

# Factores Críticos Para Promover la Calidad en el Sector Salud del Departamento del Atlántico

**Critical Factors to Promote Quality in the health sector of the Atlantic Department**

**Hugo Gaspar Hernández Palma**

Ingeniero Industrial, Especialista en Estudios Pedagógicos, Especialista en Diseño y Evaluación de Proyectos, Magister en Sistema de Gestión. Docente Programa de Administración de Empresas Universidad del Atlántico.

Correo: hugofernandezpalma@gmail.com

Artículo de revisión documental, derivado del proyecto de investigación “Gestión de proyecto estratégico de calidad para instituciones prestadoras de servicios de salud en el departamentos del atlántico para una mejora continua para la consecución de la competitividad” del Grupo INVESCARIBE

Información del artículo: recibido: diciembre de 2015, aceptado: febrero de 2016  
<https://doi.org/10.17081/invinno.4.2.2491>

## Resumen

La calidad en la prestación de servicios de salud, es un aspecto que tiene repercusión directa en la calidad de vida de la población objeto de atención. Los sistemas de salud conformados por hospitales, clínicas, laboratorios, instituciones prestadoras de servicios (IPS), guardan como propósito esencial de funcionamiento, brindar un óptimo servicio a los usuarios, para contribuir con el mejoramiento de su estado físico y emocional, en la medida que reciben servicios oportunos y ajustados a sus necesidades. Dar cumplimiento a este propósito, requiere de un compromiso por parte de todos los actores, que va desde la correcta aplicación de los recursos hasta la incorporación de herramientas que faciliten que la gestión de estas entidades se renueve de manera constante. Este artículo se enfoca en analizar los conceptos de calidad que puedan influenciar de manera positiva el sector salud, mejorando el desempeño de los procesos actuales y por ende aminorar el número de errores en la ejecución de procedimientos, especialmente aquellos que derivan en la pérdida de vidas humanas y promover los cambios pertinentes para posicionar la satisfacción de los usuarios en todos los niveles.

### Palabras clave:

gestión de calidad, servicios de salud, IPS, satisfacción del usuario.

## Abstract

Quality in the delivery of health services is an aspect that has a direct impact on the quality of life of the target population. Health systems made up by hospitals, clinics, laboratories, service delivery institutions (IPS), serve as an essential operational purpose, provide an optimal service to users, to contribute to the improvement of their physical and emotional state, as far as they receive a ready service according to their needs. Which receive timely and tailored services to their needs. To fulfill this purpose, requires a commitment on the part of all the actors, that goes from the correct application of the resources up to the incorporation of tools that facilitate that the management of these entities is renewed in a constant way. This article focuses on analyzing quality concepts that may positively influence the health sector, improving the performance of current processes thus reducing the number of errors in the execution of procedures, especially those that lead to loss of human life and promote the relevant changes to locate the satisfaction of users at all levels.

### Keywords:

quality management, health services, IPS, user satisfaction.

## Introducción

En los años recientes Colombia ha experimentado una renovación general en el sistema de salud. Este se ha beneficiado con inversión en infraestructura, equipos, tecnología y promoción del recurso humano. En el plan nacional de inversiones del Ministerio de Salud y Protección Social prima la tendencia a invertir en los centros de salud, tanto en ciudades capitales como en municipios apartados, a fin de llevar a toda la población, cobertura y calidad en el servicio. Estos esfuerzos se suman a otros de tipo local, que buscan la mejora de los centros hospitalarios, y se han convertido así en banderas de gestión de muchas alcaldías y gobernaciones, entre las cuales se destaca la del departamento del Atlántico. Por otra parte, en el sector privado se ha dado la consolidación de grandes inversiones en mega clínicas, zonas francas y hospitales de alto nivel, que vienen estimulando la competitividad en el gremio a nivel local.

A pesar de lo anterior, la calidad en la prestación de los servicios del sector salud, constatadas en la variabilidad de impresiones que se presentan en los usuarios de las diferentes entidades del sistema en la actualidad, sigue siendo una preocupación latente y reclama especial atención. Los diversos procedimientos y procesos que interactúan en los sistemas de salud para que se logre plena satisfacción en el usuario final [1], deben desarrollar estrategias muy concretas que garanticen óptimos niveles de desempeño por cada uno de los actores o integrantes de todo el sistema. Normalmente, esta satisfacción del usuario se ve afectada por el gran número de errores que, de manera accidental o involuntaria, se presentan a lo largo de la

ejecución de las diferentes etapas de prestación de los servicios de salud [2].

