



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), septiembre-octubre 2024,
Volumen 8, Número 5.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5

**BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN ISO
9001:2015 EN INSTITUCIONES PRESTADORAS DE
SALUD EN MEDELLÍN, CÚCUTA Y ARMENIA
2016-2023**

**BENEFITS OF ISO 9001:2015 CERTIFICATION IN HEALTH
CARE INSTITUTIONS IN MEDELLIN, CUCUTA AND ARMENIA
(2016-2023)". MEDELLÍN, CÚCUTA AND ARMENIA (2016-2023)**

Angela Milena Zamora-Gomez

Institución Universitaria Antonio José Camacho, Colombia

Billy Salazar-Villegas

Institución Universitaria Antonio José Camacho, Colombia

Oscar Marino López-Mallama

Institución Universitaria Antonio José Camacho, Colombia

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.14365

Beneficios de la Certificación ISO 9001:2015 en Instituciones Prestadoras de Salud en Medellín, Cúcuta y Armenia 2016-2023

Angela Milena Zamora-Gomez¹

Angelazamora881@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-6684-5467>

Semillero de Investigación SIGES - GISAP
Institución Universitaria Antonio José Camacho
Cali - Colombia

Billy Salazar-Villegas

bsalazarv@admon.uniajc.edu.co

<https://orcid.org/0000-0003-4839-5649>

Semillero de Investigación SIGES - GISAP
Institución Universitaria Antonio José Camacho
Cali - Colombia

Oscar Marino López-Mallama

omarinolopez@admon.uniajc.edu.co

<https://orcid.org/0000-0002-3543-9123>

Semillero de Investigación SIGES - GISAP
Institución Universitaria Antonio José Camacho
Cali - Colombia

RESUMEN

La calidad es fundamental para la competitividad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) en Colombia, especialmente en el contexto de la inminente reforma al sistema de salud impulsada por el actual Gobierno (2022-2026). El objetivo fue destacar las ventajas de la certificación ISO 9001:2015 en las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) ubicadas en Medellín, Cúcuta y Armenia de Colombia. Metodología: el estudio utilizó un enfoque cualitativo de tipo descriptivo y retrospectivo, enfocada en la revisión de artículos académicos, documentos oficiales y reportes de investigación nacionales e internacionales, publicados entre los años 2016 y 2023. Resultados: las instituciones certificadas en estos territorios han alcanzado reconocimiento internacional y ofrecen atención segura a sus pacientes mediante la implementación de procesos que garantizan la seguridad de los pacientes, familiares y otros grupos de interés. Conclusión: las organizaciones de salud que no incorporen procesos de calidad en sus operaciones diarias enfrentarán un aumento en las quejas de los usuarios, mayores exigencias de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficio (EAPB), una posible pérdida de reputación y, eventualmente, el riesgo de desaparecer del mercado.

Palabras clave: gestión de la calidad total, satisfacción del paciente, economía y organizaciones para la atención de la salud, comercialización de los servicios de salud, atención a la salud

¹ Autor principal

Correspondencia: Angelazamora881@gmail.com

Benefits of ISO 9001:2015 Certification in Health Care Institutions in Medellin, Cucuta and Armenia (2016-2023)”. Medellín, Cúcuta and Armenia (2016-2023)

ABSTRACT

Quality is fundamental for the competitiveness of Health Service Provider Institutions (IPS) in Colombia, especially in the context of the imminent reform of the health system promoted by the current government (2022-2026). The objective was to highlight the advantages of ISO 9001:2015 certification in the Health Service Providing Institutions (IPS) located in Medellin, Cucuta and Armenia in Colombia. Methodology: the study used a descriptive and retrospective qualitative approach, focused on the review of academic articles, official documents and national and international research reports, published between 2016 and 2023. Results: certified institutions in these territories have achieved international recognition and offer safe care to their patients by implementing processes that ensure the safety of patients, families and other stakeholders. Conclusion: health organizations that do not incorporate quality processes in their daily operations will face an increase in user complaints, greater demands from the Benefit Plan Administration Entities (EAPB), a possible loss of reputation and, eventually, the risk of disappearing from the market.

