener toda la reglamentación al día por el bien de la entidad ya que los principales beneficiados son los clientes externos y los empleados siendo estos la razón de ser, de igual forma se debe analizar donde está y hacia dónde se quiere llegar con el servicio ofrecido, al igual que se debe tener en cuenta las necesidades de capacitación propias del tipo de empresa, solicitando auditorias para la certificación, lo que hará que el hospital mejore y se certifique en calidad.

4.2 Plan donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Para definir el plan de implementación del sistema de gestión de la calidad, es importante definir el alcance que tendrá dicho sistema y el desarrollo del mismo.

Alcance. El alcance del sistema de gestión de calidad para el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, comprende el área administrativa y servicios.

Objetivo. El objetivo consiste en velar porque el sistema de gestión de calidad se mantenga y mejore, asegurando un modelo de alta confiabilidad en el desarrollo de los servicios y procesos asegurando un óptimo desempeño en las funciones y servicios hacia los clientes internos y externos.

Desarrollo del plan de implementación. Con la gerencia del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, se establece un cronograma de trabajo donde se especifican las actividades a realizar para la implementación de un sistema de calidad NTC ISO 9001:2015 en un periodo de tiempo determinado donde las dos partes interesadas se ven comprometidas y beneficiadas con la realización del mismo; de igual forma se dará cumplimiento a las fechas y alcance establecidos como se muestra a continuación.

Tabla 11.

Cronograma

AÑO	2016																RESPONSABLE	
MES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				NOVIEMBRE				DICEMBRE					
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Diagnóstico de la empresa	■																Autores y alta dirección del hospital	
Establecimiento del marco estratégico			■														Autores y alta dirección del hospital	
Cronograma de trabajo ⁴					■												Autores y alta dirección del hospital	
Sensibilización y formación del personal							■										Autores y alta dirección del hospital	
Documentación del SGC									■								Autores y alta dirección del hospital	
Implementación del SGC											■							Autores y alta dirección del hospital
Auditoria interna													■				Autores y alta dirección del hospital	

Nota. Fuente. Autores del proyecto

De otra parte se debe decir que con la capacitación se busca formar parte de la cultura organizacional y debe constituirse en una competencia y un valor de los trabajadores, para lo cual es necesario transmitir a todo el personal del hospital los conceptos básicos relacionados con la Calidad. Considerando la competencia como la capacidad demostrada para aplicar conocimientos y habilidades, de igual forma es necesario iniciar el proceso de formación diagnosticando las competencias existentes y definiendo las requeridas por el personal en la

temática de calidad, lo que permitirá identificar las necesidades de formación y establecer un plan de capacitación, evaluando su eficacia finalmente en la actividad práctica.

Teniendo en cuenta que el nivel de implicación, así como la responsabilidad ante las tareas de calidad no es igual para todos los trabajadores, se deben implementar actividades de Capacitación en los siguientes niveles:

Alta dirección: Seminarios o conferencias de actualización en calidad.

Responsables por áreas y miembros del comité de calidad: Curso de postgrado con especialización en las responsabilidades y tareas inherentes a su cargo y funciones.

Especialistas vinculados a las áreas priorizadas para la implementación del sistema de calidad: Curso de postgrado general.

Trabajadores vinculados a las áreas priorizadas para la implementación del sistema de calidad: Curso de superación general.

Audidores internos: Curso de postgrado para Auditores.

Trabajadores (a libre demanda): Curso de superación general.

Superación y actualización general: Conferencias periódicas sobre aspectos generales de la calidad y las características de su implementación en el hospital.

Del mismo modo se debe tener en cuenta formatos necesarios para el plan de implementación de documentos como los siguientes:

Tabla 12.*Planificación de documentos necesarios*

Punto de la Norma	Área	Responsable	Fecha de reunión	Actividad	Cumplimiento
Manual de calidad	Dirección	Director de calidad	Cada mes	Políticas y objetivos	x
Procedimiento de control y documentos	normalización	gerente	Cada mes	Elaborar la lista maestra de documentos	x
Procedimiento de control de registro		Director de calidad	Cada mes	Elaborar la lista maestra de documentos	x
Procedimiento de compras	servicios	gerente	Cada mes	Planificar el servicio	x
Procedimiento mantenimiento preventivo y productivo	mantenimiento	Responsable del manteniendo	Cada mes	Realizar inventarios de máquinas para mantenimiento	x
Procedimiento de auditoria interna	Normalización	Director de calidad	Cada mes	Elaborar un programa anual de auditorías internas	x
Procedimiento para el control de productos no conformes	Normalización	Director de calidad	Cada mes	Asegurar que los productos recibidos no sean utilizados hasta que hayan sido inspeccionados	x
Procedimiento para las acciones correctivas	Normalización	Director de calidad	Cada mes	Definir acciones para lograr la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad y el desempeño en la organización	
Procedimiento acciones preventivas	Normalización	Director de calidad	Cada mes	Establecer los mecanismos de atención a los reclamos de los clientes	x

Nota. Fuente, Autores del proyecto

Tabla 13.*Costos de la implementación.*

PROPUESTA	DESCRIPCION	VALOR
Capacitación		
Plan de capacitación interno	Se dará como tema generalidades de las ISO a todos los funcionarios del hospital.	\$1.500.000
Plan de capacitación externo		\$2.500.000
	Se dará capacitación a los altos directivos con la ayuda de expertos en el área.	\$ 500.000
		\$3.000.000

Tabla 13. (Continuación)

Charlas de motivación	Se dará charlas para que el personal rinda con más optimismo en su trabajo y se sienta a gusto con el trabajo realizado.	
Formación de auditores internos	Se formaran a editores a los cuales se le dará capacitación para su formación.	
Coordinación y promoción del sistema	Se hará una promoción del sistema	
Costo de hora		\$3.000.000
Recursos	Se elaborara, dirigirá y controlará el plan de implementación propuesto	
Recursos humanos	Consultor	\$ 500.000
Recursos físicos	Materiales que se utilizaran para le implementación del sistema	\$5.000.000
Materia de apoyo	Computador	
Equipo visual	Papel	
Marcador	Tablero	
TOTAL		\$16.000.000

Nota. Fuente, Autores del proyecto

4.3 Manual de calidad, mapa de procesos, política y objetivos en el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, para asegurar la eficaz operación y control del sistema.

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad para el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, se realizó teniendo en cuenta los objetivos y el diagnóstico de la empresa, de otra parte se propone la adquisición de los siguientes documentos, con el fin de lograr cumplir con los requisitos mínimos exigidos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

Una política de la calidad

Objetivos de la calidad,

Un manual de la calidad.

Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional

Los documentos, incluidos los registros que la organización determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Manual de la calidad. El manual de calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

En el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, es indispensable implementar dicho manual de calidad, según lo manifestado por los empleados, ya que se obtienen beneficios como es la calidad en los servicios, rectificación en las quejas de los clientes, la eficaz utilización de los tiempos, se mejora el clima organizacional y las relaciones humanas, creando conciencia, respecto a la calidad que se debe tener, se mejora la cultura de la calidad, confianza del cliente, imagen y credibilidad. (Ver apéndices)

Mapa de procesos. El mapa de procesos es una representación gráfica que nos ayuda a visualizar todos los procesos que existen en una empresa y su interrelación entre ellos.

En primer lugar, aunque no se trata de un requisito obligatorio de la norma ISO 9001 2015, es muy recomendable la elaboración de un manual de Calidad con el objetivo de mantener

una estructura coherente de toda la información documentada del sistema. Por ello, el mapa de procesos podría localizarse en dicho manual, de igual forma el mapa de procesos contiene.

Procesos Operativos. Los procesos operativos se definen como aquellos procesos que se encuentran directamente ligados a la realización del producto y/o la prestación del servicio. Por ello se conocen como los procesos de “línea”. Dichos procesos cuentan con una visión completa del cliente, desde el conocimiento de los requisitos del producto o servicio, hasta el análisis final de satisfacción, una vez el cliente ha recibido el servicio. Estos procesos ocupan normalmente el bloque central del mapa de procesos, el cual sí que difiere según la actividad que se desarrolle.

Procesos Estratégicos. Los procesos estratégicos se definen como aquellos procesos que se encuentra directamente vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, generalmente, al largo plazo. Se refiere principalmente a procesos de planificación y otros procesos que se encuentren ligados a factores clave o factores estratégicos. Los procesos estratégicos conducen a los operativos mediante pautas de gestión o estratégicas, y los procesos de apoyo colaboran en su desarrollo.

