

Incidencia del Talento Humano en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad
Basado en la Norma Iso 9001: 2015 en el área de consulta externa de la IPS Virgen María de
Ciudad de Sincelejo.

Autor

Eduardo Sequeda Machado

Universidad Nacional Abierta y A Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Maestría en Administración de las Organizaciones.

Corozal, Sucre

2020

Incidencia del Talento Humano en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad
Basado en la Norma Iso 9001: 2015 en el área de consulta externa de la IPS Virgen María de
Ciudad de Sincelejo.

Autor

Eduardo Sequeda Machado

Director

Ariel Reyes Alfonso Reyes Castro

Universidad Nacional Abierta y A Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Maestría en Administración de las Organizaciones.

Corozal, Sucre

2020

Tabla de Contenido

Resumen.....	7
1. Introducción.....	9
2. Planteamiento Del Problema	11
1.1 Descripción del Problema.....	11
1.2 Problema de Investigación	13
1.3 Justificación.....	13
2. Objetivos.....	15
2.1 Objetivo General	15
2.2 Objetivos específicos	15
3. Marco Referencial	16
3.1 Marco Teórico	16
3.2 Marco conceptual.....	32
3.3 Marco Legal	35
3.4 Marco Contextual.....	38
4. Marco Metodológico.....	41
4.1 Enfoque Metodológico	41
4.2 Diseño	41
4.3 Formulación de hipótesis de trabajo	41
4.4 Identificación de variables de trabajo	42

4.4 Población y Muestra de Estudio.....	42
4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	43
4.6 Validación del Instrumento de Recolección de Datos.	44
5. Resultados.....	45
6. Discusión	51
Conclusiones.....	55
Recomendaciones	57
Bibliografía	58
Anexos.....	67
Anexo 1: Instrumento de Recolección de Datos	67

Listas de Figuras

Figura 1. Liderazgo y compromiso.	46
Figura 2. Planeación	47
Figura 3. Clima Laboral	48
Figura 4. Competencia	49

Lista de Tablas

Tabla 1. Criterios consulta externa General.....	29
Tabla 2. Criterios consulta externa Especializada	30

Resumen

El presente proyecto tiene como propósito determinar la incidencia del talento humano en la implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una IPS. Inicialmente se identificarán los indicadores de Gestión que vienen implementado en el área de consulta externa de la IPS Virgen María de ciudad de Sincelejo, así como estimar el grado de relación que tiene el talento humano en la implementación efectiva del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Para ello, se llevará a cabo un enfoque metodológico cuantitativo, las frecuencias asociadas con el rol del talento humano o factor humano en el proceso de implementación de la Norma ISO 9001:2015, susceptibles de medición numérica, aplicando un cuestionario de preguntas cerradas a los trabajadores del área. Como conclusión, se tuvo que el desarrollo de competencias laborales como producto de la capacitación y el direccionamiento de los esfuerzos organizacionales no alcanza niveles de desempeño efectivo en el marco de la norma. Los colaboradores insisten en las mismas prácticas laborales que conocen desde antes de la norma ISO9001:2015.

Palabras claves: Talento humano, norma ISO 9001:2015, Gestión de calidad, desempeño, competencia.

Abstract

The purpose of this project is to determine the incidence of human talent in the implementation of a Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 standard in an IPS. Initially, the Management indicators that have been implemented in the external consultation area of the IPS Virgen María of the city of Sincelejo will be identified, as well as estimating the degree of relationship that human talent has in the effective implementation of the quality management system based on in the ISO 9001: 2015 standard. To do this, a quantitative methodological approach will be carried out, the frequencies associated with the role of human talent or human factor in the process of implementing the ISO 9001: 2015 Standard, susceptible to numerical measurement. As a conclusion, it was found that the development of labor competencies as a result of training and directing organizational efforts does not reach effective performance levels within the framework of the standard. Employees insist on the same labor practices they have known since before the ISO9001: 2015 standard.

Keywords: Human talent, ISO 9001: 2015 standard, Quality management, performance, competence.

1. Introducción

El siguiente documento, expone el desarrollo de la investigación titulada, Incidencia del talento humano en la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 en la IPS Virgen María de la ciudad de Sincelejo, centrándose en la incidencia que el factor humano con su desempeño puede generar en el Sistema de Gestión de Calidad específico como es la ISO 9001. Para ello, se describe el recurso humano en cuanto sus competencias y actitudes e función de los numerales del sistema.

Por esta razón, el presente proyecto de investigación, se organiza en 5 etapas o apartados en los cuales se plantea la problemática y el propósito de la investigación y luego, a partir de la etapa 3, se diseña y obtiene información de campo que permitió obtener resultados y conclusiones pertinentes de acuerdo a las preguntas de investigación y los objetivos formulados.

Así, se describe la problemática, producto de la observación de los procesos de certificación y gestión de calidad de la IPS Virgen María, en Sincelejo, justificando su importancia y el aporte que se genera a las empresas del sector. Esto permitió trazar objetivos pertinentes y especificar el desempeño del talento humano en tres componentes de la norma ISO 9001:2015, como son el liderazgo y el compromiso, la plantación, el clima laboral y la competencia.

Por otra parte, se exponen las categorías teóricas relacionadas con el factor humano en la organización, sus alcances y el carácter del mismo, así como también los Sistemas de Gestión de Calidad y la norma técnica de estandarización de procesos ISO 9001 en su versión 2015,

donde se destacan los indicadores que la norma contempla como requerimientos para la gestión de la calidad y la conformación de una cultura de la calidad sostenible en la organización.

En la fase de resultados o hallazgos, se sintetizan los 4 aspectos destacados por la investigación gracias a la utilización de un cuestionario que recogió en una escala de Likert del 1 al 5 el desempeño del factor humano en el proceso de implementación de la norma y su incidencia en el éxito de la misma hacia una cultura de la calidad en acción. Para ello se consideraron categorías de medición en siguientes términos: muy bajo, bajo, moderado, alto y muy alto.

Lo anterior permitió la presentación sucinta de un cuadro de valores acumulados desde lo cualitativo que mostró el desempeño del talento humano en función de los componentes específicos de la norma ISO 9001: 2015, lo cual facilitó al investigador mostrar esa incidencia en términos de medición de desempeño. Así que dentro de las conclusiones importantes se encontrara la necesidad de apropiación e integración de la norma a la cultura organizacional y las expectativas del talento humano.

2. Planteamiento Del Problema

1.1 Descripción del Problema

El talento o factor humano como principal activo de una organización, es determinante en la efectividad de cualquier sistema de gestión de calidad, toda vez que su competencia e involucramiento son categorías críticas de su éxito. De allí que las organizaciones sufran reveses en la ejecución de un sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C), cuando no involucra a todos los individuos en el proceso, brinda asesorías no pertinentes, resistencia a lo nuevo, falta de capacitación y la baja gestión de innovaciones en la cultura de la empresa, entre otros (Vesga, 2013).

En esta dirección, la implementación de un S.G.C basado en la Norma ISO 9001:2015, sugiere para una entidad la reorganización de su estructura organizacional, la mejora en su esquema de procesos y la precisión de sus actividades. Todo lo anterior, desde la gestión documental y un cambio en la cultura organizacional operada que compromete a las personas de la organización. En otros términos, los S.G.C crean condiciones de competitividad internas y externas, garantizando un recurso humano capacitado y competente frente a los planes de mejora continua dispuestos por la norma (Contreras, 2015).

En el caso específico de las empresas del sector salud del departamento de Sucre, la relación entre su talento humano y la gestión de los procesos de acuerdo a la norma ISO 9001, no fluye bajo la dinámica esperada, el seguimiento al SGC ha evidenciado claros distanciamientos entre las actividades sugeridas por la norma y la integración de las competencias y actitudes del personal de la organización, lo cual está significando avances

nulos en cada auditoria, puesto que las no conformidades no se están superando en el tiempo estipulado (Cámara de Comercio de Sincelejo, 2017).

De acuerdo a lo anterior, las entidades prestadoras de servicios de salud (IPS) deciden implementar y adoptar una norma como la ISO 9001, por razones de competitividad y estrategia organizacional, puesto que, la certificación les permite estar en posición ventajosa frente a las licitaciones u ofertas del sector salud, su competitividad y crisis. No obstante, su personal no se logra sincronizar con los requerimientos y exigencias del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma y son frecuentes las altas rotaciones, los conflictos internos y las sobrecargas laborales.

En el caso específico del área de consulta externa de la IPS Virgen María de la ciudad de Sincelejo, la certificación en el año 2018 de la norma ISO 9001:2015 ha develado la complejidad y relevancia del talento humano en dicho proceso, toda vez que la norma en la presente versión enfatiza la importancia del personal en el proceso de gestión de la calidad como una línea dinámica hacia la mejora continua. En consecuencia, el área de consulta externa ha debido utilizar estrategias y monitoreo permanente al desempeño del personal frente a las exigencias de la norma, con el fin de mantener la calidad como proceso de gestión permanente y un cambio en la cultura organizacional.

En síntesis, al adoptar una entidad una norma como la ISO 9001: 2015, se introducen requisitos puntuales considerados vitales para la aceptación de un modelo por procesos. Entender los procesos sistemáticos como un sistema aporta a la productividad de la empresa el logro de sus metas y objetivos proyectados. Por lo tanto, se deben destacar las dificultades que en materia de gestión humana deben afrontar las empresas del sector, muchas de las cuales

implementan un sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C), basado en la Norma ISO 9001:2015 y evidencian dificultades en la gestión del talento humano, empoderamiento del sistema y resistencia al cambio. Esto lleva a que no se pase del plano meramente documental y se encuentren barreras a la hora de construir una verdadera cultura de la calidad y mejora continua. En ello se establece la importancia de la ISO como norma técnica de calidad para la gestión administrativa.

1.2 Problema de Investigación

¿Cómo incide el Talento humano en la efectividad de la implementación de la norma ISO 9001:2015 en el área de consulta externa de la IPS virgen María de ciudad de Sincelejo?

1.3 Justificación

Gestionar la calidad como esfuerzo sistemático en las organizaciones, implica la integración de sus recursos, cultura, dinámicas y talento humano que suman la totalidad de los esfuerzos organizacionales que inician en la alta dirección. Se debe señalar que la norma lo que plantea es un sistema de gestión de calidad, definido por Yáñez (2008), como:

Una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas (p. 1).

Esto no se puede lograr sin el concurso del factor o talento humano como elemento determinante en su éxito, puesto que plantea beneficios absolutos para la empresa, como resultado de ello, los costos de producción disminuyen. Igualmente, al aprovechar un recurso humano mejor capacitado, es más versátil y adaptable a las demandas de la organización, permitiendo fijar precios competitivos, redundando en ventas progresivas, dinamizando el ciclo hacia la mejora continua y la competitividad (Sánchez y Montero, 2016).