Keywords: total quality management, patient satisfaction, health care economics and organizations, marketing of health services, delivery of health care

*Artículo recibido 24 septiembre 2024
Aceptado para publicación: 28 octubre 2024*



INTRODUCCIÓN

En el cada vez más exigente sector de la salud, las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) deberán mejorar continuamente la calidad de sus servicios, con el fin de satisfacer las expectativas de sus grupos de interés (pacientes, usuarios, compradores de servicios y cliente interno) (Hernández Palma et al., 2021). La certificación de calidad ISO 9001:2015 surge como una opción estratégica que ofrece múltiples beneficios institucionales, permitiendo alcanzar altos niveles de eficiencia operativa, satisfacción del paciente y sostenibilidad en el mercado (Salinas & Uribe, 2023).

Implementar la certificación ISO 9001:2015 en las IPS podría ofrecer numerosas ventajas (Osorio Gómez et al., 2016). Por ejemplo, para Medellín, una ciudad reconocida por su innovación y desarrollo en el sector salud, la certificación contribuiría a estandarizar los procesos y mejorar la calidad de la atención. Esto fortalecería su competitividad y atraería tanto a pacientes locales como internacionales (Salazar-Villegas et al., 2023). En Cúcuta, una ciudad con varios desafíos debido a su posición fronteriza, la certificación garantizaría la alta calidad de los servicios, optimizaría la gestión de recursos y aseguraría el cumplimiento de la normatividad local e internacional (Martínez Rojas et al., 2018; Palacios et al., 2021). Por su parte, las IPS en Armenia, siendo la ciudad más poblada del Quindío con 309,474 habitantes, se beneficiarían de la prestación de servicios de calidad y la mejora continua. También se beneficiarían de la formación profesional y el desarrollo de sus profesionales de salud, quienes estarían más capacitados. Esto resultaría en una atención más eficiente y centrada en los grupos de interés (Teleencuestas, 2024a).

La implementación de la ISO 9001:2015 no solo mejoraría los resultados clínicos y la satisfacción del paciente, sino que también fortalecería la reputación y la confianza en las IPS. Esta certificación fomenta una cultura de calidad y mejora continua, permitiendo a estas instituciones evolucionar a los constantes cambios del ecosistema de la salud y podría contribuir a su sostenibilidad a lo largo del tiempo (Lopez-Mallama et al., 2024). Al certificarse con la NTC ISO 9001:2015, las IPS no solo se alinean con los altos estándares de calidad internacionales, sino que también se posicionan como líderes en el ámbito de la salud, preparándose para enfrentar el futuro y permanecer ofreciendo servicios con excelencia a las comunidades (Lopez-Mallama et al., 2023). En ese sentido la investigación tiene como objetivo destacar las ventajas de la certificación ISO 9001:2015 en las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS)



ubicadas en Medellín, Cúcuta y Armenia.

METODOLOGÍA

El presente análisis bibliográfico se desarrolló con enfoque cualitativo, centrándose en recolección de información sin emplear análisis estadísticos (Hernández-Sampieri et al., 2014; Lemos-Muñoz, et al., 2023), el tipo de estudio es observacional descriptivo, ya que durante la recolección de la información no se influyó sobre los acontecimientos (Ato et al., 2013), y el método de estudio es transversal retrospectivo, dado que los datos se refieren a hechos ya ocurridos, teniendo en cuenta los textos presentes en las bases de datos (Orozco-Ríos et al., 2024). También la revisión bibliográfica se realiza en un momento determinado sin seguimientos posteriores (López-Mallama, 2023).

En los criterios de exclusión se tuvo en cuenta que los documentos compilados pertenecieran al periodo 2015 al 2023, que la implementación de la NTC ISO:9001 fuera en Instituciones prestadoras de servicios de salud. La estrategia de búsqueda se enfatizó en fuentes confiables y formales, tales como revistas científicas, estudios previos, así como informes de organismos gubernamentales y de salud (Zeballos Ramírez & Pumacahua Yucra, 2023). Esto garantizó la incorporación de información actualizada y relevante, llevada a cabo en diversas bases de datos, repositorios institucionales y sitios web, como: SciELO, Redalyc, Metarevistas, Dialnet, Alpha Cloud y Google Scholar, utilizando operadores booleanos como "OR, AND, y NOT" con el fin de optimizar los resultados (Oliveros-Nuñez et al., 2024; Guerrero et al., 2024; Mantilla Mejía et al., 2023).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Breve Historia de la Calidad