Procesos de soporte. Los procesos de soporte se definen como aquellos procesos que ofrecen soporte a los procesos operativos. Se refiere principalmente a procesos relacionados con recursos y mediciones. Una de las principales características de los procesos de apoyo es que pueden ser fácilmente subcontratables, es decir, que la empresa no se resiente en el momento en que se opta por externalizar alguna de las tareas o actividades que se llevan a cabo en los procesos de apoyo (Ver Manual de calidad).

Política de calidad. La política de calidad es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que integra el manual de calidad y que resume y establece la misión y la visión de una organización orientadas a las expectativas de sus clientes y al compromiso con sus objetivos de calidad.

De otra parte según la norma ISO 9001:2015, esta requiere que el personal de alto nivel ejecutivo esté directamente vinculado en definir la política de calidad del hospital, incluyendo los objetivos por la calidad y el compromiso hacia la calidad. La norma también clarifica y refuerza el requerimiento de que la política este enfocada hacia las necesidades del cliente y alineada con la organización general y los objetivos estratégicos de la entidad de salud. La norma dice textualmente:

La política de calidad debe ser pertinente a los objetivos organizacionales del proveedor y las necesidades de sus clientes.

La política de calidad debe ser documentada en el manual del sistema de calidad y debe ser comunicada y entendida por el personal a todos los niveles de la empresa. Asegurar que los servicios cumplen con la satisfacción exigida por los clientes.

Por último se debe decir que el comercio obliga al gerente a comprometerse a diario con la mejora continua, logrando de esta forma el cumplimiento de las metas propuestas por la empresa, de igual forma los entes económicos están obligados a satisfacer las necesidades de los clientes cumpliendo las expectativas de ellos, al igual que el hospital debe crear nuevas necesidades, teniendo la oportunidad de ofrecer los servicios con cero defectos (Ver apéndice).

Objetivo de calidad. Los objetivos de calidad son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de calidad. Se deben escoger aquellos objetivos de calidad que van más en el avance de las políticas de calidad. Los objetivos de calidad deben ser establecidos por la alta dirección de la organización. Tienen que ser coherentes con la política de calidad y perseguir la mejora continua.

Los objetivos de calidad deben ser fijados por la alta dirección, coherentes con la Política de Calidad y enfocados a la Mejora Continua.

Los objetivos de calidad han de ser establecidos en términos medibles y cuantificables, al objeto de comprobar si se han cumplido, así mismo se establecen plazos para su consecución Pueden fijarse objetivos de calidad a corto plazo (un año) o bien a medio plazo o largo plazo. Se establece un objetivo general y en base al mismo se fijarán objetivos concretos para cada uno de los procesos.

4.4 Información al personal vinculado, con el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, sobre la importancia que posee la calidad para la institución y de esta forma lograr un mayor compromiso con las diferentes responsabilidades en la implementación del sistema de gestión de calidad.

La norma establece que la organización debe asegurar las competencias del personal para que su trabajo no afecte el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, por lo tanto debe garantizar que el personal cumpla con la formación o experiencia adecuada.

Método de formación al personal. Para lograr la formación del personal, los autores del proyecto se reunieron en las instalaciones del Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, y se determinó entregar unos folletos informativos sobre conceptos básicos de un sistema de gestión con el fin de lograr que cada empleado de la entidad prestadora de servicios de salud tenga conciencia del plan que se quiere llevar a cabo y trabajen conforme a este. Además se les explico sobre la norma ISO 9001:2015 y la importancia que tienen para la empresa.

Ejecución de formación al personal. El día 10 de Julio del presente año se realizó una visita al Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, donde se reunió al personal de la organización para realizar la entrega de folletos informativos (Ver Apéndice), que contienen información de conceptos básicos de un sistema de gestión y los beneficios que se obtiene al implementar y certificar la norma ISO 9001:2015 en la organización. De igual forma se realizó una capacitación de los principios de la calidad a los funcionarios, dicha capacitación fue llevada a cabo por los estudiantes autores del proyecto. La capacitación tuvo una duración de 2 horas donde se explicó en que consiste la ISO 9001:2015, la importancia de su implementación y el papel crucial que juegan los empleados en la implementación y procesos de la entidad, de los anterior se hizo un recuento fotográfico (Ver apéndice).