Así mismo, contar con un talento humano empoderado, a partir de procesos de calidad estandarizados al interior de un sistema, garantiza la satisfacción del usuario y su inmersión en un círculo de fidelización sustentado con la mejora continua. En este sentido, la búsqueda incesante de obtener resultados óptimos, conlleva a una dinámica de estudio, análisis, experiencias y soluciones, cuya propia dinámica se enfoca en mejorar continuamente la satisfacción del cliente (Méndez, 2017).

Por lo tanto, el presente estudio constituye un aporte a la profundización del talento humano en el ámbito de las Instituciones Prestadoras de servicios de Salud (IPS), analizando las categorías como el desempeño, la motivación laboral, la satisfacción, el empoderamiento y la cultura organizacional. Además, se colocan frente a indicadores implícitos en la norma ISO 9001, como son la competencia del talento humano, su liderazgo, sus funciones e indicadores de gestión por cargo y procesos; lo cual será un aporte significativo al estudio de la efectividad en la praxis de los Sistemas de gestión de calidad aplicados a las empresas del sector de la salud.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Determinar la incidencia del talento humano en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 en el área de consulta externa de la IPS virgen María de ciudad de Sincelejo.

2.2 Objetivos específicos

1. Describir las competencias y desempeño laborales del talento humano del área de consulta externa de la IPS Virgen María asociadas a los requerimientos del S.G.C.
2. Verificar el estado del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 en los procesos del área de consulta externa de la IPS Virgen María.

3. Marco Referencial

3.1 Marco Teórico

La adopción de una norma de estandarización como la ISO 9001, supone para la empresa una reorganización de su estructura interna, de sus procedimientos y procesos, no se podría implementar si se mantuviese en desorden o informalidad, toda vez que la sola gestión de documentos ya es un reto que el negocio debe asumir. Si bien, los SGC permiten a las empresas mejorar su sostenibilidad y competitividad en el entorno, procurando que los procesos operen con calidad, que su talento humano permanezca actualizado y sus acciones estratégicas permitan identificar falencias, se puedan prevenir y corregir de acuerdo a lo dispuesto dentro de la norma (Contreras, 2015).

Ahora bien, en toda organización se requiere, indistintamente del proceso que se desarrolle y del tipo de organización que sea, un diagnóstico de su estado actual. Es necesario definir como primera etapa la elaboración de un diagnóstico, que permita la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, que vaya encaminado a la satisfacción del cliente en el servicio prestado y el mejoramiento continuo, en el cual se demuestre la responsabilidad que tiene la empresa con sus Stakeholders y en el que se evalúe su grado de competitividad (Nava, 2009).

Lo anterior, da paso a un modelo basado en procesos, sistema que favorece la mejora continua y la obtención de los objetivos organizacionales, dentro de un conjunto de etapas unidas que trabajan de forma ordenada, esto es en realidad un ciclo PHVA, que gira en espiral hacia una mejora continua e infinita. En este punto, la lista de chequeo permite evidenciar el

cumplimiento en la gestión de los procesos y los requisitos que expone la norma. La lista de chequeo se debe elaborar acorde a las exigencias de la norma NTC ISO 9001- 2015, el cual generará el grado de cumplimiento de la empresa con relación a la norma (Contreras, 2015).

En consecuencia, antes que nada, se debe señalar que la norma lo que plantea es un SGC, el cual según Yáñez (2008), es “una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas” (p. 1).

De igual manera, para que el proceso de implementación del SGC sea considerado un éxito dentro de las organizaciones, es necesario contar con el compromiso de la gerencia, un personal motivado, formado y capacitado, así como disponer de los recursos financieros y tecnológicos necesarios.

Ahora bien, en el marco de este sistema, la norma ISO 9001, establece 10 secciones, de los cuales las 3 primeras especifican el objeto y campo de aplicación, referencias normativas y términos y definiciones; y las secciones 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 puntualizan los requisitos generales a los cuales la empresa debe dar cumplimiento, para así satisfacer las expectativas del cliente.

1. Objeto y Campo de Aplicación: especifica el objetivo de la implementación de la norma en una organización y su campo de aplicación.
2. Referencias Normativas: Hace referencia al documento indispensable para la aplicación de la norma ISO 9001:2015: Fundamentos y vocabulario.

3. **Términos y Definiciones:** Documento que contiene los términos y definiciones que se aplican en la norma ISO 9001:2015: ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.
4. **Contexto de la Organización:** indica las acciones que debe llevar a cabo la organización para garantizar el éxito de su sistema de gestión de calidad: comprensión de contextos interno/externo, comprensión de necesidades y expectativas, determinación del alcance del SGC, establecimiento de procesos y documentación.
5. **Liderazgo:** Hace referencia al compromiso de la alta dirección dentro del sistema de gestión de calidad de la organización, el cual incluye la toma de decisiones estratégicas dentro del sistema de gestión de calidad, así como, velar por conservar un enfoque al cliente y una política de calidad acorde a la organización (Normas 9000, 2017, parr. 3).
6. **Planificación:** La organización debe planificar las acciones necesarias para minimizar los riesgos y fortalecer las oportunidades a nivel interno y externo, así mismo, debe planificar los objetivos de calidad y las acciones necesarias para cumplirlos.
7. **Apoyo:** especifica los requisitos para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.
8. **Operación:** Requisitos para la planificación y control, así como para la producción de productos y servicios desde su concepción hasta la entrega.
9. **Evaluación de Desempeño:** la organización ya ha planificado y realizado el servicio, pero como todo sistema requiere una retroalimentación proveniente del cliente, determinando si se cumplieron o no con los requisitos. La organización debe medir y hacer seguimiento de la satisfacción del cliente y que el sistema de gestión de calidad se mantenga de manera eficaz cumpliendo con lo planeado.
10. **Mejora:** La organización dependiendo del resultado de la evaluación del desempeño debe tomar las acciones correctivas para mejorar la eficacia del sistema y así controlar

y corregir las no conformidades que se puedan presentar para entrar en un proceso de mejora continua (López y Roa, 2016, p. 36).

Con base a lo anterior, la calidad es cíclica y no estática, corresponde a un constante planear, hacer, verificar y actuar continuo, de forma que se busque siempre la mejora. En este sentido, el logro de una cultura de la calidad solo es explicable desde los postulados del ciclo PHVA.

Es de mencionar, que uno de los fundamentos estructurales de la norma y su adopción en el interior de la organización es “El ciclo PHVA, este fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter shewhart, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming razón por la cual es frecuentemente conocido como “ciclo Deming” (Munera y Pérez, 2007, p. 50).

La norma ISO 9001:2015, establece las etapas del ciclo PHVA de la siguiente forma:

- a. Planear: Etapa que especifica las acciones a seguir en el sistema, esto involucra establecer los objetivos, programar la ejecución, los recursos y controles de actividades.
- b. Hacer: Se ejecuta lo establecido en la planeación para el alcance de los objetivos.
- c. Verificar: Se hace seguimiento y medición de las actividades, reportando los resultados.
- d. Actuar: Efectuar acciones para promover la mejora (Alfonso y Soto, 2017).

El ciclo PHVA, es aplicable a cada uno de los procesos estratégicos y operativos de la organización. “Este ciclo debe estar siempre en movimiento y para eso existen las fases o

acciones (Planear, Hacer, Verificar y actuar) para que cada vez sea más sencillo avanzar y sea más natural” (Deming citado por Guaqueta, 2017, p. 11). Por esta razón, la mejora continua es la aspiración más esencial de todo Sistema de Gestión de Calidad, al ser un sistema centrado en un ciclo (PHVA). Este parte de un estado determinado y avanza hasta otros estados de mayor calidad, lo cual se debe reflejar en la satisfacción creciente del cliente y sus expectativas. Esta aspiración, lleva a las empresas a implementar una norma como la ISO 9001, con la cual se busca alcanzar niveles de competitividad mayores.

De acuerdo con Rincón (2002), son tres los motivos que llevan a los empresarios o administradores a adoptar una norma de este orden: por exigencias del cliente, obtener ventajas competitivas y mejorar procesos internos.

Cabe destacar, que la mejora continua se apoya en las medidas de control y acciones preventivas y correctivas; muchos de los procesos susceptibles de mejora logran la mejora gracias al efecto de controles efectivos que evitan la desviación del estándar. Ahora bien, en caso de presentarse, también deberá ser corregido de una forma regular y con el más bajo costo posible. Todo ello en conjunto, logra mejoras internas, esto es, ajuste de procesos, planes de mejora, acciones y compromiso del talento humano con la calidad.

Por su parte, según Pla (2015), la gestión de mejora continua en una organización requiere:

- a. El liderazgo de la dirección y un comité de mejora continua.
- b. Formación y motivación específicas.
- c. Un sistema de gestión documentado y asesoramiento externo.
- d. Análisis y evaluación de la situación existente.

- e. Objetivos para la mejora e implementación de posible solución.
- f. Medición, verificación y análisis de evaluación y resultados de la implementación (p. 41).

Cabe mencionar, dado el grado de competitividad en las organizaciones, especialmente las ubicadas en el sector salud, donde más se evidencian los procesos de calidad, por los servicios que se prestan, ya que están ligados a salvaguardar la integridad de los pacientes “la vida”, es por ello, que estos procesos de calidad basados en la norma ISO 9001, implican beneficios para aquellas organizaciones que la adoptan:

- a. Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece.
- b. Atención amable y oportuna a sus usuarios.
- c. Transparencia en el desarrollo de procesos.
- d. Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.
- e. Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
- f. Integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos.
- g. Adquisición de insumos acorde con las necesidades.
- h. Delimitación de funciones del personal.
- i. Mejores niveles de satisfacción y opinión del cliente.
- j. Aumento de la productividad y eficiencia.
- k. Reducción de costos.
- l. Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo.
- m. Una ventaja competitiva, y un aumento en las oportunidades de ventas (Yáñez, 2008 citado por Garzón, 2017, p.18).

Por otro lado, respecto al talento humano, en todo proceso de cambios organizacionales es importante que el factor humano este presto a asumir y asimilar los cambios que la organización tiene previsto para nuevos retos estratégicos, en busca de una posición en el mercado, calidad en los servicios o productos y satisfacción del cliente; es trascendental que el talento humano de la empresa visiones y trabaje en pro y beneficios de los cambios que avocinan, sin embargo en algunas ocasiones resulta complicado vislumbrar que todos estén mentalizados y focalizados a los cambios, más aun cuando se desconocen y no existe la preparación para hacer las cosas bien; por otro lado, cuando el personal rechaza de manera contundente las prácticas que la empresa ya ha implementado (Cocuy, 2018).

Desde esa perspectiva, la organización debe asumir lineamientos o medidas que estén en beneficio de los intereses organizacionales sin descuidar al recurso humano como elemento valioso dentro de todo proceso de cambios. Es por ello, que el SGC se oriente a un personal con capacidades y motivación.