El concepto de calidad, aunque moderno en su desarrollo, tiene raíces profundas en la historia, con antecedentes en las primeras civilizaciones que ya valoraban el trabajo bien hecho. La gestión de calidad surgió inicialmente en el ámbito industrial y, posteriormente, se extendió a sectores como el de la salud. Entre los siglos XII y XVIII, la calidad en el comercio carecía de especificaciones técnicas formales, pero la relación directa entre productor y comprador facilitaba su control. Con el crecimiento de la producción artesanal, algunos gremios comenzaron a implementar normas de inspección para garantizar la calidad (Escobar Valencia & Mosquera Guerrero, 2013).

En el siglo XX, la producción en cadena y las teorías de Taylor transformaron la calidad en el



cumplimiento de especificaciones técnicas, aunque a costa de la deshumanización laboral. Durante las guerras mundiales, el control de calidad avanzó, especialmente en la industria militar, y en los años sesenta surgieron normas técnicas como DIN, BS e ISO para asegurar la fiabilidad y calidad en industrias avanzadas (Afanador-Cubillos, 2023).

Desde los años ochenta, la calidad se consolidó como un proceso estratégico centrado en la mejora continua y la satisfacción del cliente, con la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad y un enfoque en la Calidad Total, que también considera el servicio posventa como un indicador clave (Díaz, 2021). En Colombia, las IPS deben cumplir con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), que incluye varios componentes como el Sistema Único de Habilitación y el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC) (Lopez Mallama et al., 2024; López Mallama, 2021).

ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad

La ISO 9001 es una norma de alcance internacional, ampliamente reconocida en la gestión de calidad. El objetivo de esta norma es cumplir eficazmente con los requisitos del cliente y adaptarlos para lograr su satisfacción. Es la única norma de la familia 9000 que cuenta con certificación (Salazar-Villegas et al., 2023)

La certificación ha impulsado mejoras en las organizaciones y ha alineado a las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) con la normativa colombiana. Además, su evolución y los impactos de sus actualizaciones en el sector salud reflejan los desafíos y logros de las IPS en su proceso de certificación (Ortiz-Rocha, 2013).

Las organizaciones que implementan esta norma logran procesos eficientes y cuentan con personal capacitado, lo cual les permite ofrecer servicios de alta calidad de manera constante (Noboa, 2021). Con más de un millón de certificados emitidos en 189 países, ISO 9001 es la norma de gestión de calidad más adoptada a nivel mundial. La versión de 2015 establece principios clave en la gestión de calidad, como el enfoque en el cliente y la mejora continua, y es la única norma de su familia que puede certificarse, aunque esta certificación no es obligatoria (Ávila-Pereira, 2019).

En Colombia, la implementación de la norma ISO 9001:2015 ha beneficiado a diversas organizaciones, especialmente en los sectores de salud, educación y manufactura, al fortalecer su gestión de calidad y



mejorar su capacidad para cumplir con las expectativas del mercado (Benzaquen De Las Casas, 2018). El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) ha desempeñado un papel crucial en la difusión y certificación de esta norma en el país, ofreciendo asesorías, capacitaciones y certificaciones que permiten a las organizaciones alcanzar los niveles de calidad necesarios para competir en mercados exigentes. Este estándar ha fomentado una cultura organizacional basada en la eficiencia y en la mejora continua, elementos valorados en un entorno de globalización y alta competencia (Rincón Rodríguez & Aldana Bautista, 2021).

Descripción Demográfica de los Municipios Medellín, Cúcuta y Armenia

En la contextualización de las dimensiones territoriales y demográficas de Medellín, Cúcuta y Armenia encontramos que a nivel nacional, en 2023, Colombia contaba con 58.301 prestadores de servicios de salud reportados en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud de los cuales 59 instituciones estaban acreditadas bajo los estándares de calidad nacionales e internacionales. Sin embargo, no se encontró el total de instituciones certificadas con la norma ISO 9001:2015 (Rozo & Acosta Andrés, 2017).