Por lo anterior, resulta apropiada la incorporación de las metodologías de calidad, como un mecanismo de mejoramiento en las entidades de salud del departamento, ya que estas herramientas buscan la perfección de los procesos, reduciendo la ocurrencia de errores y maximizando la utilización de los recursos [1].

A continuación, se detallarán los conceptos fundamentales de las herramientas de calidad aplicables al sector salud y, al final, se emitirán reflexiones para que sean tomadas en cuenta por los actores del sistema de salud de la región Caribe.

## Método

Para lograr el objetivo propuesto se realizó un proceso de revisión documental y de aproximación a las teorías de los últimos años, relacionadas con el sector salud y con la calidad y prestación de servicios en instituciones prestadoras de servicios. La información fue seleccionada teniendo en cuenta la trazabilidad con el tema objeto de investigación y conservando la relación con el contexto de la salud en el departamento del Atlántico [1]. Igualmente, se optó por la información generada desde el año 2000 en adelante, etapa en la cual se desarrollaron los mayores avances en cuanto a sistemas de calidad con enfoque en el sector salud. Se utilizaron motores de búsqueda como Google, Yahoo y Bing. Así mismo, se consultaron libros y artículos relacionados con los avances en esta temática en el departamento y se compiló la información necesaria para analizar el recorrido de las teorías más relevantes.

## La Calidad Para Optimizar la Presentación de Servicios en Salud

La calidad en la prestación de servicios de salud puede definirse como la actividad desarrollada para satisfacer las necesidades de un usuario (paciente), desde el momento en que se presenta su enfermedad hasta la etapa final de recuperación [3]. Según la caracterización que cada sistema haya definido para la prestación de servicios, la calidad puede definirse como la capacidad de otorgar atención a los usuarios, siendo oportunos, competentes, profesionales y brindando garantías de seguridad, que repercutan en la satisfacción de las necesidades de salud [4].

Para lograr la excelencia propuesta, deben realizarse esfuerzos encaminados a la erradicación de los errores involuntarios o accidentales [4] y, al mismo tiempo, debe existir un compromiso irrestricto para el buen uso y aplicación de los recursos, de manera que se obtenga un ámbito confiable y rentable [5].

En la actualidad, la calidad se mide y evidencia mediante indicadores [6], ya que solo a través de la medición del rendimiento o desempeño, se puede determinar si el servicio que prestan las diferentes organizaciones se ajusta a las necesidades de los usuarios [7]. Si no se realizan mediciones constantes, será imposible controlar y, por ende, incorporar las mejoras necesarias en cada caso [6]. Un correcto proceso de seguimiento o medición es aquel que permite identificar los factores críticos que contribuyen al éxito en la prestación de servicios, indistintamente del objeto de una empresa [8].

Para lograr una correcta medición, es indispensable equilibrar las características esenciales de los sistemas de calidad [7]. En este sentido, como afirman diversos autores, la calidad se relaciona con ciertos factores determinantes de éxito que pueden insertarse en las tareas cotidianas [8], como actividades internas o externas que pueden influenciar el desempeño de cualquier tipo de entidad [9]. Dada, entonces, la importancia de la gestión de calidad en el sector salud, a continuación, se desglosarán los conceptos básicos relacionados con los factores críticos de éxito para la gestión de la calidad [1] en los sistemas de salud en el departamento del Atlántico.

### Los sistemas de calidad en el sector salud

De acuerdo con las investigaciones de la última década, la aplicación de herramientas de calidad en diversos sectores ha tenido gran acogida y amplio éxito [4], ya que su fácil adopción, facilita a su vez los procesos de mejoramiento

En el sector salud, se vienen insertando múltiples conceptos, sin embargo, se pueden destacar los siguientes [7]:

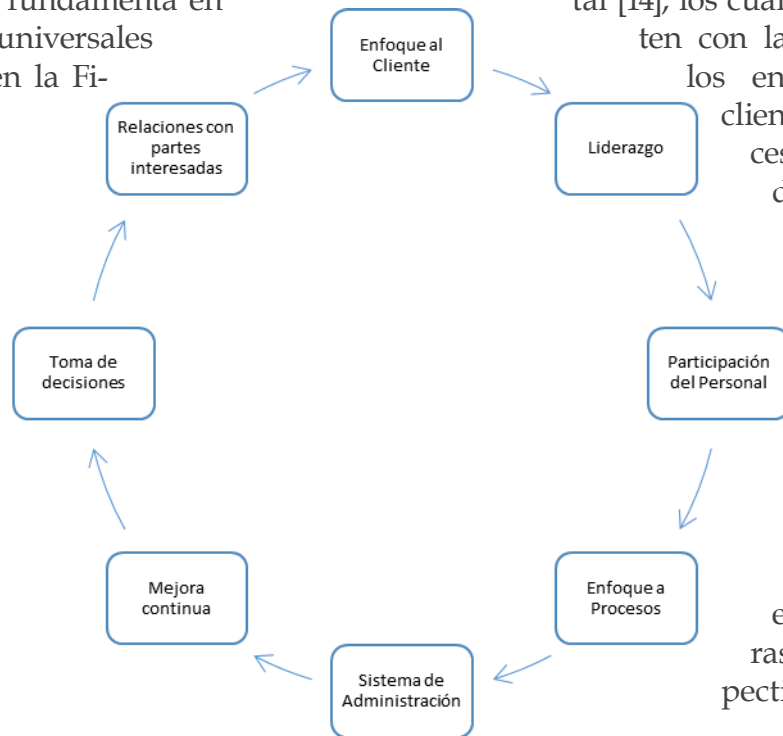
- Estándares de Calidad (ISO 9000)
- Administración de la Calidad Total (TQM)
- Control Estadístico o de Indicadores de la Calidad (SQC)
- Enfoque de mejora de Calidad (Seis Sigma)

En el proceso evolutivo de las teorías y propuestas en temas de calidad, se le ha otorgado el mayor porcentaje de responsabilidad a la administración de las organizaciones [10]. La administración de toda entidad productiva, independiente-

mente del sector al que pertenezca, debe velar, en efecto, por el registro formal de los métodos y procedimientos que promuevan en la misma la dinámica necesaria para conseguir los objetivos trazados [11]. Por lo anterior, se puede afirmar que los sistemas de calidad adoptados de la administración general a los sistemas de salud, favorecen la mejora de los procesos de atención a los usuarios [12].

En el ámbito de la salud, los conceptos de calidad surgieron a principios del siglo XX, cuando se establecieron los primeros lineamientos para la certificación y acreditación de los centros hospitalarios [11]. No obstante, una vez se abrió paso la teoría citada, fue necesario definir los estándares que permitieran la medición de los procesos y resultados [13]. Como respuesta a este requerimiento, se introdujeron las primeras consideraciones de la Norma ISO 9000, que se fundamenta en ocho principios universales [11] registrados en la Figura 1.

**Figura 1. Principios Norma ISO 9000**  
Fuente: Elaboración propia, 2017.



Tras el establecimiento de la norma ISO 9000, surgió la teoría de la Administración de la Calidad Total (TQM) hacia el año 1950 [14], corriente que se basa de manera primordial en dos ejes [13]:

- Liderazgo desde la administración o dirección
- Seguimiento de Indicadores (control estadístico SQC)

A partir de la divulgación de estas nuevas consideraciones, se fundó en EEUU la primera Comisión de Acreditación de Organizaciones en el Sector Salud, entidad que se ocupa de recopilar y publicar los estándares necesarios para prestar servicios de calidad en el sector salud del orden internacional [14].

Posteriormente, se dieron a conocer los conceptos de Seis Sigma y Calidad Total [14], los cuales comparten con la ISO 9000 los enfoques de cliente y procesos, pero de manera adicional proponen algunos componentes diferenciales [15] que se ilustran en las figuras 2 y 3, respectivamente.



**Figura 2. Principios de la Administración de la Calidad Total**

Fuente: Elaboración propia, 2017.



**Figura 3. Lineamientos del Seis Sigma**

Fuente: Elaboración propia, 2017.

En la Figura 2, se detalla un aspecto de mayor protagonismo como es el Control de los Procesos [12], el cual sumado a la revisión constante de la calidad promueve mejores entornos para el cumplimiento de los objetivos delineados en la etapa de planificación [14].

Por otro lado, en la Figura 3, se aprecian las concepciones esenciales del Seis Sigma. Esta herramienta, enfocada de forma contundente en la competitividad [15], hace énfasis en el perfeccionamiento de variables como liderazgo, herramientas o recursos, y empleados, para posicionar la mejora y satisfacción de los clientes o usuarios [14].

