

# Sindicalismo Siglo XXI. Perfecto equilibrio, derecho al trabajo y la salud en el bajío Guanajuatense

José Martín Cano Martínez<sup>1</sup>

María Inés Ramírez Chávez<sup>2</sup>

Víctor Manuel Hernández López<sup>3</sup>

## Resumen

En México, es agenda prioritaria contar con un sistema de salud público multinivel e integral que garantice a su población la prevención, detección y seguimiento sanitario, a su vez sinónimo de progreso. Durante la pandemia mundial por SARS-CoV-2, los retos que afrontaron los servicios de salud los posicionó como el punto medular entre el trabajo y la vida.

De lo anterior se deriva que México ocupa el segundo lugar en Latinoamérica con 13,373,908 casos mientras que Guanajuato ocupa el 4.º con 2,878,702 y una tasa de mortalidad del 3.7%, porcentaje atribuido al manejo integral derivado de la estrategia conformada en el Instituto de Salud Pública de Guanajuato (ISAPEG) y SNTSA 37.

El que funge con una cultura laboral fuerte y en el que el reto se fundamenta en el bienestar integral de las personas que constituye el capital humano del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud Sección 37 Guanajuato (SNTSA 37). El objetivo es integrar equipos de alto desempeño reforzados con un liderazgo que actúa como agente de cambio, impactando positivamente en el entorno laboral y por ende en el progreso regional, estatal, nacional e internacional.

Con el pragmatismo del ISO 9001:2015 se establece, implementa, mantiene y mejora de forma continua su Sistema de Gestión de la Calidad, logrando la calidad de los servicios sanitarios que ofrecen a la ciudadanía Guanajuatense. Empleando una metodología exploratoria, descriptiva, cuantitativa se analiza el comportamiento 2020-2021. Utilizando el SPSS ver.22, para el análisis estadístico.

Los resultados basados en los requerimientos que marcan las normas internacionales ISO 9001:2015 de Sistema de Gestión de la Calidad SNTSA 37 en el periodo 2020-2021 en materia de: Nivel de confianza de los usuarios en el 2020 era de un 59% mientras que en el año 2021 fue de 75%. En el tenor de clientes fieles a la organización el registro aumentó del 2020-2021 en un 18%. En mejores condiciones laborales para el personal sanitario se registra un aumento del 22% en el periodo analizado.

El liderazgo participativo en el presente articula una visión integrada con enfoque internacional a través del ISO 9001:2015 generando cambios que trascienden en nuestro

---

<sup>1</sup>Médico. Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud Sección 37. (SNTSA#37) Guanajuato, México. jomc@sntsa37.org

<sup>2</sup> Doctor en administración y Gestión Empresarial.SNTSA#37. ramicha\_9@yahoo.com.mx

<sup>3</sup> Licenciado en Derecho. SNTSA# 37. vmhl@sntsa37.org



Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud Sección 37 Guanajuato (SNTSA 37) donde el personal sanitario público guanajuatense se encuentra fortalecido.

## Sindicalismo

El 1 de noviembre de 2006 se fundó en Viena una nueva central sindical mundial (Traub-Merz/Eckl) (Xelhuantzi, 2019) dando nacimiento a la Confederación Sindical Internacional (CSI). América Latina presentó una escena sindical compleja esto debido a que la mitad de la población económicamente activa, el 56% según el Banco Mundial, de América Latina se ubica en el sector informal (Xelhuantzi, 2019) es decir carecen de representación sindical.

En el ámbito internacional la Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres (CIOSL), con 41 millones de trabajadores, como socia mayor y la Confederación Mundial del Trabajo (CMT), de orientación confesional, con 9 millones de trabajadores, como socio menor son las principales confederaciones sindicales (Xelhuantzi, 2019).

En América se destacan la estadounidense Federación Americana del Trabajo-Congreso de Organizaciones Industriales (AFL-CIO, por sus siglas en inglés), la CUT brasileña, la Confederación General del Trabajo (CGT) argentina, el Congreso del Trabajo de Canadá (CLC, por sus siglas en inglés), la Confederación de Trabajadores de México (CTM) y la Unión Nacional de Trabajadores (UNT) mexicanas, y la Central Única de Trabajadores (CUT) chilena (Xelhuantzi, 2019).

### *El sindicalismo del siglo XXI*

En los últimos años se crearon en América Latina, bajo distintas modalidades, conglomerados sindicales subregionales, que representan una importante novedad. La primera en constituirse y la más importante es la Coordinadora de Centrales Sindicales del Cono Sur (CCSCS), que agrupa las principales centrales del sur del continente y tiene como referencia al Mercosur (Xelhuantzi, 2019).