Al respecto, Montoya y Boyero (2016), afirman:

Es importante destacar que el recurso humano se constituye en un elemento fundamental que da validez y uso a los demás recursos, en este sentido el personal de la organización puede desarrollar habilidades y competencias que le permitirán que la ventaja competitiva de la empresa pueda ser sostenida y perdurable en el tiempo, posibilitando así que pueda hablarse de la construcción de un recurso humano inimitable, único y competitivo en la corporación (p. 3).

Por lo anterior, para el éxito de un sistema de gestión de calidad bien desarrollado implica la participación activa y decidida de su personal, en este sentido,

El Recurso humano es el motor de todo SGC, es el atributo de la organización, sus capacidades, habilidades y cualidades permiten ocuparse de los productos y servicios para que cumplan las especificaciones y satisfagan a los clientes (Bolaños y Baquerizo, 2018, p. 130).

La consolidación de procesos efectivos en las empresas requiere de un conocimiento del gerente que implique también el compromiso de preparar a su personal y esté presto apropiarse de los cambios que se deben implementar, en decir, el recurso humano “disponga de los conocimientos y las cualificaciones necesarias, deberán desarrollarse aplicarse estrategias coherentes y medidas prácticas de fomento de un aprendizaje permanente generalizado” (Valencia, 2005, p. 27).

Así mismo, en ese compromiso “la empresa tiene que ofrecer a los individuos ambientes de participación, donde puedan aportar su creatividad, su energía y su “buen hacer”, ya que estas son el recurso estratégico en la empresa” (Valencia, 2005, p. 27). En este sentido, el talento humano debe corresponder con sus capacidades, habilidades y competencias para el cumplimiento de las actividades que le fueron asignadas; hoy día las organizaciones requieren de personal no solo comprometido si no competente que contribuya al logro de los objetivos.

Por lo anterior, las competencias laborales como proceso principal de evolución de las empresas para la gestión del talento humano, en las cuales se busca potenciar al máximo las aptitudes y actitudes del personal. La competencia laboral es entendida por el Ministerio de

Educación Nacional [MEN] “comprenden todos aquellos conocimientos, habilidades y actitudes, que son necesarios para que los jóvenes se desempeñen con eficiencia como seres productivos” (s.f., p. 6). El ser competente en un ambiente laboral significa desarrollar las actividades o funciones asignadas de la mejor manera, colocando a disposición de la empresa las habilidades, conocimientos y capacidades para lograr resultados exitosos en el puesto de trabajo.

Así mismo, las competencias laborales, según Díaz (2005) citado por Ruiz, Jaraba y Romero (2005), se clasifican en:

- a) Básicas: requiere de un perfil con capacidades elementales para adaptarse o ingresar al trabajo, se adquieren en la formación básica y giran en torno a saber leer comprensivamente, saber escribir un mensaje, saber plantear una opinión, etc.
- b) Genéricas o transversales: son las competencias propias para cada área, sub áreas o sector, las cuales permiten desarrollar capacidades de acuerdo al grado de complejidad o exigencia del puesto. Las competencias genéricas implican trabajo en equipo, comunicación efectiva, planear, servicio al cliente, operar las Tecnologías de la Información y Comunicación, etc.
- c) Específicas: competencias relacionadas con los aspectos técnicos de aun área ocupacional, como las tecnologías, finanzas, operación de maquinaria (p.82).

Es de mencionar, que esta clasificación establece las competencias integrales que debe desarrollar toda persona para efectuar de manera eficaz y eficiente el ejercicio de sus funciones.

Por otro lado, las competencias laborales generales, se constituyen en “el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que una persona debe desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo, sin importar el sector económico de la actividad, el nivel del cargo, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad requerido” (MEN, s.f. p. 6). Esta condición de competencia permite al individuo ingresar al trabajo, sostenerse en él y estar en continuo aprendizaje; igualmente permiten el desarrollo de nuevas capacidades, permitiendo ser observables y medibles, y con el tiempo ser evaluadas y certificadas.

Un talento humano altamente competente, representa para un mercado competente un factor diferenciador entre una empresa y otra, de ahí que las empresas estén en la disposición de gestionar las competencias, para “respaldar el proceso de globalización de los mercados, las nuevas tecnologías y el aumento de la competitividad, marcando la diferencia entre las empresas de éxito y basado en la calidad y la disposición de su capital humano” (Herrera, 2015, p. 79).

La creatividad y la autonomía del talento humano y sus aportaciones al desempeño de sus actividades, juegan un papel fundamental en las entidades del sector salud, puesto que, se evidencia en una prestación de servicios con calidad acorde a las necesidades de los usuarios y exigencias del sistema de gestión de calidad, como lo menciona Puig, Díaz, Segredo y Pomares (2017) “se hace necesario evaluar de manera frecuente, para identificar las prácticas y motivos de anclaje más efectivos, y establecer modos de hacer que sean apropiados para el colectivo, a partir de la marca trazadora que hacen sus profesionales más valiosos”(p. 12). En este sentido, las competencias promueven en los individuos la capacidad de adaptarse a los nuevos mercados laborales y adquirir nuevas competencias por si solos, de manera que no solo responden a las demandas de los empleadores sino a la integridad y desarrollo de la sociedad.

Por otra parte, el sistema de seguridad integral en Colombia, se encuentra consagrado en la Ley 100 de 1993, la cual establece,

El conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad (p. 1).

En ese sentido, el sistema de seguridad integral, se encuentra conformado por los siguientes subsistemas: Salud, Pensiones, Riesgos Profesionales y Servicios Sociales complementarios.

La administración y prestación de los servicios de salud, establecidos por la Ley 100 de 1993, las realizan tres entidades: las EPS, EPS –S y las IPS; los servicios de estas entidades giran alrededor del Plan Obligatorio en Salud para cada régimen (contributivo y subsidiado).

a. Entidades Promotoras de Salud (EPS)

Son las entidades responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía. Su función básica será organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación del Plan de Salud Obligatorio a los afiliados y girar, dentro de los términos previstos en la presente Ley, la diferencia entre los ingresos por cotizaciones de sus afiliados y el valor de las correspondientes Unidades de Pago por Capitalización al Fondo de Solidaridad y Garantía.

Son de carácter público EPS-S o privada- EPS-C. y responsables de contratar toda la Red de prestadores para garantizar la prestación del servicio de Salud en cada Entidad (Ley 100, 1993, art. 177)

b. Instituciones Prestadoras De Salud (IPS)

Según lo establece la Ley 100 en los artículos 156, 185 y 227, Las instituciones prestadoras de salud son entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud dentro de las entidades promotoras de salud o fuera de ellas; estas entidades tendrán autonomía administrativa, técnica y financiera. Además, propenderán a la libre concurrencia en sus acciones, proveyendo información oportuna, suficiente y veraz a los usuarios y evitando el abuso de posición dominante en el sistema (Concepto 74752, 2012, p. 3).

El sistema de salud se establece con el fin de garantizar la atención a los usuarios con calidad y para que exista un adecuado manejo de los sistemas sanitarios en Colombia, se debe contar con recurso humano eficiente y comprometido con la Salud. “La eficiencia en el desempeño y sostenibilidad de los sistemas de salud y sus instituciones es altamente dependiente del talento humano” (Ortiz, Cubides y Restrepo, 2013, p. 63).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS), plantea los siguientes principios que indican al recurso humano como factor crítico en el logro de los objetivos de las instituciones de salud:

- Los recursos humanos son la base del sistema de salud. El desarrollo de los recursos humanos en salud conforma la base social y técnica de los sistemas de

salud y de su mejoramiento. La contribución de los trabajadores de la salud es un factor esencial de la capacidad del sistema de salud de asegurar el acceso equitativo a servicios de calidad a toda la población.

- Trabajar en salud es un servicio público y una responsabilidad social, El trabajo en salud es un servicio público y un bien social de gran importancia para el desarrollo humano. Es necesario un equilibrio entre los derechos y responsabilidades sociales de los trabajadores de salud y los derechos sociales y responsabilidades de los ciudadanos que merecen la atención y el derecho a la salud.
- Los trabajadores de salud son protagonistas de su desarrollo, El desarrollo de los recursos humanos en salud es un proceso social (no exclusivamente técnico), orientado a mejorar la situación de salud de la población y la equidad social, a través de una fuerza de trabajo bien distribuida, saludable, capacitada y motivada. Este proceso social tiene como uno de sus protagonistas a los trabajadores de la salud (Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial De La Salud [OPS/OMS], 2007 citado por Ortiz, Cubides y Restrepo, 2013, p. 63).

Por otro lado, las instituciones de salud cuentan con diferente área para la prestación de los servicios de salud, entre ellos: servicios de consulta externa, servicios de urgencias, servicios de hospitalización, servicios de cirugía, central de esterilización, servicios de imagenología, servicios de apoyo para el tratamiento y otros servicios. En la IPS Virgen María, el servicio de consulta externa fue certificado (ISO 9001:2015), por ser un servicio que cumple los requisitos de calidad para la prestación del servicio. El servicio de consulta externa es entendido como,

Atención en salud en la cual toda actividad, procedimiento e intervención, se realiza sin necesidad de internar u hospitalizar al paciente. Permite la definición de un diagnóstico y conducta terapéutica para el mantenimiento y/o mejoramiento de la salud del paciente. En ocasiones se realizan tratamientos que son de tipo ambulatorio (Resolución 2003, 2014, p. 37).

La consulta externa se divide en diversos servicios y esto va depender de las capacidades del centro clínico u hospitalario: Consulta externa general, Consulta externa especialidades médicas, Consulta odontológica general y especializada Medicinas alternativas (Resolución 2003, 2014, p. 37).