La ciudad de Medellín

En cuanto a Medellín, se destaca como la capital del departamento de Antioquia, situada en el Valle de Aburrá a una altitud de 1,479 metros. El distrito tiene una extensión de 111.61 km² de área urbana y 263.04 km² de zona rural. Según proyecciones del DANE para 2024, su población alcanzaría aproximadamente 2.62 millones de habitantes, con una distribución de 52.9% de mujeres y 47.1% de hombres, lo que representa el 37.9% de la población de Antioquia (Antioquia como vamos LAB, 2024).

Tabla 1. Población de Medellín por edad y sexo proyección para 2024.

Edades	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 12 años	170.881	177.602	348.483
Población de 12 a 64 años	1.022.678	933.409	1.956.087
65 años o más	190.759	121.006	311.765
Total población	1.384.318	1.232.017	2.616.335

Fuente: elaboración propia, basado en las proyecciones del censo DANE 2018.

Según lo reportado en el Registro Especial de Prestadores – REPS del Ministerio de Salud y Protección, en la ciudad de Medellín se encuentran habilitados 7.163 prestadores de servicios de salud al año 2023



(Secretaría de Salud de Medellín, 2023), de los cuales, según el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación Medellín cuenta con 2 IPS acreditadas en calidad, estas instituciones de salud ofertan mejores servicios que las que no cuentan con esta condición (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2024). No se encontró reporte del total de instituciones prestadoras de salud certificadas con la norma ISO 9001:2015.

La ciudad de Cúcuta

San José de Cúcuta es uno de los 40 municipios del departamento de Norte de Santander, cuenta con área de 1.176 km² que representan el 5,65% del departamento de Santander, su altura sobre el nivel del mar es de 320m (Cámara de Comercio de Cúcuta, 2024). Según las proyecciones del DANE para 2024, la población de Cúcuta tendría aproximadamente 812,176 habitantes, de los cuales 418,044 de mujeres correspondiente al 51.5% y 394,132 de hombres equivalentes al 48.5%. Los habitantes de Cúcuta representarán el 47.5% de la población total del departamento en 2024, convirtiéndolo en el municipio más poblado del Norte de Santander como se puede observar en la Tabla 2 (Teleencuestas, 2024b).

Tabla 2. Población de Cúcuta por edad y sexo proyección para 2024.

Edades	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 12 años	69.020	73.001	142.021
Población de 12 a 64 años	304.902	288.562	593.464
65 años o más	44.122	32.569	76.691
Total población	418.044	394.132	812.176

Fuente: elaboración propia, basado en las proyecciones del censo DANE 2018.

Según lo reportado en el Registro Especial de Prestadores – REPS del Ministerio de Salud y Protección, en la ciudad de Cúcuta se encuentran habilitados 1.167 prestadores de servicios de salud (Ministerio de Salud, 2024), de los cuales, según el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación Cúcuta no cuenta con IPS Acreditadas en calidad (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2024). No se encontró reporte del total de instituciones de salud certificadas con la norma ISO 9001:2015.

La ciudad de Armenia

Es uno de los 12 municipios del departamento de Quindío, también es su capital, cuenta con una extensión de 121 km², siendo 22,53 km², su área urbana (19 %) y 98,9 km², (81 %) la rural (Molina-

Rico et al., 2018). Según las proyecciones del DANE para el 2024, Armenia contaría con una población de 309,474 habitantes, compuesta por 163,765 de mujeres correspondiente al 52.9% y 145,709 de hombres equivalentes a 47.1%. Los residentes de Armenia constituirán el 54.7% de la población total de Quindío en 2024, haciendo de Armenia el municipio más poblado del departamento (Teleencuestas, 2024a), como se puede observar en la Tabla 3.

Tabla 3. Población de Armenia por edad y sexo proyección para 2024.

Edades	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 12 años	19.973	20.833	40.806
Población de 12 a 64 años	116.716	105.820	222.536
65 años o más	27.076	19.056	46.132
Total población	163.765	145.709	309.474

Fuente: elaboración propia, basado en las proyecciones del censo DANE 2018.