- Entre los movimientos más importantes en los inicios del sindicalismo en el mundo son:
- Revolución Industrial a finales del Siglo XVIII (Efectos positivos a través de los tratados)
- Sustitución del Hombre por la Maquina
- Revolución Francesa (05 de mayo 1789- 09 de noviembre de 1799) arrojó la Declaración de los Derechos del hombre y del Ciudadano y los primeros tratados que plasmaron las garantías de la evolución laboral.

### *Sindicalismo en México*

Las Primeras organizaciones en México surgen en 1837 con el movimiento organizado de los ferrocarrileros (Aguilar, 1992).

Para 1906 y 1907 se suscita la Huelga de Cananea, Sonora (Mineros) y la Huelga de Río Blanco en Veracruz (Textil) (Cuatrecasas, 2019).

El sindicalismo mexicano se consolida el 6 de marzo de 1876, cuando se constituye "El Congreso Obrero Permanente". Considerado como 1° intento por crear un Organismo Sindical nacional (Xelhuantzi, 2019).

La Comisión especial para asuntos laborales del 28 de diciembre de 1916 en la ciudad de Querétaro, Querétaro, manifestó:

- Jornadas Máximas de Trabajo de 8 horas.
- Salario Mínimo.
- Protección a mujeres y niños.
- Descanso dominical.
- Seguridad social y sanitaria.
- Derecho a buscar la asociación del trabajador con algún gremio para su defensa en la parte sindical.
- Derecho a la huelga.
- Derecho a la vivienda.
- Instalación de consejos de conciliación y arbitraje.
- Seguridad e Higiene.
- Salud laboral

#### *Sindicato Nacional de Trabajadores de la secretaria de Salud Sección 37(SNTSA37)*

Movimiento que organiza a las y los Trabajadores para la defensa de sus intereses e influir en el equilibrio contractual de la mano de obra, talento, conocimientos y del capital (factores de la producción)

El Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud fue constituido en marzo de 1944, como resultado de la unión de los trabajadores de la entonces recién instituida Secretaría de Salubridad y Asistencia (Fernández, 1995).

Con base en los postulados reconocidos por nuestra Carta Magna, los cuales garantizan a los trabajadores la constitución y el funcionamiento de las organizaciones gremiales para el estudio, mejoramiento y defensa de sus respectivos intereses (Xelhuantzi, 2019).

Buscando el bienestar de sus agremiados el SNTSA 37 se apoya con una red de apoyo natural entre los que se encuentran: educación, sanidad, pensiones, autonomía personal, libertad, tiempo de sano ocio, condiciones laborales óptimas, trabajo, vivienda, cultura, salud integral, salud física, salud emocional, seguridad e higiene y medio ambiente (Figura1).

Con presencia en toda la República Mexicana, el Sindicato de Salud se encuentra entre los primeros cinco sindicatos más grandes de nuestro país siendo un referente importante para otras organizaciones gremiales en el ejercicio y defensa de sus principios (Xelhuantzi, 2019).

Figura1.- Pilares de SNTSA 37.



Fuente: Elaboración Propia.

Aspira a optimizar la situación de los trabajadores en el mercado laboral mediante negociaciones con los patrones como son:

- Incrementos Salariales
- Horarios laborales
- Protección Social
- Bienestar

En 1935 las organizaciones sindicales adquieren cierta unidad por lo que forman la Federación de Sindicatos de Trabajadores del Estado, en dicha federación se encuentran diferentes sindicatos públicos de México (González, 2006).

Como lo son: Alianza de Organizaciones de Trabajadores al Servicio del Estado. Alianza de Telegrafistas Mexicanos, Frente Único de Trabajadores de Caminos. Sociedad Nacional de Empleados Postales. Sindicato Único de Trabajadores Federales de la SOP y la Unión Nacional de Empleados de Gobierno.

El 20 de junio de 1936 se adhiere la Unión de Trabajadores de las Secretaría de Relaciones Exteriores en ese mismo año, pero el 17 de marzo, se integra la Unión de Empleados y Obreros de la Secretaría de Hacienda (Fernández, 1995).

Posteriormente se afilia el Sindicato Único de Trabajadores de la Secretaria de Educación Pública, la Organización de Trabajadores de la Secretaria de Gobernación y el Frente Único de Trabajadores de Oficinistas del Departamento Central.

Desde su fundación, y con base en sus convicciones gremiales históricas, el Sindicato de Salud forma parte activa y orgullosa de la Federación de Sindicatos de Trabajadores al Servicio del Estado (FSTSE) (Figura2).

El Sindicato de Salud congrega a un gremio altamente capacitado y profesional en franca y constante preparación y mejoramiento profesional de sus miembros los cuales pertenecen a la rama médica, paramédica y afín, que laboran con el único compromiso de mejorar la salud de los mexicanos, especialmente de la población no derechohabiente y que tiene menores recursos para la atención de sus padecimientos.