La Consulta Externa General dispone de los siguientes criterios:

Tabla 1. Criterios consulta externa General

Estándar	Criterio
	<p>Reflejos, tallímetro o infantómetro según el caso, cinta métrica y báscula para pacientes y/o báscula para infantes, según el caso.</p> <p>Si ofrece servicios de fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiología, terapia respiratoria y terapia del lenguaje, cuenta con los equipos necesarios de acuerdo con los procedimientos a realizar, definidos por el prestador en su manual de procedimientos.</p> <p>Si realiza procedimientos menores, cuenta con: 1. Camillas rodantes con freno y con barandas. 2. Instrumental o equipo necesario de acuerdo con el tipo de procedimientos que se realiza.</p> <p>Los consultorios de otros profesionales de la salud contarán con los equipos básicos requeridos para la prestación de los servicios de consulta externa, de acuerdo con los servicios que preste.</p> <p>Si realiza consulta de optometría: 1. Optotipos para determinación de la agudeza visual en visión lejana, con sistema adecuado de iluminación. 2. Optotipos para determinación de agudeza visual en visión próxima. Equipo básico de refracción que cuente con los siguientes elementos: Estuche de diagnóstico con oftalmoscopio directo y retinoscopio, cajas de pruebas o foropter, montura de pruebas, reglilla milimetrada, set de prismas sueltos, queratómetro, lensómetro, lámpara de hendidura y tonómetro. 3. Si ofrece lentes de contacto: caja de pruebas de lentes de contacto, reglilla diamétrica, disponibilidad de medidor de curvas de bases de lentes rígidos, transiluminador o linterna. 4. Test o pruebas de valoración cromática y de estereopsis</p>

Medicamentos, Dispositivos Médicos e insumos Procesos Prioritarios	<p>Cuando realice manejo de medicamentos, aplica lo de todos los servicios.</p> <p>La institución cuenta con: 1. Guías internas y procesos educativos de los eventos de interés en salud pública, según la oferta de servicios de salud. 2. Los procesos de implementación o remisión dentro de la red del usuario al programa que requiera, según lo definan las Resoluciones 412 de 2000 y 4505 de 2012 ó las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan</p> <p>Si ofrece fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del lenguaje tiene definidos en un manual de procedimientos, los protocolos y procedimientos de cada tipo de terapia que realice. Este manual incluye el tipo de elementos e insumos requeridos para cada tipo de procedimiento y cada procedimiento cuenta con el soporte científico de organizaciones nacionales o internacionales.</p> <p>Si realiza procedimientos menores en el consultorio o sala de procedimientos cuenta con: 1. La relación de procedimientos que se realizan. 2. Criterios explícitos y documentados sobre el tipo de procedimientos que se pueden realizar y de los que no se</p> <p>Pueden realizar. Los criterios deben enmarcarse teniendo en cuenta que: • Sólo se realizarán procedimientos terapéuticos y/o diagnósticos que como criterios generales, si requieren anestesia, no conllevan a una complejidad mayor a la anestesia local. • Nunca implican anestesia regional ni general y son ambulatorios. • No requieren hospitalización ni áreas de recuperación. 3. Protocolos de los procedimientos que se realizan, que incluyan consentimiento informado. 4. Procedimientos para la información al paciente sobre preparación, y recomendaciones post procedimiento, controles, posibles complicaciones y disponibilidad de consulta permanente y en general, las previsiones que se requieran para proteger al paciente de los riesgos de procedimientos sin hospitalización. 5. Guías de manejo de patologías de urgencia.</p> <p>Si dispone de salas para el manejo de la enfermedad respiratoria aguda (ERA), y es dependiente de consulta externa, cuenta con: 1. Señalización clara y visible para los usuarios y los horarios de atención. 2. Protocolo de manejo de pacientes con enfermedad respiratoria alta y baja que incluya los seguimientos del estado clínico. 3. Criterios explícitos y documentados de tiempos máximos de manejo ambulatorio de pacientes con enfermedad respiratoria alta y baja y de remisión a hospitalización. 4. Criterios explícitos y documentados sobre las condiciones de los pacientes que pueden ser manejados en las sala y de los que no. Los criterios deben enmarcarse en las características generales de procedimientos establecidas en la definición de procedimientos.</p>
Historia Clínica y Registros Interdependencia	<p>Aplica lo de todos los servicios</p> <p>Si realiza procedimientos, disponibilidad del proceso esterilización de acuerdo con el instrumental, dispositivos que utilicen y procedimientos que realicen.</p>

Fuente: Resolución 2030 de 2014

Tabla 2. Criterios consulta externa Especializada

Estándar	Criterio
Talento Humano	Cuenta con médico especialista de acuerdo con la oferta de salud y a los programas o títulos autorizados por el Ministerio de Educación.

	En caso de ofertar seguimiento pos trasplante para riñón, la prestadora cuenta con servicio de nefrología habilitado, cuyos especialistas hayan realizado rotación durante su especialización o con certificado de formación para trasplante renal.
Infraestructura	Si realiza procedimientos terapéuticos con láser de argón y yag láser, cuenta con ambiente para éstos procedimientos. Aplica lo de consulta externa general
Dotación	Los consultorios de los profesionales cuentan con la dotación y los equipos para realizar los procedimientos y valoraciones ofertadas Los consultorios de los profesionales cuentan con la dotación y los equipos para realizar los procedimientos y valoraciones ofertadas Si realiza procedimientos menores, cuenta con camillas rodantes con freno y con barandas e instrumental o equipo necesario de acuerdo con el tipo de procedimientos que realiza. Si realiza consulta de oftalmología y examen optométrico: Para oftalmoscopia cuenta con alguno de los siguientes elementos: 1. Oftalmoscopio Indirecto, lente 60, 78 o 90 dioptrías, lente de Ruby y lente de Golmann. 2. Optotipos para la determinación de la agudeza visual en visión lejana, con sistema de iluminación. 3. Optotipos para la determinación de la agudeza visual en visión próxima. Equipo básico de refracción que cuente con los siguientes elementos: Estuche de diagnóstico con oftalmoscopio directo y retinoscopio, cajas de pruebas o foropter, reglas de esquiascopia, montura de pruebas, reglilla milimetrada, set de prismas sueltos, queratómetro, lensómetro Si ofrece lentes de contacto: 1. Caja de pruebas de lentes de contacto. 2. Reglilla diamétrica. 3. Transiluminador o linterna. 4. Tonómetro. 5. Optotipos para la determinación de la estereopsis. 6. Test para la valoración de visión cromática. 7. Lente de contacto de Goldman de tres espejos para examen de segmento anterior y posterior.
Medicamentos, Dispositivos Médicos y otros insumos	Aplica lo de todos los servicios.
Procesos Prioritarios	Si el prestador realiza seguimiento pos trasplante renal deberá: 1. Contar con guías para el seguimiento pos trasplante, que incluyan los mecanismos de coordinación con las IPS trasplantadoras, quienes aprobarán las guías y los cambios de tratamiento inmunosupresor del paciente. 2. Adicionalmente, éstos prestadores deberán estar inscritos ante la Red de Donación y Trasplantes. 3. Cumplir con el flujo de información e indicadores, de conformidad con las normas que regulan la materia, o aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.
Historia Clínica y Registros	Aplica lo de todos los servicios
Interdependencia	Disponibilidad del proceso de esterilización, si realiza procedimientos.

Fuente: Resolución 2030 de 2014

El servicio de consulta externa en la IPS Virgen María, presta servicios de salud seguros oportunos y de alta calidad, basados en su talento humano competente e infraestructuras cómodas y modernas.

3.2 Marco conceptual

- Calidad:

“Es el grado de en el que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos” (Yáñez, 2008, p. 1).

- Competencia Laboral:

“Un conjunto de conocimientos, habilidades, valores, cualidades y comportamientos de la personalidad que se movilizan en función de las necesidades individuales y sociales, permitiendo el desempeño satisfactorio en el ejercicio de la profesión, teniendo en cuenta que una vez adquiridas, cambian y se desarrollan constantemente y estas no pueden explicarse, demostrarse y evaluarse independientemente del contexto y sus exigencias.”(González y Hernández, 2011, p. 2).

- Cultura de Calidad

Es un ambiente en el que los empleados no solo siguen las pautas de calidad, sino que también ven a los demás de manera sistemática, toman medidas enfocadas en la calidad, escuchan a otros hablar sobre calidad y sienten la calidad a su alrededor (Corvo, 2019, parr. 1).

- Cliente:

“Es toda persona física o jurídica que compra un producto o recibe un servicio y que mantiene una relación comercial con la empresa” (Alcázar, s.f., p. 206).

- **Clima Laboral:**

Conjunto de cualidades, comportamientos, atributos y propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que depende principalmente de las relaciones interpersonales que son percibidas, sentidas y vividas por las personas y que influyen en su motivación, actitud frente al trabajo, desempeño y resultados. El clima laboral debe ser objeto de medición periódica y de mejoramiento continuo (Ministerio de Salud, s.f., p. 13).

- **Competitividad:**

Es el proceso de integración dinámica de países y productos a mercados internacionales ex post, dependiendo tanto de las condiciones de oferta como de las de demanda (Dussel, 2001, p. 11).

- **Desempeño Laboral:**

“Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2007 citado por Chávez, 2014, p. 186).

- **Efectividad Clínica:**

Grado en el que una intervención específica, un procedimiento o servicio, logra lo que se espera de él en circunstancias ordinarias de aplicación. Específicamente, evalúa el balance riesgo - beneficio de una intervención en un entorno clínico estándar y en el marco de la gestión

clínica, utilizando medidas de desenlace clínico y resultados significativos para el paciente (Ministerio de Salud, s.f., p. 14).

- La Gestión de la Calidad Total:

Implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización (Arias, s.f., p. 7).

- Gestión de los recursos humanos:

En el desarrollo de cada una de sus funciones, relaciones de coordinación y flujos de información que mantienen una integración de toda la actividad y permiten obtener un valor agregado reconocido por toda la organización y para esto es necesaria la preparación profesional que tengan no sólo los directivos vinculados a la actividad, sino todos en general. (Zarragoitia, et. al. 2007, p. 2 citado en Santiago, 2008, p. 20).

- Normas ISO:

La ISO (International Estandarización Organization). Es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales, a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su objetivo principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional (Normas ISO, s.f. Citado por Méndez y Avella, 2009, p. 23).

- Sistema de Gestión de Calidad:

Es una estructura funcional de trabajo acordada en toda la organización, documentada con procedimientos técnicos y administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas de todos los recursos de la organización, para efectuar las mejores prácticas maneras para asegurar la satisfacción del cliente con la calidad (Kairuz, 2004, p. 21)

- Talento Humano:

“Es la capacidad de realizar determinadas acciones, como consecuencia de las aptitudes o habilidades que posea y el conocimiento y experiencia que haya ido adquiriendo a lo largo de la vida” (Grau, 2016, parr. 2).

3.3 Marco Legal

Resolución 4455 de 1996

Implanta las normas para el cumplimiento del contenido del título IV de la Ley 09 de 1979, en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones técnicas y administrativas.

Decreto 1011 de 2006

Establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el cual es aplicable a las entidades promotoras

de salud, las administradoras del régimen subsidiado, las entidades adaptadas, las entidades de medicina prepagada y a las entidades departamentales, distritales y municipales (Ministerio de la Protección Social, Decreto 1011, 2006).

Resolución 3678 de 2014

Por el cual se modifica la Resolución 2003 de 2014, a través de la cual, se precisaron los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud. La resolución modifica el numeral 5.5 del artículo 5, en que se dispone "5.5. La renovación de la habilitación por un año más, para los prestadores que les aplique el artículo 11 de la presente resolución. Así mismo, el artículo 11: amplía el término de vigencia de la inscripción renovada.

Por otro lado, los numerales 20.1 y 20.4 del artículo 20: "20.1 Los prestadores de servicios de salud que se encuentren inscritos en el REPS, deberán actualizar por una única vez el portafolio de servicios; 20.4 Los prestadores de servicios de salud inscritos con servicios habilitados a la entrada en vigencia de esta resolución, tendrán hasta el 30 de enero de 2015, para realizar los ajustes necesarios y dar cumplimiento a lo establecido en la presente resolución y en el Manual de Inscripción de Prestadores de Servicios de Salud y Habilitación de Servicios de Salud, adoptado con la presente resolución. "(Ministerio de salud y Protección Social, Resolución número 03678, 2014, p. 2).