Capítulo 5. Conclusiones

Teniendo en cuenta el diagnóstico situacional, se puede decir que en la gestión se debe valorar a las partes interesadas logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas y así alcanzar el logro de los objetivos propuesto por el hospital, con el fin de lograr la certificación en calidad ISO 9001:2015.

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio ofrecido, se propuso un plan de implementación del sistema de gestión de calidad, con el fin que la entidad lo adopte y se logre certificar.

En el presente trabajo de grado se hizo la descripción de los procesos y se documentos los procedimientos mínimos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación, para esto se propuso una política de calidad y los documentos exigidos por la norma.

Por último se informó al personal vinculado, con el Hospital Jorge Isaac Rincón Torres de La Jagua de Ibérico, la importancia que posee la calidad para la institución y de esta forma lograr un mayor compromiso con las diferentes responsabilidades en la implementación del sistema de gestión de calidad, esto con el objetivo que de vinculen al proceso de certificación.

Capítulo 6. Recomendaciones

Para lograr la confiabilidad, eficacia y eficiencia, es necesario implementar un sistema de gestión de calidad, el cual garantiza la adecuada prestación del servicio en el hospital.

Es necesario desarrollar procedimientos y protocolos a la hora de la certificación, siendo estos muy importantes, pues existen normas implementadas por el ICONTEC, que ayudan en los diferentes procesos del hospital

Se recomienda tener en cuenta los documentos necesarios y exigidos por la norma para cumplir con los requisitos de calidad y así lograr la certificación. De igual forma es conveniente dar a conocer el manual de calidad a los funcionarios del hospital, al igual que realizar la implementación, logrando una mayor confiabilidad, eficacia y eficiencia.

De igual forma es necesario continuar vinculando al personal a través de charlas y capacitaciones, a los procesos llevados a cabo al interior de la institución, logrando un mayor sentido de pertenecía y empoderamiento con la entidad.

Referencias

- Alcaldía Municipal de la Jagua de Ibérico. (1 de Mayo de 2015). Información general. Obtenido de <http://lajaguadeibirico-cesar.gov.co/nuestromunicipio.shtml?apc=m111--&m=f>.
- Arango Ospina, P. A. (10 de Noviembre de 2007). Actualización de la documentación según la ISO 9001. Obtenido de <http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>. P 1
- Asociación Española para la Calidad. (25 de Mayo de 2014). <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/calidad>. Obtenido de Calidad.
- Bermudez, L. (2013). Evolución de la ISO 9001, parada en la ISO 2015. Alcala: Bureau Veritas Centro Universitario.
- Buenosnegocios.com. (8 de Febrero de 2017). Implementación de un sistema de calidad. Obtenido de <http://www.buenosnegocios.com/notas/341-implementar-un-sistema-calidad-9-pasos>.
- Congreso de Colombia. (2013). Decreto 410 de 1971. Bogotá: Ediciones Littio.
- Congreso de la República. (2012). Constitución Política de Colombia. Bogotá: Ediciones Cupido.
- El tiempo. (4 de Diciembre de 2015). <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1677688>. Obtenido de Importancia de la certificación.
- Herramientas para el Sistema de Calidad. (10 de Febrero de 2017). Que es la ISO 9001. Obtenido de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>.
- Kerguelén Botero, C. A. (2008). Calidad en salud en Colombia. Bogotá: Scripto Ltda.
- Malhotra, N. (2004). Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado. Mexico: Cuarta Edición de Pearson Educación de México, S.A. de C.V.,.
- Norma Técnica Colombiana. (2012). Sistema gestión de calidad. Bogotá.
- Paez Reyes, L. (2009). Sistema de gestión de la calidad basado en la aplicación de la norma ISO 9001 para el departamento de ingeniería industrial perteneciente a la universidad de Oriente núcleo Bolívar. Bolívar: UDO-Núcleo.
- República de Colombia. (2014). Código Sustantivo de Trabajo. Bogotá: Ediciones norma.
- Universidad Cooperativa de Colombia. (11 de Febrero de 2017). Sistema de Gestión Integral. Obtenido de <http://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>.