Es por ello por lo que nuestros afiliados son trabajadores orgullosos de colaborar a un fin tan noble como lo es el derecho humano a la protección de la salud, obligación del Estado para con sus gobernados a través de las instituciones de salud.

Formalmente constituida el 29 de octubre de 1938, la F.S.T.S.E. pasó a ser la única central reconocida oficialmente por el Estado, con 29 sindicatos miembros sumando a la fecha 89.

Figura2.- Escudo Institucional de FSTSE



Fuente: FSTSE, 1935.

### *Marco Legal*

La Constitución Política de 1917, en su Artículo 5º manifiesta: A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. Y no se puede obligar a ninguna persona a prestar determinado trabajo sin su consentimiento (González, 2006).

El SNTSA cuenta dentro de sus documentos básicos con un Estatuto General el cual es el conjunto de disposiciones relativas a la organización, derechos y obligaciones de los miembros de nuestro gremio para el mejor desarrollo de sus actividades y para la defensa y protección de sus intereses comunes.

Nuestro Estatuto es uno de los instrumentos sindicales con mayor avance en el ejercicio de las actividades de los asociados en la vida interna de nuestro sindicato entre muchas razones (Bazúa, 1995), por la elección de sus dirigentes mediante mecanismos democráticos como es el voto directo y secreto de sus agremiados, además de encontrarse redactado con un lenguaje de género inclusivo y en pleno respeto a los derechos humanos.

Derivado de la garantía en el ejercicio democrático antes mencionado se hace mención especial al Reglamento de Procedimientos Electorales el cual regula las disposiciones establecidas en el Estatuto General respecto de los derechos y obligaciones político-sindicales del personal afiliado al SNTSA, en lo relativo a la elección de sus dirigentes y delegados.

### *Estructura Orgánica del Sindicato de Salud*

La estructura orgánica del Sindicato de Salud tiene como primer órgano al Congreso Nacional como depositario del gobierno y dirección de las actividades sindicales internas y externas,

seguido del Consejo Nacional de Dirigentes, así como del Comité Ejecutivo Nacional, órgano ejecutivo y de representación social.

La estructura territorial se encuentra representada por 105 Secciones sindicales, compuesta cada una de ellas por su respectivo Comité Ejecutivo Nacional y, en su caso, por Subsecciones y Delegaciones.

Asimismo, respecto a los documentos laborales más importantes de nuestra organización debemos hacer mención a las Condiciones Generales de Trabajo, instrumento negociado con la Secretaría de Salud Federal.

Cada tres años y que regula la relación laboral de dicha Secretaría con los trabajadores, reconociendo al Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud como el único representante sindical de las y los trabajadores.

A lo largo de su historia, el Sindicato de Salud ha sabido enfrentar los diversos cambios que el país ha requerido a través de la descentralización del sector salud, y el reto de la cobertura universal en salud, a los cuales se ha dado una respuesta sólida de servicio y de unidad sindical en favor de los mexicanos (Fernández, 1995).

Todos los miembros del Sindicato de Salud SNTSA Sección 37 Guanajuato orgullosos de nuestra pertenencia a este gremio con una rica historia y tradición sindicalista identificados con los postulados y principios de la libertad sindical.

Mediante un programa de acción acorde con el mejoramiento y defensa de los intereses de sus agremiados, reconocemos los pendientes y las respuestas efectivas a las expectativas de sus miembros sabiendo que en la historia de nuestro sindicato se encuentra la sólida dirección a la resolución de los planteamientos y demandas de nuestros agremiados. (Figura 3).

Figura 3.- Escudo Nacional de SNTSA.



Fuente: SNTSA

La estructura de SNTSA. Tiene presencia en toda la República Mexicana. Se encuentra ubicado dentro de los 5 sindicatos más grandes del país con casi 400 mil afiliados. Entre los logros se encuentra: Es tomado como referencia de defensa para otras organizaciones

En el estado de Guanajuato cuenta con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud Sección 37(SNTSA # 37) Guanajuato, México.

## Sistema de salud en México

La salud pública mexicana es un conjunto de acciones sectoriales y transversales (Aguilar, 1992 p. 6), organizadas por el Gobierno federal con participación de los estados, municipios y sociedad, para proteger, promover y recuperar la salud, mediante acciones sanitarias, sectoriales y transversales (Bazúa, 1995).

### *Marco Normativo*

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su artículo 4º, párrafo cuatro, el derecho de toda persona a la protección de la salud, disponiendo que la Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general (Xethuantz, 2019).