Resolución 5158 de 2015

Por la cual se adiciona el artículo 15 de la Resolución 2003 de 2014. Los siguientes incisos: En caso de cierre de servicios de una Institución Prestadora de Servicios de Salud por una intervención forzosa administrativa para liquidar o para administrar por parte de la Superintendencia Nacional de Salud o por actuación administrativa para suprimir y liquidar por parte de la entidad territorial, el prestador que asuma los servicios en el mismo domicilio y sede, deberá efectuar el procedimiento de inscripción establecido en el artículo 6 de la presente resolución y habilitar los servicios que vaya a continuar prestando, ante la respectiva entidad departamental o distrital de salud. Además, una vez cumplido los requisitos anteriores la entidad departamental o distrital de salud procederá a realizar las actividades de los numerales 7.1, 7.2, 7.3, 7.6 Y párrafo del artículo 7 de la presente resolución. Un prestador se considera inscrito, si cumple con los requisitos mencionados anteriormente (Ministerio De Salud y Protección Social, Resolución 5158, 2015).

ISO 9001

La International Organization for Standardization (ISO), nace como respuesta a los requerimientos de los sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones o empresas, aparte de ser una herramienta que permite reducir costos y mejorar los procesos de producción, tomando como base la calidad como factor clave para la competitividad en cualquier mercado, además de ser un requisito indispensable para la aceptación de los productos.

La familia de estándares ISO 9000, tiene como objetivo,

Arraigar un sistema de gestión de la calidad dentro de una organización, para incrementar la productividad, reduciendo los costos innecesarios y asegurando la

calidad de los procesos y productos, además de garantizar características como la protección al medioambiente, la seguridad, la fiabilidad, la eficiencia y la capacidad de intercambio a un costo económico conveniente (Hernández, 2013, p. 89).

3.4 Marco Contextual

La IPS Virgen María, es una institución que nace de la necesidad y carencia de servicios de salud en el departamento de Sucre, creada hace 25 años, por un grupo de médicos de la ciudad de Sincelejo. Desde su creación su objetivo fundamental se encaminó en prestar servicios de calidad a la región y suplir las necesidades de salud con tecnología de última generación. Actualmente en la IPS laboran más de 600 personas, con lo cual se contribuye a mejorar la calidad de vida de muchas familias y el desarrollo de la Región.

La IPS Virgen María, cuenta con 25 socios y ofrece a sus usuarios una gama diversa de servicios propios y también, a través de alianzas estratégicas con más de siete convenios, lo que aumenta las posibilidades de suplir las necesidades de salud de quienes consultan. Es así como, la integralidad de sus servicios, su Infraestructura, la alta tecnología y la calidad de su talento humano, la ha llevado a ser considerada por la comunidad, como la Institución Prestadora de Servicio de Salud más importante del Departamento de Sucre. Por lo anterior, para mantenerse como referente en la región, realiza actividades de mejora continua para mantener el bienestar de sus usuarios.

En el año 2014, logró la certificación ISO 9001 del 2008 en los servicios de central de esterilización, servicio farmacéutico, consulta externa con las especialidades médicas de pediatría, urología, medicina interna, cirugía general, maxilofacial, gineco-obstetricia,

otorrinolaringología, neurocirugía, proceso de enfermería y actualmente se prepara para certificar los demás servicios ofertados y alcanzar la acreditación hospitalaria.

El servicio de consulta externa en la IPS Virgen María, se encuentra conformado por:

- Protección específica en vacunación: PAI, Vacunación Adicional: Neumococo, Hepatitis A y B para adultos, Varicela Influenza, TD para Hombres, HPV, Meningococo, Hexavalente, Neumo 23.
- Vacunación No Pos (Con costo): Dosis de Hepatitis B adultos, tétanos adultos, neumococo, meningococo, varicela, papiloma humano, hepatitis A adulto y pediátrico.
- Consulta medicina general.
- Consulta prioritaria.
- Consulta medicina especializada en:
 - ✓ Ortopedia y/o Traumatología
 - ✓ Neurocirugía
 - ✓ Neurología Urología
 - ✓ Cirugía pediátrica
 - ✓ Cirugía Maxilofacial
 - ✓ Ginecología y Obstetricia
 - ✓ Otorrinolaringología Pediatría
 - ✓ Medicina Interna
 - ✓ Anestesiología
 - ✓ Ortopedia pediátrica
 - ✓ Cirugía Plástica y Estética Cirugía pediátrica

- ✓ Cirugía de Tórax
- ✓ Entre otros servicios

Procedimientos Hematológicos: Biopsia y aspirado de medula ósea diagnóstica integral, Patología básica especializada: inmuno histoquímica, citometría de flujo, estudios moleculares.

Procedimientos Endoscópicos Digestivos: El desarrollo de la tecnología médica permite conocer cada día, en forma más temprana y con mayor precisión la localización, extensión y características de las enfermedades del tracto digestivo. La endoscopia digestiva permite la observación directa de las lesiones. Sin embargo, el éxito del tratamiento depende en forma absoluta del diagnóstico específico. Para ello, se han desarrollado métodos para evaluar con mayor precisión y detalle, en etapas más tempranas de su evolución, y así poder instaurar, con gran probabilidad, un tratamiento efectivo.

Otros Servicios Por Consulta Externa: Clínica Santa María, en busca de mantener servicios integrados para sus usuarios, crea estrategias que le permitan mejorar la prestación de los servicios como factor clave en el desarrollo integral de la institución. Alergología Dermatología Fisioterapia Optometría Citologías (IPS Virgen María, 2020).

4. Marco Metodológico

4.1 Enfoque Metodológico

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, las frecuencias asociadas con el rol del talento humano o factor humano en el proceso de implementación de la Norma ISO 9001:2015 son susceptibles de medición numérica. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), este enfoque utiliza la recolección de los datos para comprobar hipótesis, con base en la medición cuantitativa y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Tal es el caso de las frecuencias de desempeño y comportamiento del personal frente al proceso de implementación y mejora continua de la norma.

4.2 Diseño

Polit y Hungler (2000), el estudio recurrió a un diseño no experimental, de acuerdo a quienes plantean describir las actividades y las funciones que realizan las personas en su ambiente natural; por lo cual el presente trabajo de investigación se limita a observar y describir las actividades y desempeño del talento humano frente a las tareas y actividades en el marco de la implementación de la norma ISO 9001:2015. Así mismo corresponde a un tipo de investigación descriptiva, observacional y transversal, ya que se registran las actividades laborales tendidas a la implementación de la norma.

4.3 Formulación de hipótesis de trabajo

El desempeño del talento humano incide en la efectividad de la implementación de la norma ISO 9001: 2015 en el área de consulta externa de la IPS Virgen María del Municipio de Sincelejo.

4.4 Identificación de variables de trabajo

Variable independiente: Factor humano, expresado en competencias laborales asociadas al desempeño frente a los requerimientos del proceso de implementación de la norma ISO 9001:2015.

Variable dependiente: Implementación norma ISO 9001:2015 e índices de cumplimiento de requisitos.

4.4 Población y Muestra de Estudio

En concordancia con lo expresado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), definen “la población como el agregado de casos que concuerdan con algunas de sus descripciones y suele estar conformada por personas, organizaciones, eventos o situaciones entre otros que constituyen el foco de la investigación” (p. 235), ahora bien, la población total de la IPS asciende a 237 empleados distribuidos en personal asistencial y personal administrativo, dentro de los cuales se dividen en: directivos, división médica, división de enfermería, división de servicios generales y personal aprendiz.

Por su parte, la muestra conformada por el área de consulta externa, constituida por (6) trabajadores, de los cuales 3 son mujeres y 3 son hombres, cuyas edades oscilan entre 25 y 45

años; su nivel de escolaridad se encuentra en el nivel tecnológico y profesional. Así se distribuyen en 2 enfermeras auxiliares, un jefe de calidad, 2 médicos generales y un coordinador médico.

4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento de la presente investigación fue elaborado en relación a las bases teóricas, con el propósito de dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio. Para ello, se tomó en cuenta lo planteado por Gil, Ruiz y Ruiz (1997), en cuanto a la evaluación de desempeño como al servicio de la propia persona y la organización, siendo líder con mayor compromiso con su propio puesto de trabajo y la optimización de los recursos de la empresa. Además, se tomaron como base los componentes de la norma ISO 9001:2015, más específicamente: Liderazgo y compromiso, Planeación, Clima laboral y Competencia.

Se usó un instrumento de orden cuantitativo o fácilmente cuantificable, a través de la encuesta: Cuestionario desempeño del factor humano en la organización frente a la norma ISO 9001:2015, el cual destacó de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, el desempeño, el compromiso y el cumplimiento de tareas asociadas al Sistema de Gestión de Calidad, destacando los siguientes aspectos: Liderazgo y compromiso, Planeación, Clima laboral y Competencia. Cada uno de estos aspectos fue abordado con 4 y 3 ítems afirmativos, que fueron calificados de acuerdo a una escala tipo Likert donde 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre (ver anexo 1).

4.6 Validación del Instrumento de Recolección de Datos.

Para la validez del instrumento, se tuvo en cuenta, el grado de la coherencia del mismo con los objetivos específicos y las variables de estudio, buscando examinar si corresponde a las preguntas incorporadas en la misma, con el objetivo de generar conclusiones. Así mismo, se realizó una prueba piloto en una IPS de la ciudad de Sincelejo, que permitió inicialmente, replantear toda la coherencia del instrumento con respecto a los objetivos del estudio, por lo que se replantaron todos los ítems del mismo para mayor confiabilidad y congruencia.

5. Resultados

Una vez recolectados los datos de acuerdo a las variables de estudio, Factor humano e implementación de la norma ISO 9001:2015, se procede a organizar la información en gráficos por subcategoría: liderazgo y compromiso, planeación, clima organizacional y competencia, las cuales corresponden a los 4 puntos de la norma que tienen mayor demanda del talento humano, puesto que contemplan el desarrollo de competencias y sus dimensiones básicas: conocimiento, hacer y el ser o estructura de valores.

De esta forma, el liderazgo y compromiso que atañe al personal directivo o alta dirección, al tiempo la promulgación de la política de calidad y la apropiación de la misma con fines de cumplimiento. La planeación del Sistema de Gestión de Calidad en la demanda al talento humano corre por cuenta del establecimiento de los objetivos de calidad, el riesgo y las oportunidades como elementos de gestión, como conjunto de esfuerzos del talento humano para alcanzarlos. Cabe aclarar, que el liderazgo irradia de la alta dirección hacia todos los empleados de la IPS y se debe reflejar en cada uno de ellos.