Universidad de las Palmas de Gran Canaria. (30 de Enero de 2017).

<http://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-sgc/m-qsgc>. Obtenido de Que es el sistema de calidad.

WeblogBlog Calidad ISO. (4 de Marzo de 2015). Los 8 principios de gestión de la calidad.

Obtenido de <http://blogdecalidadiso.es/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>.

Zavala, A. (2011). Teoría de la calidad. Jalisco México: Edición Theo-Quality, p 24.

Apéndice



Apéndice 1. Encuesta dirigida a los funcionarios del Hospital JORGE ISAAC
RINCON TORRES DE LA JAGUA DE IBÍRICO.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Objetivo: Documentar el 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.

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

1. ¿Usted cree necesario que el hospital se certifique en la ISO 9001:2015?

SI _____ NO _____

2. ¿En el hospital se han brindado capacitaciones sobre la certificación en calidad?

SI _____ NO _____

3. ¿En el hospital existe un buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?

SI _____ NO _____

4. ¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio prestado?

SI _____ NO _____

5. ¿Tiene conocimiento de los procesos llevados a cabo al interior del hospital?

SI _____ NO _____

6. ¿A quién manifestó su inconformidad?

Gerente _____, Secretaria _____, Jefe de departamento _____, Otro Cual? _____

7. ¿Su inconformidad fue solucionada de forma rápida?

SI _____ NO _____

8. ¿En el hospital se han realizado auditorías a los procesos?

SI _____ NO _____

9. ¿Por qué hasta el momento no se han certificado en calidad, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015? _____

10. Observaciones _____

Gracias por contestar a las preguntas



Apéndice 2. Entrevista dirigida al gerente del Hospital JORGE ISAAC RINCON TORRES DE LA JAGUA DE IBÍRICO.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Objetivo: Documentar el 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.

1. ¿En la empresa se ha brindado capacitaciones sobre la certificación en calidad a los funcionarios?

SI _____ NO _____ Por qué? _____

2. ¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio prestado?

SI _____ NO _____ Por qué? _____

3. ¿En la empresa se han realizado auditorías a los procesos?

SI _____ NO _____

4. ¿Por qué hasta el momento no se han certificado en calidad, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015? _____

5. ¿Cuáles de las siguientes frases considera son fortalezas y cuáles debilidades del hospital?

Esmerada atención al cliente _____

Suficiente publicidad y promoción _____

Adecuada dotación tecnológica _____

Adecuado nivel de precios _____

Prestación de un servicio básico _____

Deficiencia en los servicios prestados _____

Falta de compromiso de los empleados _____

Escasa capacitación a empleados _____

Ubicación de la entidad _____

Otras cuál? _____

6. ¿Cuáles de las siguientes frases considera son oportunidades y cuáles amenazas del hospital?

El compromiso con la comunidad_____

El reconocimiento adquiridos en la región por el buen servicio _____

Alteración del orden público en la zona_____

Falta de apoyo por parte del gobierno nacional_____

Las nuevas normatividad en temas de salud_____

Situación económica que afronta la región._____

Las campañas publicitarias realizadas_____

Otras cuál? _____

7. Observaciones _____



Apéndice 3. Lista de chequeo.

No	REQUISITOS	EXISTE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
4	Contesto de la organización			
4.1	Comprensión de la organización y su contexto			
	La organización determina aspectos internos y externo, que puedan impactar la dirección estratégica.			
	La organización realiza regimiento y revisión a aspectos internos y externos de la empresa.			
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
	La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al sistema de calidad.			
	La organización determina los requisitos pertinentes al sistema de calidad.			
	La organización realiza seguimientos y revisión a los requisitos de las partes interesadas.			
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.			
	La organización determina los límites y su aplicabilidad para establecer su alcance.			
	La organización tiene en cuenta aspectos positivos y negativos para determinar su alcance.			
	La organización tiene disponible y mantiene el alcance como información documentada.			
4.4	Sistema gestión de calidad y sus procesos			
	La organización, establece, mantiene, implementa y mejora el sistema de calidad.			
	La organización determina los procesos necesarios para el proceso de calidad.			
	La organización evalúa los procesos e implementa cambios necesarios cuando ve que estos no cumplen con los requisitos.			
	La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos.			
	La organización conserva la información documentada para tener respaldo de lo planificado y así dar confianza en los mismos.			
5	LIDEREZGO			
5.1	Liderazgo y compromiso			
	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con el sistema de calidad.			
	La alta dirección establece las responsabilidades y obligaciones de rendir cuentas			
	La alta dirección establece las políticas de calidad			
	La alta dirección establece los objetivos de calidad			
	La alta dirección determina que la política es compatible con el contexto y estrategias de la empresa			
	La alta dirección promueve el enfoque de procesos y			