### *Política pública en México enfocado a salud pública*

Mediante un paquete de acciones relacionadas, que de acuerdo con una estrategia involucran cierta secuencia y recursos, (Aguilar, 1992) a fin de cumplir ciertos objetivos fijados por el Estado en función de un diagnóstico y dirigidos a resolver un problema y/o proveer un bien público (Bazúa, 1995). Cronológicamente la salud pública mexicana ha tenido las siguientes etapas:

- 1.- La primera acción de política pública sanitaria en México se remonta a 1917 en donde se establece el consejo de salubridad general como un organismo constitucional (expedición constitucional).
- 2.- Fundación de la escuela de salud pública en México en 1922.
- 3.- En 1930 se funda en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) la facultad de medicina formando capital humano sanitario.
- 4.- Para 1940 se formalizan las bases del sistema de salud: Instituto Mexicano del Seguro Social y de Departamento de Salubridad.
- 5.- En el periodo 1950-1973 es denominado como Secretaría de Salubridad y Asistencia pública (SSA).
- 6.- En 1974 México se coloca en 1º lugar en América al marcar libre decisión reproductiva en el carácter de derecho constitucional y el 2º lugar a nivel mundial. Posicionando a la Secretaría de Salubridad y Asistencia pública (SSA) en niveles de atención máximos (Campa, 2018).
- 7.- Así mismo, en 1983 se incorpora el derecho a la protección en salud, 66 años del promulgado constitucional.
- 8.- Por lo que en 1984 se expide la Ley General de Salud con la finalidad de garantizar el cumplimiento oportuno de protección en salud.
- 9.- El convenio único de desarrollo expresando las responsabilidades, recursos y objetivos por entidad.



10.-Nace así la consolidación del Sistema Nacional de Salud en México.

11.-Es de 1982 a 1985 que el Poder Legislativo establece los preceptos legales para la descentralización de los servicios de salud.

12.-Ya de 1986 a 1987 se efectúa la descentralización nacional, naciendo así en cada entidad federativa el Sistema Estatal de Salud.

Por lo cual el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Salud se involucra para salvaguardar el trabajo de los profesionales sanitarios. A partir del 22 de diciembre de 1972 se implanta la semana laboral de cinco días para los servidores del pueblo de México con descansos preferentemente de sábados y domingos.

### *Política pública en México enfocado a salud pública Guanajuato*

La cronología histórica del sistema de salud pública del Estado de Guanajuato se remonta desde la época de la conquista en donde los españoles dueños de las minas se preocupaban por la salud integral de los mineros y sus familias como una fuente de riqueza. (Ramírez, Flores y Vázquez, 2020).

Trayendo el primer grupo de personal sanitario conformado por médicos y enfermeras que tenían la encomienda del cuidado integral de la salud pública guanajuatense (Ramírez, Flores y Vázquez, 2020).

Para el 7 de marzo de 1986 el estado de Guanajuato ya cuenta con servicios de salud descentralizados posicionándose en los tres primeros lugares a nivel nacional.

El Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG) el cual es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal con personalidad jurídica y patrimonio propios, el cual cuenta con autonomía para el manejo de sus recursos humanos, materiales y financieros.

- Misión. Es una Institución con profesionales íntegros y comprometidos con la salud de la población a través de servicios vanguardistas y de calidad.
- Visión. La pasión es compartida e inspira a la consolidación como referente nacional en salud pública, atención médica y generación de conocimientos, a través del acceso efectivo, con servicios de calidad y reducción de riesgos mediante la participación de la sociedad.
- Valores. Dentro de los valores se encuentran: Integridad, Compromiso, Empatía, Respeto y Lealtad.
- Integridad. Ser un servidor público-honesto que genera confianza y actúa en congruencia con las leyes que rigen dicho sistema

La infraestructura de ISAPEG está constituida por 567 unidades de consulta externa y 20 unidades de especialidad médica, 44 unidades de hospitalización y 1 sistema de urgencias estatal todos ellos albergan a 13,000 profesionales sanitarios que laboran en velar la salud de cada guanajuatense (Ramírez, Flores,y Vázquez, 2020).

Hombro a hombro ISAPEG y el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud Sección 37 (SNTSA # 37) Guanajuato, México. velan por los derechos integrales de los trabajadores brindando un equilibrio perfecto entre el derecho al trabajo y su ardua profesión sanitaria puesta a prueba durante la pandemia de Covid-19. (Mapa 2. Estructura de ISAPEG)

Mapa 2. Estructura de ISAPEG.



Fuente: ISAPEG,2021

Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud Sección (SNTSA # 37) y Norma ISO 9001:2015.