Por su parte, el clima organizacional y la competencia, relacionados directamente con el desempeño del talento humano de la organización, el ambiente de trabajo y la estimación de habilidades pertinentes a las tareas y actividades asociadas al proceso de implementación de la norma ISO 9001:2015. Cabe señalar en materia de competencia, se asume el talento humano desde un enfoque integral que valora su conocimiento, su hacer y su ser axiológico y actitudinal.

A continuación se presentan los gráficos correspondientes al comportamiento frecuencia y porcentual de las subcategorías descritas:

1. Liderazgo y compromiso

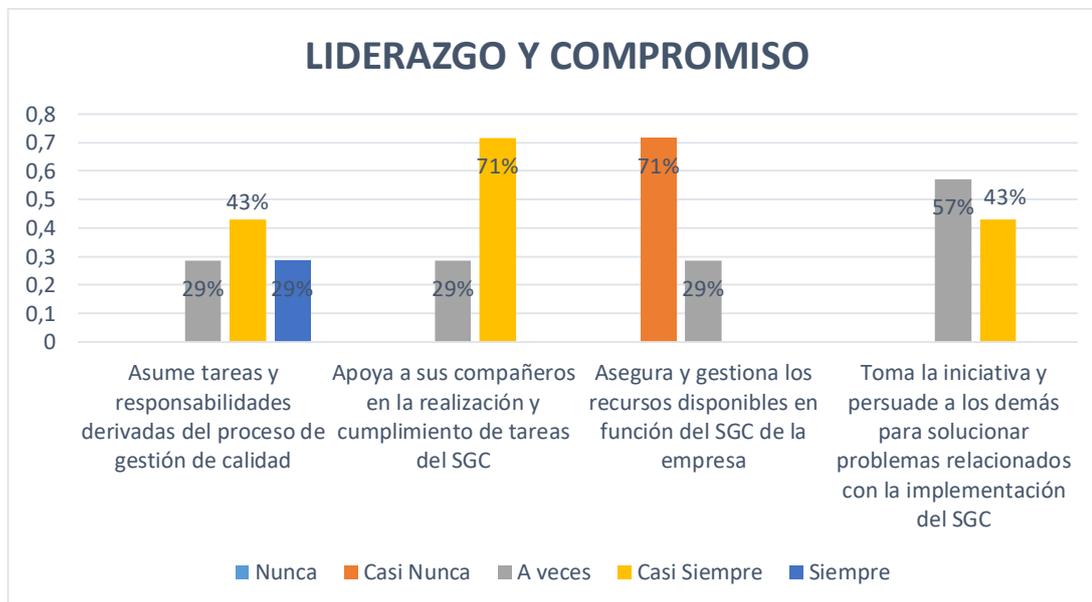


Figura 1. Liderazgo y compromiso.

Fuente: Elaboración Investigador, 2020

La Subcategoría, expresada en la figura uno, liderazgo y compromiso, se expresó en 4 aspectos fundamentales, el asumir tareas propias del proceso de gestión de calidad, donde se destaca el ítem casi siempre con la mayor frecuencia 43%, los consultados afirman solo asumir altamente tareas vinculadas al SGC. Así mismo, en los ítems de apoyo a los compañeros 71% afirman que es casi siempre dicho apoyo. Por su parte, el aseguramiento y la gestión de recursos, es casi nunca 71%, y finalmente, la toma de iniciativa frente a la solución de problemas en el marco del SGC, de acuerdo a los consultados a veces con 57%, de acuerdo.

Lo anterior, demuestra un liderazgo y compromiso frente al SGC en el marco de la implementación de la norma ISO 9001: 2015, consolidado. Los colaboradores actúan más por disposición personal e impulso de las directivas, movidos por una toma de conciencia frente a

la creación de una cultura de la calidad, no obstante, se destaca un verdadero liderazgo pleno y compromiso desde cada uno de los niveles y puestos de trabajo desde la óptica de los altos mandos y medios mandos, pues, la toma de decisiones está centralizada en las altas directivas y no se permite el flujo de una participación activa del personal de base.

2. Planeación

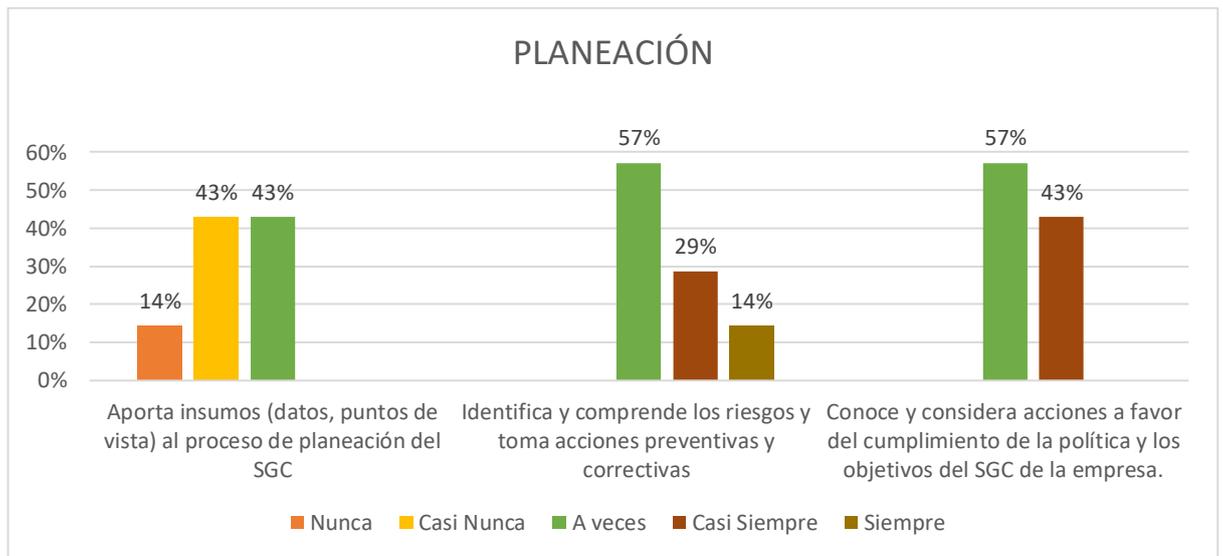


Figura 2. Planeación

Fuente: Elaboración Investigador, 2020

La subcategoría, planeación expresada en la figura dos, se expresó en 3 aspectos fundamentales, el aportar datos, puntos de vista en la planeación del SGC, donde se destaca el ítem *casi nunca* 43%, de frecuencia. Por su parte, identificar y comprender los riesgos de la organización fue respondido con 57% con los ítems opción *a veces*. Finalmente, respecto al conocimiento de la política y objetivos de calidad de la empresa con un 57% respondieron *a veces*.

Es evidente que, la participación efectiva en el proceso de planeación del SGC bajo la norma ISO 9001:2015 es improbable en las empresas del sector, estos planes son impuestos

desde afuera por asesores externos que desconocen la necesidad de hacer partícipe al personal como estrategia de apropiación y empoderamiento. Al mismo tiempo como hacer del plan de implementación un documento pertinente frente a las necesidades específicas de la organización.

3. Clima Laboral

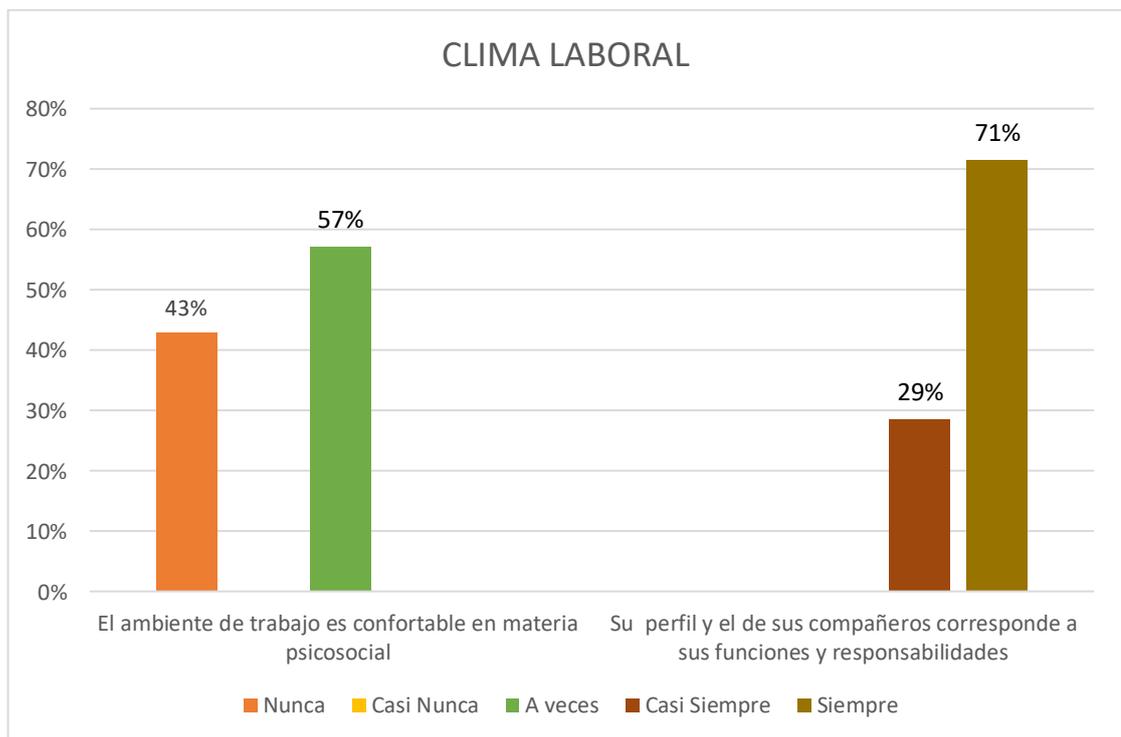


Figura 3. Clima Laboral

Fuente: Elaboración Investigador, 2020

La subcategoría, clima laboral, señalada en la figura tres, se expresó en 2 aspectos fundamentales, el primer ítem corresponde al ambiente laboral, se indaga la visión de los administradores, jefes de calidad o coordinadores de recurso humano, los cuales señalan que *a veces* es un clima confortable 57%. En cuanto a la pertinencia del perfil 71% afirma que *nunca*, esto es, el perfil del personal corresponde apenas regularmente a los requisitos del cargo que ocupa.

Como se observa, la correspondencia causa-efecto entre los dos ítems que constituyen el aspecto clima laboral, no son congruentes, toda vez que, si los perfiles no son idóneos técnica y vocacionalmente, el ambiente de trabajo probablemente se vea afectado, puesto que, los individuos no están realizando labores que les generen satisfacción y sensación pertenencia.