Según lo reportado en el Registro Especial de Prestadores – REPS del Ministerio de Salud y Protección, en la ciudad de Armenia se encuentran habilitados 812 prestadores de servicios de salud (Ministerio de Salud, 2024), de los cuales, según el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación Armenia cuenta con 1 IPS acreditadas en calidad (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2024). No se encontró reporte del total de instituciones de salud certificadas con la norma ISO 9001:2015, pero durante la revisión bibliográfica se identificó a la Clínica San Rafael que cuenta con dicha certificación (Clínica San Rafael, 2024).

Descripción del los Estudios Encontrados

Se realizó una revisión bibliográfica donde se encontraron 14 documentos relacionados con las ventajas de la implementación de la NTC ISO 9001:2015, distribuidos así: 4 internacionales, 4 nacionales y 6 regionales, como se puede observar en la Tabla 4.

Tabla 4. Estudios Seleccionados para la Revisión

#	Autores	Título de la Obra	Año	Tipo de Documento	País	Ciudad	URL/DOI
1	Toapanta Caisaguano y Coraima Guadalupe	Análisis del impacto que genera la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, mediante certificación ISO 9001:2015.	2020	Trabajo de grado	Ecuador	Quito	https://static1.squarespace.com/static/55564587e4b0d1d3fb1eda6b/t/5f936016acef616a7eb3e55b/1603493932160/Tomo+10+-+Memorias+del+Congreso+Internacional+AJ+Hidalgo+2020.pdf
2	Vásquez, Angelica Indacochea	Propuesta de Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en norma ISO 9001:2015 para centros especializados en salud renal.	2023	Trabajo de grado	Ecuador	Manta	https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/4783/1/ULEAM-POSG-ING.IND-010.PDF
3	Guevara Carlos Alberto	Propuesta de Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en norma ISO 9001:2015 para centros especializados en salud renal	2023	Trabajo de grado	Peru	Chiclayo	https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5546
4	Galván-García Ángel F, Vértiz-Ramírez J de J, Sánchez-Domínguez MS, Saucedo-Valenzuela AL, Rueda-Neria	Certificación de establecimientos de atención médica en México: análisis de los incentivos para su continuidad	2019	Artículo	Mexico	Cuernavaca	https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/9946/11740
5	Ana Lucia Tascón Sierra	Barreras para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en el sector salud de Colombia: una revisión de literatura	2020	Trabajo de grado	Colombia	Bogotá	https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/31036/2020anatascon.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6	Sneider Alfonso Gazabon Palomino	Articulación entre la NTC-ISO 9001: 2015 y el manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia	2022	Trabajo de grado	Colombia	Bogotá	https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/ead35bba-ba92-405e-8a77-4fdf6cf9d78/content
7	Jhon Jairo Narvaez Casadiego	Formulación de un modelo de gestión de calidad en IPS públicas y privadas según metodología PMI	2015	Trabajo de grado	Colombia	Bogotá	https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/a2c9d16a-afc4-426c-9856-c0f38b90a1e6/content
8	Daniela Escobar Herrera Ortiz y Yully Carolina Herrera	Publicación: Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 en la Clínica Universitaria Medicina Integral S.A.S. Montería	2022	Trabajo de grado	Colombia	Montería	https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/3cf3509a-1897-4a7a-9dc1-5305a6bb684a/content
9	Clínica San Rafael	Portafolio de servicios.	2020	Informe	Colombia	Armenia	https://www.ipsclinicasanrafael.com/wp-content/uploads/2022/06/Portafolio-de-servicios-Clinica-San-rafael.pdf
10	Sandra Milena Carrillo Díaz y Claudia Patricia Ramírez Hernández	Propuesta de mejora para los sistemas de gestión de calidad en salud en las IPS de baja complejidad de la ciudad San José de Cúcuta	2021	Trabajo de grado	Colombia	Cucuta	https://bonga.unisimon.edu.co/items/8cee1e62f-5a51-4ea5-99c0-0db6194cb499
11	Juluana Lopez y Diana Martínez	La gestión por procesos en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Colombia: Un recorrido desde sus inicios, hasta su implementación en la actualidad	2021	Trabajo de grado	Colombia	Medellín	https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/26097/2/L%20c3%b3pezJuliana_2022_Gestion%20por%20Procesos.pdf
12	Hospital Mental de Antioquia María Upegui	Manual de Calidad	2024	Informe	Colombia	Medellín	https://homo.gov.co/wp-content/uploads/2024/07/01-Manual-de-calidad.pdf
13	Paula Andrea Velásquez-Restrepo, Sandra Milena Velásquez-Restrepo, Margarita VelásquezLopera, Jhon Villa-Galeano	Implementación de la gestión de riesgo en los procesos misionales de la Sección de Dermatología de la Universidad de Antioquia	2017	Artículo	Colombia	Medellín	https://www.redalyc.org/pdf/545/54553416006.pdf
14	Yesica Naranjo Álvarez y Daniela Jiménez Ramírez	Auditoría externa con enfoque en ISO 9001 versión 2015, Servicios de Salud Sanvicente Fundación, 2021-1	2021	Trabajo de grado	Colombia	Medellín	https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21596/1/NaranjoYesica_JimenezDaniela_2021_AuditoriaExternaIso.pdf