ISO 9000 se centra en la gestión de calidad (Pérez 1999, p. 19) lo que significa que una organización tiene que cumplir requisitos tales como aumentar el grado de satisfacción del cliente, lograr una mejora continua en sus servicios (González, 2006. P. 67).

La ISO 9001:2015 es un programa acreditado de certificación en conformidad con la ISO 17021-1:2015 (Pooter, 1999).

ISO 9001 proporciona los requisitos para una serie de funciones esenciales para que se establezcan en su sistema de gestión de calidad (Ortega,2015). El estándar fue desarrollado con base en ocho principios de gestión de calidad.

Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud Sección (SNTSA # 37) en Guanajuato desde diciembre de 2017 garantiza servicios de calidad y una nueva visión en la gestión Sindical. Para ello logra la certificación ISO 9001: 2015 (Pooter, 2022).

Un Sistema de gestión de calidad tiene como finalidad específica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, otra vertiente es la especificación en los tiempos de entrega y niveles de servicio (Figura 4).

Figura 4.- Sistema de gestión de calidad SNTSA



Fuente: SNTSA,1997

La calidad se percibe como: Grado en el que un conjunto de características inherentes (esencial) al servicio cumple con los requisitos (González, 2006, p. 78).

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los servicios que se ofrecen al cliente.

Sistema de gestión de calidad en SNTSA 37 se refiere a un estilo de trabajo que se ha adoptado para beneficiar a los clientes y que se enfoca en altos estándares de calidad para ofrecer un buen servicio mediante; (Figura 5).

- Recursos (Humanos y materiales)
- Documentos (Procedimientos)
- Estructura (Organigrama).

Figura 5.- Sistema de gestión de calidad SNTSA



International **Organization for**  
**Standardization**

Fuente: SNTSA,2022

Las normas ISO fueron creadas en Ginebra, Suiza, en 1946, en sus inicios su principal función es estandarizar los productos industriales pretendiendo obtener una cooperación entre países (Figura 6).

Figura 6. - Historia del ISO-SGC.



Fuente: SNTSA,2022

Buscando el aseguramiento de la calidad, el medio para lograrlo fue la creación de normas internacionales por consenso, estableciendo estándares que el mercado requiere.

Por lo que su misión fundamental es facilitar el comercio de bienes y servicios. Con la visión de buscar el desarrollo de estándares de calidad a nivel mundial para poder ser competitivos (González, 2006, p. 89)

Para el ISO 9001:2015 un proceso es conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman *elementos* de entrada en resultados. (Figura7).

Figura 7. Proceso ISO 9001:2015 -SGC.



Fuente: SNTSA,2022.

Un procedimiento en el ISO 9001:2015 es un seguimiento de una **serie de pasos** bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible (Figura 8).

Figura 8. Procedimiento ISO9001:2015-SGC.



Fuente: SNTSA,2022.

## Metodología de la Investigación

### Planteamiento del problema

Constitución Política de 1917 Artículo 5º manifiesta: A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. Y no se puede obligar a ninguna persona a prestar determinado trabajo sin su consentimiento.

En este mundo caótico y turbulento se requiere personal sanitario que infunda energía positiva y ayuden a sus compañeros a formar equipos altamente competitivos, con ello se desencadenará el potencial humano encaminado a lograr la excelencia en el manejo sanitario de los guanajuatenses.

### Objetivo de la investigación

El impulsar una política pública sanitaria por medio del cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 desde la trinchera del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud Sección 37 Guanajuato, México.

Se vuelve referente por la efectividad del sistema de gestión de la calidad (SGC), se basa en una serie de actividades coordinadas de pasos y que permite estándares mundiales aplicables.

- Hipótesis. ¿La retrospectiva sanitaria de la norma ISO 9001:2015 muestra el comportamiento arrojado por dicha implementación durante el periodo 2020-2021?
- Instrumentos, Se analizaron los comportamientos anuales del periodo 2020-2021 basados en los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del sistema de gestión de calidad, la pauta es la aplicación de norma ISO 9001:2015.