4. Competencia

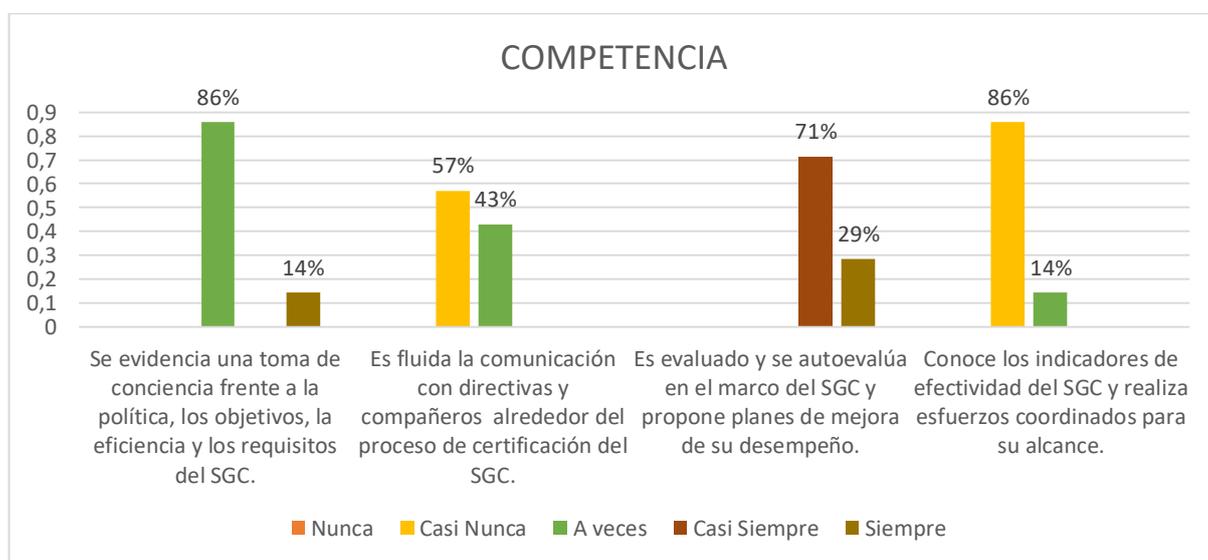


Figura 4. Competencia

Fuente: Elaboración Investigador, 2020

La subcategoría, Competencia, expresada en la figura cuatro, se desagregó en 4 aspectos fundamentales, el primer ítem corresponde a la actitud frente a la política y los objetivos del SGC en la empresa (86%) de los consultados afirmó que *a veces*. Con respecto a la comunicación organizacional, 57% afirmaron que su nivel de efectividad y fluidez *casi nunca*. En cuanto a la evaluación propiamente dicha del desempeño con fines de mejora 71% afirma que *Siempre*. Por último, frente al conocimiento de los indicadores de calidad del SGC basado en la norma ISO 9001:2015, la opción *nunca* fue la de mayor frecuencia con el 86%.

Al respecto cabe destacar que, procesos como la comunicación organizacional, la apropiación de la política y los objetivos de calidad, la evaluación para la mejora continua, no alcanzan los niveles de cumplimiento esperados por el SGC y la misma norma ISO 9001. El personal de esta forma, no apropia indicadores de desempeño y de calidad asociados a la gestión efectiva.

6. Discusión

Para la discusión de resultados, se tuvieron en cuenta las preguntas de investigación y los objetivos específicos derivados de las mismas, con el fin de triangular el análisis de los hallazgos, su fundamentación teórica y los aportes y deducciones propias del investigador. Cabe destacar que el desempeño del factor humano es determinante en la efectividad de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, lográndose con ello, la creación de una verdadera cultura de la calidad, que interiorice las practicas se mejora continua y al tiempo destaque en la satisfacción al usuario su indicador más relevante.

De esta forma se destacan tres subcategorías de análisis:

- *Liderazgo y compromiso del talento humano frente a la implementación de la norma ISO 9001: 2015.*

El liderazgo y compromiso es uno de los componentes más relevantes de un sistema de gestión de calidad, de él depende la actitud e impulso del talento humano desde las directivas hasta los cargos operativos y de apoyo. De acuerdo con Valencia (2005), hoy se experimenta una verdadera revolución en materia organizacional y está alineada por el liderazgo de las organizaciones. Sin embargo, la IPS consultada posee un talento humano comprometido moderadamente con la implementación del SGC; En aspectos tan importantes como el trabajo en equipo, la gestión de recursos y la responsabilidad frente a las tareas, no se evidencia niveles de desempeño altos que hagan de este componente de la norma uno de los estándares más sólidos del sistema.

Como se evidenció en el estudio, una de las dificultades de este componente es el compañerismo o trabajo en equipo, el clima laboral de la IPS consultada es en ocasiones tenso, lo cual reafirma actitudes individualistas que arrastran consigo un empoderamiento colectivo acorde con las necesidades del SGC basado en la norma ISO 9001:2015. Con ello, no solo se demandan necesidades de liderazgo y compromiso, sino de trabajo en equipo y sinergia entre los esfuerzos del talento humano, los recursos disponibles y los objetivos estratégicos trazados.

En otros términos, la implementación de la ISO 9001:2015, logra penetrar transversalmente en el personal de la organización moderadamente. Se tiene un talento humano con una percepción indiferente ante el proceso de calidad que se implemente en el área de consulta externa, trayendo como consecuencia directa una implementación fallida en términos prácticos, en otros términos, el personal del área no se inserta de forma absoluta a las consideraciones prácticas del SGC con base a la norma ISO 9001:2015.

- *Habilidades laborales asociadas a la planeación del SGC y el comportamiento organizacional del talento humano en la implementación de la norma ISO 9001: 2015.*

En este componente del SGC basado en la norma, el presente estudio dio cuenta del más bajo resultado, el aporte para la planeación del SGC de la empresa, la identificación de riesgos y el cumplimiento de la política de calidad adoptada por la IPS en el marco normativo de la ISO 9001:2015, no son visibles en términos de acciones para su implementación efectiva. En este sentido, Oliver, Tomás y Cheyne, (2005), indican que es necesario lograr un equilibrio entre la organización, el puesto de trabajo y los trabajadores, contribuyendo a logro de los

objetivos y adaptación del trabajador a los medios de producción. En otros términos, aumento de la productividad conforme al desarrollo de la calidad de vida laboral.

Por otra parte, se conciben las habilidades laborales como la forma práctica de desarrollar tareas y alcanzar objetivos operativos y luego estratégicos en las empresas del sector, toda vez, que puedan permanecer en sus trabajos, realizar adecuadamente sus tareas, y los resultados de las evaluaciones en su desempeño y como se ajusta con su vida privada y sus valores, como una visión integral del desarrollo organizacional congruente con una cultura de la calidad. Para ello, es necesario lograr altos niveles de desarrollo de habilidades laborales.

Lo anterior implica necesariamente la capacitación, información y sensibilización del recurso humano en el proceso de implementación, las empresas del sector han adelantado a penas un proceso de gestión de calidad a nivel de las directivas, dejando de lado el involucramiento del personal operativo y de apoyo, tan necesario en estos procesos.

- *Competencias específicas del factor humano en la implementación de la norma ISO 9001: 2015.*

Ahora bien, con respecto a las competencias específicas, se debe recordar que se es competente en el saber conocer, saber hacer y el saber ser, lo que demanda del trabajador una integralidad en su desempeño. Sin embargo, se evidencia una baja toma de conciencia (saber ser) frente a las políticas y objetivos de calidad, lo cual implica una baja apropiación de la norma en las empresas constructoras. Así mismo, la comunicación organizacional, que es parte del saber hacer, no es fluida, toda vez que personal operativo y directivas experimentan distanciamiento en el marco de las tareas por SGC.

En el mismo sentido se analiza, que no se dan de manera efectiva, mejora al desempeño a partir de la autoevaluación como estrategia de mejora continua, esto unido a la ausencia de indicadores de gestión por áreas que permitan una evaluación efectiva del desempeño y así establecer competencias específicas por cada trabajador en su puesto de trabajo. Lo anterior en conjunto, determina el desarrollo de competencias laborales en el marco del SGC basado en la norma ISO 9001:2015.

En síntesis, es en una praxis unida al talento humano, al desarrollo de su competencia, donde la calidad como proceso se hace cultura en la organización. La IPS debe consolidar esa cultura como parte de su estrategia de crecimiento en un mercado cada día más competido. La calidad en estos términos, es competitividad desde un talento humano comprometido.

Conclusiones

Una vez interpretados y analizados los hallazgos alrededor del desempeño del talento humano en la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015, en la IPS Virgen María, se tienen las siguientes conclusiones:

Si bien el compromiso de la alta dirección es aceptable frente a la implementación de la ISO 9001:2015, no se destaca el mismo compromiso en mandos intermedios, personal operativo y de apoyo. Esto es, no se emplea un liderazgo efectivo que apropie de manera vinculante a todo el personal al compromiso y reto que señala la implementación de la norma. Lo anterior se evidenció en lo respondido por los colaboradores del área.

El liderazgo como producto de la sinergia y ambiente de confianza en la organización, es carente en el clima laboral de las empresas del sector, lo cual fracciona los esfuerzos alrededor de la implementación de la norma y sus implicaciones colaterales.

El desarrollo de habilidades laborales pertinentes a la demanda de esfuerzos que sugiere la norma desde cada uno de los puestos de trabajo, es baja, el personal presenta resistencia al cambio, una tendencia a continuar realizando las mismas rutinas y tareas aprendidas con la experiencia.

La ejecución de un plan de formación en el marco de la norma ISO 9001: 2015, se da como requisito, más su efectividad en materia de cualificación del talento humano es de poco alcance. No se logra generar cambios en el desempeño que apunten hacia la consolidación de una cultura de la calidad.

El desarrollo de competencias laborales como producto de la capacitación y el direccionamiento de los esfuerzos organizacionales no alcanza niveles de desempeño efectivo en el marco de la norma. Los colaboradores insisten en las mismas prácticas laborales que conocen desde antes de la norma ISO9001:2015.

No se evidencia entre las directivas y colaboradores una armonización consiente de la importancia de la norma alrededor de la conformación de una cultura de la calidad que, va más allá del cumplimiento de requisitos técnicos y documentales.

La apropiación de la calidad como proceso de gestión sistemática y practica continua en el marco de la norma ISO 9001: 2015, compromete una praxis estratégica y operativa coherente con los principios de la mejora continua y una cultura de la calidad efectiva. Esto es, las empresas del sector deben alinearse alrededor de una práctica y una cultura de la calidad, más allá de una gestión documental que señala el cumplimiento básico de unos requisitos.

Recomendaciones

Desde los análisis, conclusiones y perspectivas del sector, se realizan las siguientes recomendaciones:

- Asumir el proceso de implementación de la norma ISO 9001:2015 desde el compromiso del talento humano (directivas y colaboradores), esto es, apropiar la norma como parte del desarrollo de la empresa y el sector hacia la competitividad.
- Desarrollar un plan de capacitación no solo técnico laboral, sino también del ser, esto ayuda a bajar los niveles de resistencia al cambio y a integrar al trabajador a los nuevos retos que implica la norma en su rutina diaria.
- Aunar esfuerzos con las empresas del gremio. Esto es, prestarse apoyo en el tránsito hacia la calidad. Las empresas del sector salud en el departamento de Sucre, suelen trabajar de forma aislada y los procesos de gestión de la calidad requieren más de la cooperación entre las organizaciones.