### Factores críticos de éxito en la calidad

Los factores críticos de éxito en entornos de calidad son aspectos que favorecen los procesos y generan ventajas competitivas [16]. Estas ventajas se generan cuando se precisan las áreas o procesos claves en toda organización [15], que con frecuencia pueden afectar de manera directa los resultados operativos [17]. Los factores críticos no pueden confundirse con objetivos o metas [13], pues son en sí variables y, al ser identificados y administrados de manera apropiada, posibilitan la consecución de resultados integrales y, por tanto, el cumplimiento de objetivos corporativos [18].

Una vez determinados o identificados, los factores pueden clasificarse para facilitar su gestión, así [19]:

- Factores técnicos y/o tecnológicos: todas aquellas herramientas que facilitan la automatización de las tareas al interior de los entes productivos.
- Factores humanos: hacen referencia a todas las relaciones que se generan con las partes interesadas a nivel interno y externo (empleados, proveedores y vinculados).
- Factores económicos: involucran todas las estrategias para el manejo de los recursos de forma eficaz y eficiente.

Para identificar adecuadamente estos factores, muchos autores sugieren incorporar el análisis DOFA a las organizaciones [17], teniendo en cuenta que esta herramienta viabiliza diversos análisis tanto en el orden externo como interno, y promueve la valoración de puntos fuertes y débiles, así como oportunidades y amenazas [20]. De lo precedente, han surgido varias teorías que ponderan ciertos aspectos como críticos, teniendo en cuenta el impacto que los mismos pueden tener en el tipo de producto o servicio de cada organización [8].

Las teorías primarias consideran en este aspecto que los factores críticos de éxito de los sistemas de calidad se asocian a variables como satisfacción del cliente y satisfacción de proveedores [21]. Este razonamiento cobra sentido en la medida que los investigadores le dan a estos dos elementos la mayor participación en cuanto al rendimiento o desempeño de calidad [20]. No obstante, algunas corrientes nuevas opinan que los factores críticos se definen por el alto compromiso de la dirección general y por la planeación estratégica [22]. En estas nuevas concepciones, se contempla el esfuerzo de la dirección dado que la planificación de todas las actividades y procesos propicia un escenario óptimo para el desarrollo de cualquier tipo de actividad productiva [21].

Aunque las dos corrientes anteriores han tenido gran acogida en muchos sectores, las innovaciones han continuado, y es así como se han enunciado otros factores críticos que hacen énfasis en la integración de tres aspectos fundamentales para toda entidad [23] (Figura 4).



**Figura 4. Factores Críticos para Sistemas de Calidad**

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Como se observa en la gráfica, esta última teoría incorpora el control como un factor decisivo, pues en la medida que los seguimientos e indicadores son fortalecidos [22], los procesos mejoran de manera sustancial y se pueden corregir los aspectos débiles [23] de manera oportuna y sin mayor impacto en la satisfacción del cliente [6].



## Conclusiones

**E**n el sector salud, la calidad ha sido y será siempre un tema objeto de análisis y seguimiento. Lograr de manera oportuna la identificación de los aspectos que pueden impactar la satisfacción de los usuarios (pacientes), es primordial para alcanzar niveles de competitividad ajustados a las necesidades del entorno actual. Los sistemas de calidad no solo representan una herramienta oportuna para reducir el número de errores o fallas al momento de ejecutar cada una de las actividades, también constituyen un mecanismo que facilita la gestión, al permitir la optimización en el manejo de los recursos financieros y humanos, generando resultados que mejoran la calidad de vida en la población. Actualmente, el departamento del Atlántico viene desarrollando nuevas dinámicas, cuyo propósito es crecer en cobertura y calidad; por lo cual, aplicar este tipo de análisis es pertinente para contribuir a la construcción de mejores escenarios en la prestación de los servicios de salud.