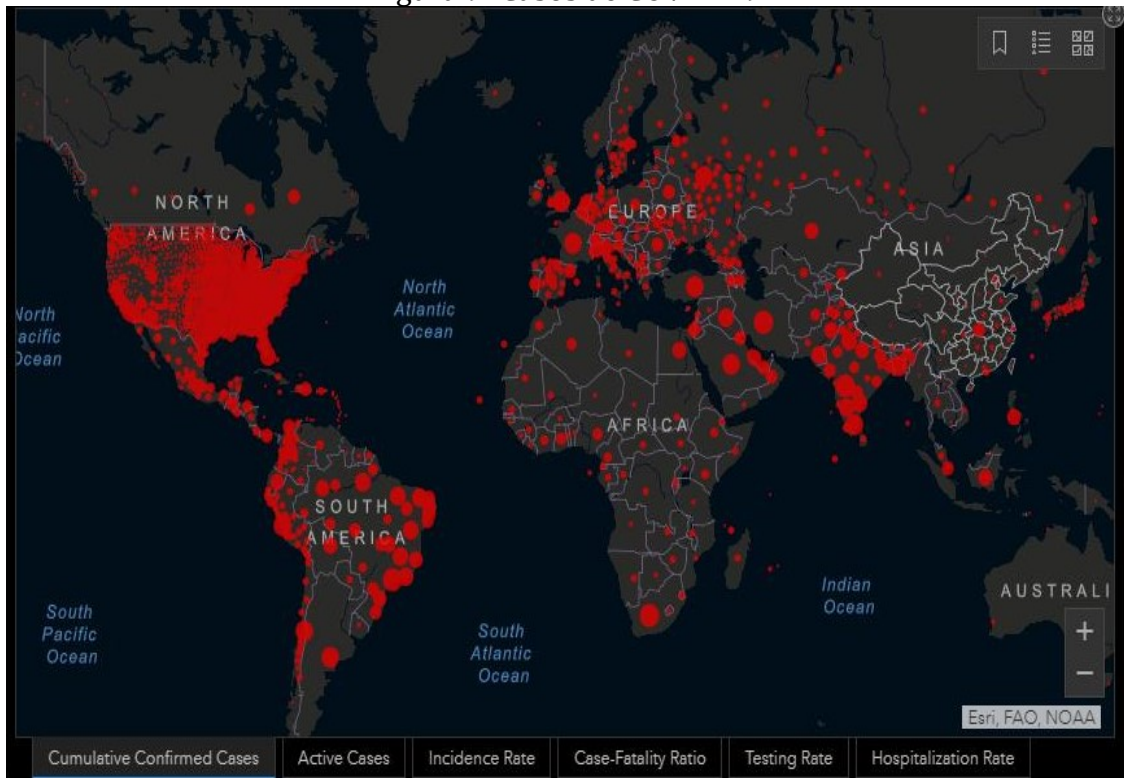
- Metodología. Mediante una metodología cualitativa se hace una retrospectiva sanitaria de la aplicación del ISO 9001:2015 en el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud Sección 37 del comportamiento anual 2020-2021.
- Mientras que el Proceso Estadístico se efectuó con el programa estadístico IBM SPSS Statistics 22.0 base para Windows en cooperación con la Universidad Privada Domingo Savio Sede Tarija, Bolivia.

## Comentarios Finales

### Resumen de Resultados

El Covid-19 afectando a 188 países y/o regiones 577, 451,612 contagios y 27, 913,652 muertes. Mientras que en México ha presentado 13, 378,908 casos confirmados mientras que los decesos son 327,523 hasta el día 1 de agosto de 2022, según el monitoreo de Johns Hopkins Center for Systems Science and Engineering en su plataforma (Figura 9).

Figura 9.-Casos de COVID-19.



Fuente: Johns Hopkins Center for Systems Science and Engineering.  
(<https://coronavirus.jhu.edu/map.html>)

El estado de Guanajuato se posiciona en 4 lugar con mayores contagios de la república mexicana con 2, 878,702 confirmados por los 46 municipios de acuerdo con la plataforma de monitoreo del Covid-19 hasta el 1 de agosto de 2022 (OMS, 2020), fecha de corte para dicha investigación.



Para poder afrontar dicha pandemia el personal sanitario guanajuatense y brindar atención óptima sigue los parámetros del sistema de gestión de la calidad, basados en la norma internacional ISO 9001:2015. Entre los principales beneficios se encuentran las satisfacción y confianza del cliente seguido por 8 diferentes ejes (Figura 10).

Figura 10.-Sistema de gestión de Calidad SNTSA-37




Fuente: SNTSA,2022.

El sistema de gestión de calidad (SGC) es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre el conjunto de elementos, recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias para lograr la calidad de los servicios sanitarios en Guanajuato.

El reto es efectuar la homologación de los procesos marcados por el ISO 9001:2015 en el capital humano del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud Sección 37 Guanajuato (SNTSA 37) donde el personal sanitario público guanajuatense se encuentra fortalecido. (Figura 11)

Figura 11.- Beneficios de un Sistema de gestión de Calidad SNTSA-37



**BENEFICIOS DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

PARA EL CLIENTE	PARA LA ORGANIZACIÓN	PARA EL PERSONAL
Uniformidad en la calidad	Reducción de Errores	Uniformidad en métodos de trabajo
Servicio de Calidad	Reducción de Costos	Aprendizaje de sus actividades
Cumplimiento de Requisitos	Reducción de Retrabajos	Menor desperdicio de tiempo y esfuerzo
Satisfacción	Mayor aceptación	Satisfacción personal
<b>Confianza</b>	<b>Cientes Fieles</b>	<b>Mejores condiciones laborales</b>

Fuente: Elaboración propia.