Bibliografía

- Alles, M. (2011). Competitividad y gestión por competencias. Revista técnica por competencias. Recuperado de [www. xcompetencias.com](http://www.xcompetencias.com)
- Alcázar, P. (Sin Fecha). El Cliente. Relación Empresa – Cliente. Recuperado de https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf
- Alfonso, D. y Soto, L. (2017). Propuesta de plan de mejora para el proceso de Soporte al Cliente del área Comercial de Kantar IBOPE Media Colombia S.A.S., con base en los lineamientos del numeral 9.1 de la NTC-ISO 9001-2015. (Tesis de Especialidad). Universidad Libre. Recuperado de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10714/TrabGradoFinal_KantarIbopeColombia_LinaSoto_DianaAlfonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, A. (Sin Fecha). La Gestión de la Calidad: Conceptos Básicos. Recuperado de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Bolaños, A. y Baquerizo, M. (2018). Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001. Revista de la Universidad Internacional del Ecuador, 3 (2),123-135. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3256/3/document%20%2811%29.pdf>

Cámara de Comercio de Sincelejo (2017). Informe de Gestión. Vigencia 2017. Recuperado de <https://ccsincelejo.org/wp-content/uploads/2018/02/Informe-de-Gestion-2017.pdf>

Contreras, A. (2015). Elaboración De Un Diagnostico Que Permita Identificar El Estado Actual De La Empresa Tecnicompactos Del Oriente Ltda., Para La Posible Implementación Del Sistema De Gestión De Calidad Según Los Lineamientos De La Norma ISO 9001: 2008. (Tesis de Pregrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C. Recuperado De <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6923/1/ContrerasTorresAndresMauricio2015.pdf>

Cocuy, P. (2018). Nueva era en la Gestión del Talento Humano y su Importancia en las Organizaciones. (Artículo Maestría), Universidad del Quindío. Recuperado de <https://bdigital.uniquindio.edu.co/bitstream/001/5510/1/Nueva%20era%20en%20la%20Gesti%C3%B3n%20del%20Talento%20Humano%20y%20su%20Importancia%20en%20las%20Organizaciones%20%281%29.pdf>

Corvo, H. (2019). Cultura de calidad: características, desarrollo y ejemplo. [Lifeder.com]. Recuperado de <https://www.lifeder.com/cultura-de-calidad/>

Chávez, S., De las Salas, M. y Bozo, R. (2014). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras, 12 (2), 178-196. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6430951>

Dussel, E. (2001). Un análisis de la competitividad de las exportaciones de prendas de vestir en Centroamérica utilizando los programas y la metodología CAN y MAGIC. Serie estudios y perspectivas (1). Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4875/S01030302_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, K. y Espinel, J. (2016). Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad Basado En Los Requisitos De La NTC ISO 9001:2015 Para El Proyecto Curricular De Administración Ambiental De La Universidad Distrital Francisco José De Caldas Con Fines De Acreditación. (Tesis de Pregrado), Universidad Distrital Francisco José De Caldas, Bogotá. Recuperado de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/3346/1/Garc%C3%ADaAvenda%203%20B1oCatherineLizeth2016.pdf>

Garzón, C. (2017). Planificación del sistema gestión de calidad ISO 9001:2015 para Gravida S.A.S. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica De Colombia, Bogotá. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15155/1/PLANIFICACION%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20ISO%209001%20PARA%20GRAVIDA%20SAS.pdf>

González, M. y Hernández, E. (2011). Formación de competencias para el trabajo Con el patrimonio en los estudiantes de estudios socioculturales, desde la nueva Visión de la

educación superior. Revista Universidad y Sociedad, 3(1), 1-7. Recuperado de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/72/71>

Guaqueta, D. (2017). Propuesta de mejoramiento continuo de procesos administrativos de facturación en Colsubsidio. (Tesis de Pregrado). Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá. Recuperado de https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/4253/TRAB_AJO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grau, A. (2016). Talento Humano. Que es y cómo puedes gestionarlo para obtener ingresos con él. [Blog]. Recuperado de <https://agustingrau.com/gestion-del-talento-humano/>

Herrera, A. (2015). Competencias Laborales En Los Colaboradores Del Departamento De Ventas De Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetenango. (Tesis de Pregrado).Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Herrera-Andrea.pdf>

Hernández, G. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma Iso 9001 en instituciones públicas de educación superior de México. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/caledu/n39/art04.pdf>

Kairuz, G. (2004). Documentación para la implantación de un sistema de gestión de calidad, en la empresa tecnologías integrales de seguridad de Colombia – TECNISEG. (Tesis de Pregrado), Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis54.pdf>

López, K. y Roa, A. (2016). Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva Kontrolar T.P.K Ltda bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. (Trabajo de Grado). Universidad Libre, Bogotá. Recuperado de <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9161>

Ministerio de Educación Nacional [MEN] (Sin Fecha). Articulación de la Educación con el mundo productivo. Competencias laborales Generales: guía No. 21. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social (MINSALUD). (Sin Fecha). Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia. Version 3.1. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/manual-acreditacion-salud-ambulatorio.pdf>

Méndez, J. (2017). Bases para un modelo tridimensional de mejora continua. (Tesis doctoral). Universidad de Vigo, Recuperado de http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/845/Bases_para_un_modelo_tridimensional.pdf?sequence=1

Méndez, J. y Avella, N. (2009). Diseño Del Sistema De Gestión De La Calidad Basado En Los Requisitos De La Norma ISO 9001:2008 Para La Empresa Dicomtelsa. (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá D.C. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis254.pdf>

Montoya, A.y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"* 20(2), Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3579/357947335001>

Munera, F. y Pérez, P. (2007). Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria. Prime edi, editorial Universidad cooperativa de Colombia.

Navas, V. (2009). ISO 9001 - 2008: Elementos Para Conocer E Implantar La Norma De Calidad Para La Mejora Continua. Limusa.

Normas 9000 (2017). Estructura de la Norma ISO 9001:2015.Edén Prairie. normas9000.com. Recuperado de <https://www.normas9000.com/content/estructura-de-la-norma-ISO-90012015.aspx>

Ortiz, L., Cubides, J. y Restrepo, D. (2013). Caracterización del talento humano en salud: Hacia el sistema de información del registro único nacional del talento humano en salud. Políticas en salud, Superintendencia Nacional de Salud, (4), 63-68. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/Caracterizacion-talento-humano-en-salud.pdf>

OPS/OMS (2007). Metas regionales en materia de recursos humanos para la salud 2007-2015. 27a Conferencia Sanitaria Panamericana y 59a Sesión del Comité Regional. Washington, D.C. octubre del 2007. Recuperado de

https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/OPS_27_CSP_Metas_Recursos_Humanos_2007.pdf

Pérez, I. (2016). Implementación de ISO 9001:2015 en un sistema de gestión de calidad certificado en ISO 9001:2008. (Tesis de Pregrado). Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/20297/TESIS%20PEREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pla, M. (2015). Diseño De Un Plan De Mejoramiento (BPM) En La Industria De Licores Del Valle. (Tesis De Pregrado). Universidad Autónoma De Occidente, Santiago De Cali. Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/8287/1/T06240.pdf>

Resolución 2030 (2014). Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion-2003-de-2014.pdf>

Ríos, G. (1996). Competitividad en el siglo XXI: factor humano y calidad. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de https://www.comfatolima.com.co/images/stories/archivos/negocios/Memorias_diplomado/Semanas%20Diplomado/Factorhumanoycalidad.pdf

- Rincón, R. (2002). Guía metodológica para la implementación de la norma ISO 9001 en empresas productoras de software. Informe de período sabático. *Revista Universidad EAFIT*, (26). Recuperado de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/download/947/852/>.
- Ruiz, M., Jaraba, B. y Romero, L. (2005). Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el Caribe*, (16), 64-91. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/1996/9370>
- Sánchez, R. y Montero, T. (2016). Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica De Cartagena Facultad De Ciencias De La Empresa, Cartagena. Recuperado de <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>
- Santiago, R. (2008). La importancia de los sistemas de gestión de calidad en empresas agrícolas. (Tesis de Maestría), Universidad Veracruzana, Xalapa, México. Recuperado de uv.mx/gestión/files/2013/01/ROSA-LEONOR-SANTIAGO-CARRILLO.pdf
- Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado*, 1 (2), 20-33. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf>
- Vesga, J. J. (2013). “Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior”. *Revista Guillermo de Ockham*, 11(2), 89-100. Recuperado de

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:L8y8kkRryxUJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4607402.pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=co>

Anexos

Anexo 1: Instrumento de Recolección de Datos

Valor	Escala	Valor	Escala
1	Nunca	4	Casi siempre
2	Casi nunca	5	Siempre
3	A veces		

No	AFIRMACIONES	VALORACIÓN
	LIDERAZGO Y COMPROMISO	
1	Asume tareas y responsabilidades derivadas del proceso de gestión de calidad	
2	Apoya a sus compañeros en la realización y cumplimiento de tareas del SGC	
3	Asegura y gestiona los recursos disponibles en función del SGC de la empresa	
4	Toma la iniciativa y persuade a los demás para solucionar problemas relacionados con la implementación del SGC	
	PLANEACIÓN	
5	A porta insumos (datos, puntos de vista) al proceso de planeación del SGC	
6	Identifica y comprende los riesgos y toma acciones preventivas y correctivas	
7	Conoce y considera acciones a favor del cumplimiento de la política y los objetivos del SGC de la empresa.	
	CLIMA LABORAL	

INCIDENCIA DEL TALENTO HUMANO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 EN EL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA IPS VIRGEN MARIA DE CIUDAD DE SINCELEJO.

Determinar la incidencia del talento humano en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 en el área de consulta externa de la IPS virgen María de ciudad de Sincelejo.

Cargo: _____ Genero: _____ Profesión: _____ Edad _____

Antigüedad en el cargo _____ meses Tipo de vinculación laboral: _____

9	El ambiente de trabajo es confortable en materia psicosocial	
10	Su perfil y el de sus compañeros corresponde a sus funciones y responsabilidades	
COMPETENCIA		
11	Se evidencia una toma de conciencia frente a la política, los objetivos, la eficiencia y los requisitos del SGC.	
12	Es fluida la comunicación con directivas y compañeros alrededor del proceso de certificación del SGC.	
13	Es evaluado y se autoevalúa en el marco del SGC y propone planes de mejora de su desempeño.	
14	Conoce los indicadores de efectividad del SGC y realiza esfuerzos coordinados para su alcance.	

Muchas Gracias.