Fuente: elaboración propia.



Ventajas encontradas de la implementación de la ISO 9001:2015 en instituciones prestadoras de servicios de salud

A continuación en la Tabla 5, se describen las ventajas de implementar la norma ISO 9001:2015 en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud a nivel internacional, nacional y regional. Con base en la revisión bibliográfica, se observó que algunas de estas ventajas coinciden en diferentes países e instituciones.

Tabla 5. Ventajas coincidentes a nivel internacional, nacional y regional.

Ventajas Internacionales	Ventajas Nacionales	Ventajas Regionales
Minimiza riesgos legales y asegura el cumplimiento normativo	Facilita el cumplimiento normativo	Cumplimiento de requisitos legales
Mejora la precisión financiera y facilita la toma de decisiones estratégicas	Optimiza el control financiero y mejora la transparencia	Eficiencia financiera y reducción de costos
Reduce los tiempos de espera y mejora la experiencia del paciente	Aumenta la confianza y satisfacción en los servicios	Mejora en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio
Optimiza los costos y asegura la disponibilidad de materiales necesarios	Optimiza la gestión de recursos y asegura el suministro continuo	Mejora la calidad en el suministro de insumos

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 5 se presentaron cuatro ventajas transversales identificadas en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. La primera se refiere al cumplimiento normativo, la segunda al aspecto financiero, la tercera a la satisfacción del usuario y la cuarta a la gestión de la cadena de suministro. A nivel internacional, estos cuatro puntos coincidieron en la implementación de la norma ISO 9001:2015.

Clasificación de las ventajas de la certificación de calidad ISO 9001:2015 en las áreas administrativas de una IPS.

Se clasificaron las ventajas derivadas de la implementación de la norma NTC ISO 9001:2015 en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, con un enfoque en las distintas áreas administrativas de las IPS. Se tuvieron en cuenta las áreas de finanzas, mercadeo, gestión humana, sistemas de información, suministros, gestión de la calidad, asuntos jurídicos, gerencia científica y control interno, como se puede

observar en la Tabla 6.

Tabla 6. Clasificación por áreas administrativas de una IPS

Área	Ventajas	Frecuencia
Administrativa		
Financiero	Mejora precisión y transparencia financiera	3
Mercadeo	Mejora la reputación institucional	3
Gestión Humana	Incrementa la satisfacción y desarrollo del personal	5
Gestión de Sistemas de Información	Optimiza acceso, eficiencia, y confidencialidad de datos	4
Suministros	Asegura disponibilidad de materiales y optimiza costos	4
Gestión de la Calidad	Mejora satisfacción del cliente y garantiza estándares de calidad	10
Jurídica	Disminuye riesgos legales y asegura cumplimiento normativo	3
Gerencia Científica	Mejora eficiencia de servicios clínicos y calidad asistencial	3
Control Interno	Fortalece la integridad de procesos y el cumplimiento interno	2
Total	Ventajas	37

Fuente: elaboración propia.

Tras analizar las ventajas, el área administrativa con mayor número de beneficios fue Gestión de la Calidad, con una frecuencia de aparición de 10 veces en la literatura consultada, seguida de Gestión Humana, con 5 menciones. También se observó que las áreas de Suministros y Gestión de Sistemas de Información aparecieron 4 veces, el área Jurídica y la Gerencia Científica 3 veces, y finalmente, el área de Control Interno con 2 menciones.