Entre los principales ejes a considerar se encuentran tres enfoques el cliente, la organización y el personal por lo que el primero que se medirá en la retrospectiva para SNTSA 37 será en el apartado de clientes dando como resultado el nivel de confianza. (Tabla 1)

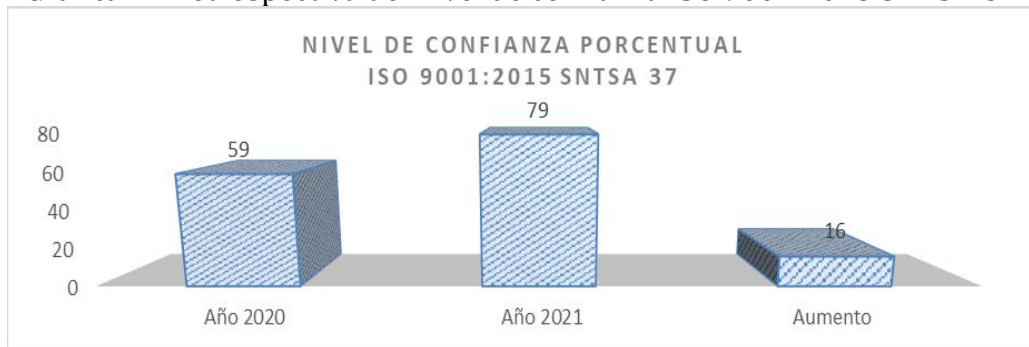
Tabla 1.- Retrospectiva del nivel de confianza del Sistema de gestión de Calidad SNTSA-37.

Beneficios para el Cliente	Año 2020	Año 2021	Aumento
Nivel de confianza porcentual	59	79	16

Fuente: Elaboración propia.

En la retrospectiva de la aplicación del ISO 9001:2015 nos muestra en el tenor de nivel de confianza del año 2020 al año 2021 un aumento del 16%. (Gráfica 1)

Gráfica 1.- Retrospectiva del nivel de confianza ISO 9001:2015 SNTSA-37.



Fuente: Elaboración propia.



Los beneficios para la organización de la retrospectiva del ISO 9001:2015 SNTSA-37 refleja que en el año 2020 el nivel porcentual de clientes fieles fue de un 58%, mientras que en 2021 se refleja un incremento al 76% por lo que se tiene un aumento del 18% (Tabla 2).

Tabla 2.- Retrospectiva del nivel de clientes fieles ISO 9001:2015 SNTSA-37

Beneficios para la organización	Año 2020	Año 2021	Aumento
Nivel de clientes fieles porcentual	58	76	18

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de clientes fieles registra un aumento del 18% ya que en el año 2020 se registra un 58% mientras que en 2021 fue de un 76% (Gráfica 2)

Gráfica 2.- Retrospectiva de clientes fieles del ISO 9001:2015 SNTSA-37



Fuente: Elaboración propia.

Uno de los principales beneficios del ISO 9001:2015 SNTSA-37 es mejorar las condiciones laborales de los trabajadores sanitarios ya que a la uniformidad en los métodos de trabajo se disminuyeron los errores humanos y los tiempos de espera muertos (Tabla 3).

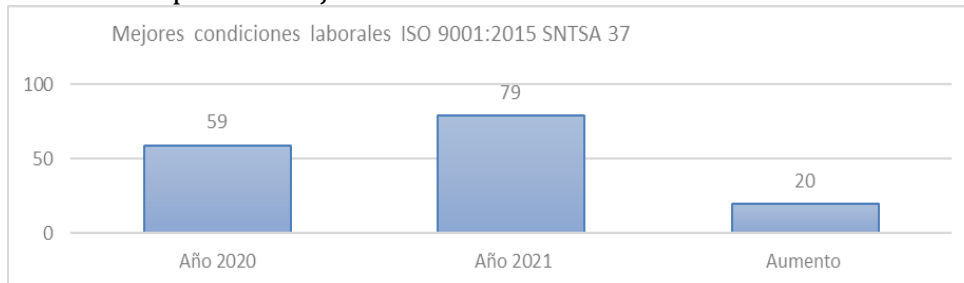
Tabla 3.- Retrospectiva mejores condiciones laborales ISO 9001:2015 SNTSA-37

Beneficios para el personal sanitario	Año 2020	Año 2021	Aumento
Mejores condiciones laborales para el personal sanitario guanajuatense	59	79	20

Fuente: Elaboración propia.