102

## Referencias Bibliográficas

- [1] J. Ortega - Alarcón, H. Hernández - Palma, H. Mariano, A. Herrera- Flórez. *Calidad Estratégica en los Servicios de Salud*. Colombia: Corporación Universitaria Latinoamericana, 2015.
- [2] N. Martínez, "Retos de la Investigación en Sistemas y Servicios de Salud", *Revista Cienc. innov. Salud*, vol. 2, pp. 46-51, 2014.
- [3] W. Mayorga, "Metodología para el diseño de mecanismos en el esquema de seguridad social en Colombia", *Revista Criterio Libre*, Vol. 7, pp. 15-46, 2009.
- [4] H. Aguirre, "Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica", *Cir Ciruj*, vol. 76, pp. 187-196, 2008.
- [5] A. Cortés, *Gestión Clínica y Médico de la Familia*. 2004. Disponible en: <http://www.gestionclinica.tuportal.com/california.htm> Consultado en 10 de agosto 2009.
- [6] L. Sanz, *Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000*. Universidad Europea de Madrid, 2008. Disponible en: [http://universidadeuropea.es/myfiles/the-barman/Implantacion-de-un-sistema-de-gestion-\(Luis-Sanz\).pdf](http://universidadeuropea.es/myfiles/the-barman/Implantacion-de-un-sistema-de-gestion-(Luis-Sanz).pdf)
- [7] G. Malagón-Londoño, R. Galan Morera y G. Pontón Laverde. *Garantía de calidad en salud*. 2da. Edición. Colombia: Editorial Médica Internacional, 2006.
- [8] L. Chow Mak. *La calidad total como estrategia de competitividad para las empresas mexicanas*. Parte 6. Los gurús de la calidad total. México: Instituto Tecnológico de Baja California, 2005
- [9] M. Álvarez, G. Dotor, y E. Fernandez. *Guía de diseño y mejora continua de procesos asistenciales integrados*. 2da. ed. España: Junta de Andalucía. Consejería de Salud. 2009, pp. 13.
- [10] J. Macinko, H. Montenegro, C. Nebot Adell, y C. Etienne *Renewing primary health care in the Americas: a position paper of the Pan American Health Organization/World Health Organization (PAHO/WHO)*. Washington, DC: Pan American Health Organization, 2007.
- [11] Hogg, W. et al. "Framework for primary care organizations: the importance of a structural domain", *International Journal for Quality in Health Care*, vol. 20, pp. 308-13, 2007
- [12] Hospital Infantil de México. *Programa de calidad y seguridad al paciente*. México: Hospital afiliado a la Universidad

Nacional Autónoma de México, 2013.

[13] X. Villagarcía & L. Guzmán Delgadillo. Modelos de Evaluación para el desgaste ocupacional, violencia laboral, validez en el servicio y talento humano. En Jaime Grados (Presidencia), 26 Congreso Iberoamericano de Psicología del Trabajo y Recursos Humanos. Congreso llevado a cabo en Mazatlán, México, 2015.

[14] A. Jélvez Caamaño, Y. Riquelme Romero & N. Gómez Fuentealba, "Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile". Horizontes empresariales, vol. 9, pp. 51-71, 2010

[15] Chirino y González, "Calidad. Una necesidad en los servicios de salud". Santi Spiritus, vol. 1, p. 25, 2012.

[16] B. M. Trujillo Parra, Diseño de una prueba para determinar la calidad del servicio desde la percepción de los usuarios del hospital San Juan de Dios. Tesis (Grado de Psicología) Pamplona. Pamplona: Universidad de Pamplona, 2006.

[17] National Institutes of Health, Oficina de la NIH para investigaciones Extraintitucionales, 2011. from Protección de los participantes humanos de la investigación. Disponible en: <http://pphi.nihtraining.com/>.

[18] D. Ruiz, R. Almaguer, I. Torres & A. Hernández, "La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos", Ciencias Holguín, 2014.

[19] F. Santoyo, D. Murguía, A. López, & E. Santoyo, "Comportamiento y organización. Implementación del sistema de gestión de la calidad 5S'S. Divers", Perspect. Psicol., vol. 9, pp. 361-371, 2013.

[20] L. Serrano, & N. Ortiz. "Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño", estud. gerenc, vol. 28, pp. 13-22, 2012.

[21] C. Amador & O. Cubero, "Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención pri-

maria", Revista Cubana de Salud Pública, vol. 36, pp. 175-179, 2010.

[22] D. Cruz, "La calidad como cultura, estrategia de futuro para la empresa cubana", Revista Cubana de Ingeniería, vol. 2, pp. 45-48, 2011.

[23] J. Fraguera, G. Iglesias, A. Castro, L. Carral, & M. Rodríguez, "La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de

#### Este artículo se cita:

#### Citación estilo

V. Sanchez, A. Gomez, y A. Gaviria, "La deserción estudiantil en el Programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad de la Amazonia (2012-I a 2015-I): una lectura institucional y antropológica del asunto", Investigación e Innovación en Ingenierías, vol. 4, n°. 2, pp. Xx-xx, 2016.