	pensamientos basados en los riesgos			
	La alta dirección entrega los recursos necesarios para mantener y mejorar el sistema de calidad y asegurar que estos estén disponibles.			
5.2	Política			
	La política está disponible y se mantienen como información documentada.			
	Las políticas de calidad son comunicadas a toda la organización.			
	Las partes interesadas tienen conocimientos de las políticas de calidad.			
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.			
	El sistema de gestión de calidad está conforme con los requisitos de la norma.			
	Los procesos están generando y proporcionando las salidas.			
	Existe un enfoque al cliente en toda la organización.			
6	Planificación			
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
	El sistema de calidad puede lograr los resultados previstos.			
	Se tiene la oportunidad de aumentar los efectos deseables			
	Se previenen y mitigan riesgos no deseados			
	Existe mejora continua			
6.2	Objetivos de calidad			
	Se tiene coherencia con la política de calidad			
	Los productos y servicios son pertinentes con la satisfacción de los clientes			
	Existe una adecuada comunicación			
6.3	Planificación de cambios			
	Existe integridad en el sistema			
	Hay disponibilidad de recursos			
	Existe reasignación de responsabilidades y autoridades			
7.	Apoyo			
7.1	Recursos			
	Limitaciones de los recursos existentes			
	Competencia de los proveedores externos			
	Se cuenta con la estructura necesaria			
	Se posee los conocimientos necesarios para el desarrollo de los procesos			
7.2	Competencias			
	Existen competencias necesarias para realizar el control.			
	Se adquieren competencias necesarias para evaluar la eficacia de las acciones			
	Se conserva la información como evidencia de las competencias			
7.3	Toma de conciencia			
	Existe política de calidad			
	Existencia de objetivos de calidad			
	Existe incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad			
8.	Operación			
8.1	Planificación y control operacional			

	Existe requisitos para los productos y servicios			
	Hay implementación de control de procesos de acuerdo a la norma			
	Existe confianza en los procesos de la empresa			
8.2	Requisitos para los productos y servicios			
	Se proporciona la información necesaria para el producto y servicio			
	Se obtiene retroalimentación de los clientes			
	Se controla la propiedad del cliente			
	Se organizan los productos y servicios ofrecidos a los clientes			
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios			
	Existe responsabilidades y autoridades vinculadas al proceso			
	Se evidencia participación activa de los clientes			
	Los productos y servicios poseen características esenciales			
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
	Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización			
	Los procesos son proporcionados por el proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.			
8.5	Producción y provisión del servicio			
	Control de la producción y de la provisión del servicio			
	Disponibilidad en el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuadas			
	Identificación de las salidas con respecto a los requisitos de seguimientos y medición a través de la producción y prestación del servicio			
8.6	Liberación de los productos y servicio			
	Conformidad con los criterios			
	Trazabilidad a las personas que autoriza los procesos			
8.7	Control de las salidas no conformes			
	Se conserva la información documental			
	Identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad			
9.	Evaluación del desempeño			
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
	Necesidad de medición y seguimiento			
	Satisfacción del cliente			
	Conservación de la información documentada			
9.2	Auditoria interna			
	Realización de auditorías internas			
	Criterios de auditoria y alcance definidos			
	Realización de correcciones y toma de acciones correctivas			
9.3	Revisión por la dirección			
	Entradas de revisión por la dirección			
	Estado de las acciones			
	Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas			

	Salida de la revisión por la dirección			
10.	Mejora			
	Mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos			
	Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad			
	La organización posee una mejora continua de sus servicios			

Apéndice 4. Manual de calidad y procesos

Ver archivo adjunto.