La retrospectiva sanitaria nos muestra un aumento significativo del 20% mejorando las condiciones laborales para el personal sanitario guanajuatense (Gráfica 3).

Grafica 3.- Retrospectiva mejores condiciones laborales ISO 9001:2015 SNTSA-37



Fuente: Elaboración propia.

## Conclusiones

En este mundo caótico y turbulento se requiere personal sanitario que haga frente a los retos sanitarios como lo son el Covid-19 y la viruela del mono, por ello es necesario efectuar procesos estandarizados que permitan el desarrollo integral de los profesionistas sanitarios, para ello se buscan estrategias sólidas que impulsen el perfecto equilibrio entre el trabajo y la salud

El sindicalismo del siglo XIX fomenta la nueva cultura laboral, debemos orientarla hacia la generación de hábitos de trabajo, prácticas productivas y valores, para que todos seamos conscientes de nuestros derechos, pero también de los deberes, para alcanzar juntos una colaboración armónica que logre mayores niveles en las habilidades de todos, que permitan, a su vez, el incremento de la productividad y la competitividad, permitiendo así elevar los niveles de vida de los trabajadores y sus familias.

Cuatro criterios básicos que modifican la concepción del trabajo en el ISAPEG y que dan soporte a la nueva cultura laboral: 1.-El reconocimiento de que el trabajador más que un recurso, es una persona, un ser humano. 2.- El trabajo más que una mercancía es el medio para transformar la realidad. 3.- El ISAPEG más que campos de batalla, son comunidades de desarrollo compartido y participativo. 4.-La productividad más que una forma de explotación es un resultado que surge del enriquecimiento de las capacidades del trabajador.

El Sindicato Nacional de Trabajadores de la Secretaría de Salud Sección 37 cumple con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 por establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua sus sistema de gestión de la calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de la norma internacional

El sistema de gestión de la calidad (SGC) es una serie de actividades coordinadas para lograr una unificación de criterios basados en normas internacionales.

Por lo anterior expuesto, se manifiesta que el sindicalismo del siglo XXI busca seguir las normas internacionales como el ISO 9001:2015 para encaminarlas a una política pública la cual está rindiendo frutos ya que en los niveles de confianza en el periodo analizado aumentan un 16%, mientras que la fidelidad de los clientes impacta de manera positiva en un 18%; para las condiciones laborales han mejorado notablemente ya que aumentó un 20%.

El liderazgo participativo en el presente articula una visión integrada con enfoque internacional a través del ISO 9001:2015 generando cambios que trascienden en nuestro entorno y tienen un impacto a largo plazo. SNTSA 37 se encamina a la excelencia sindical sanitaria desde el corazón del bajo en México hacia el mundo entero.

## Anexo

### Integrantes de SNTSA 37 Guanajuato.



Fuente: Elaboración propia, 2022

## Referencias

- Aguilar Villanueva, Luis F.** (1992) *El estudio de las políticas públicas*. Primera edición. Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Bazúa, Fernando** (1995) *Hacia un enfoque amplio de política pública*. Editorial UNAM.
- Cuatrecasas, Fermín.** (2019). *Administración, Gestión organizacional, Enfoques y proceso administrativo*. México D.F: Pearson Educación
- González Cruz, Tomas** (2006) *Gestión de la calidad*. México. Pearson educación.
- OMS.** *Global Surveillance for human infection with novel coronavirus (2019-nCoV)* [consultado 3 julio 2022]. Disponible en: [https://www.who.int/publications-detail/global-surveillance-for-human-infection-with-novel-coronavirus-\(2019-ncov\)](https://www.who.int/publications-detail/global-surveillance-for-human-infection-with-novel-coronavirus-(2019-ncov))
- Ortega, Oswaldo.** (2019) *Mejoramiento continuo de procesos aspectos conceptuales en el ISO* Editorial ediciones de la U. Ciudad de México, México. Año 2019. Pág. 175-182.
- Pérez, Joel** (1999) *Gestión ISO por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Poteer, Edwing Michael.** (2022). *ISO la nueva revolución competitiva*. Editorial Patria. 2 edición. Año 2020.
- Ramírez Chávez, María Inés; Flores Salgado, Lucerito Ludmila y Vázquez Álvarez, Eduardo Modesto** (2019) *Portabilidad Guanajuato sur brindando salud pública proyectando sentido social en México*. México. UNAM Editorial.
- Smith, Adam** (1776) -PDF- *La Riqueza de las Naciones*. México. Fondo de Cultura Económica. Editorial.
- Xelhuantzi López, María** (2019) -PDF- *101 años de control sindical en México (1918-2019) el porqué de los bajos salarios y la desigualdad en México*. México. Editorial Cisnagro.