CONCLUSIONES

En la revisión bibliográfica realizada a nivel regional, se observó que Medellín es la ciudad con el mayor número de publicaciones, alcanzando un total de cuatro, mientras que Cúcuta y Armenia cuentan con una publicación cada una. Según el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) 2024, Medellín posee 7,163 prestadores de servicios de salud habilitados, Armenia tiene 812 y Cúcuta cuenta con 1,167. Esta situación plantea una inquietante pregunta: ¿por qué, a pesar de la gran cantidad de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) habilitadas, no se evidencian registros que demuestren un interés activo por parte de estas en mejorar la calidad de los servicios que ofrecen? Además, se observa una notable escasez de IPS certificadas que hagan público su reconocimiento, lo que sugiere una falta de compromiso con la mejora continua de la atención al paciente.

La revisión de la literatura sobre la implementación de la NTC ISO 9001:2015 revela una escasez significativa de información en las bases de datos consultadas. Este fenómeno puede atribuirse, en parte, a la naturaleza voluntaria de esta certificación, lo que significa que las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) no están obligadas a adoptar mejoras en sus procesos de calidad. Como resultado, muchas IPS pueden no percibir la certificación como una prioridad, lo que limita el desarrollo de estudios y la documentación sobre su impacto y beneficios.

Las dependencias de las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) que más se beneficiaron de la implementación de la norma ISO 9001:2015 fueron, sin duda, las áreas de Gestión de la Calidad y Gestión Humana. La adopción de esta norma no solo ha permitido establecer procesos estandarizados que garantizan la calidad de los servicios ofrecidos, sino que también ha fomentado un ambiente de trabajo más organizado y eficiente.

La certificación ISO 9001:2015 puede considerarse una ventaja competitiva significativa para las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) que la obtienen, especialmente en un contexto donde existen 9,142 prestadores de salud habilitados a nivel regional. Esta certificación no solo valida el compromiso de una IPS con la calidad y la mejora continua, sino que también le permite diferenciarse en un mercado saturado e imperfectamente competitivo.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Afanador Cubillos, N. (2023). History of production and its challenges in the current era. *Región Científica*, 202315. <https://doi.org/10.58763/rc202315>
- Antioquia como vamos LAB. (2024). Informe de Calidad de Vida de Antioquia. https://www.antioquiacomovamos.org/system/files/2024-05/docuprivados/20240201_DEMOGRAFI%CC%81A.pdf
- Ato, M., López-García, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Avila-Pereira, L. del C. (2019). Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la NTC-ISO 9001:2015 y el plan de implementación para la mejora del servicio Educativo de la institución educativa colegio cristiano Berakah en la ciudad de Cartagena [Universidad Tecnológica de Bolívar]. <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0074760.pdf>
- Benzaquen De Las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Camara de Comercio de Cucuta, V. (2024). Datos Demograficos. <https://www.cccucuta.org.co/>
- Carrillo Díaz, S. M. (2021). Propuesta de mejora para los sistemas de gestión de calidad en salud en las IPS de baja complejidad de la ciudad San José de Cúcuta. Cúcuta, Colombia: Universidad Simón Bolívar.
- Clínica San Rafael. (2024). Clinica San Rafael. <https://www.ipsclnicasanrafael.com/>
- Clínica San Rafael. (2020). Portafolio de servicios. Clínica San Rafael, Quindío. Armenia: SOCIMÉDICOS S.A.S.
- Diaz, A. (2021). Modelos de Gestión Hospitalaria y su Influencia en la Calidad de Atención al usuario del Servicio de Salud: Revisión Sistemática Rápida de la literatura [Universidad EAN]. <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/d1e7921c-a7f8-4eba-b0ea-9cfbfd145df2/content>
- Escobar Valencia, M., & Mosquera Guerrero, A. (2013). El marco conceptual relacionado con la



calidad: Una torre de Babel. Cuadernos de Administración, 29(50), 207-216.

<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797010.pdf>

Galeano, P. A.-S.-M.-J. (2017). Implementación de la gestión de riesgo en los procesos misionales de la Sección de Dermatología de la Universidad de Antioquia (Medellín, Colombia) siguiendo las directrices de la norma ISO 9001:2015. *Gerencia y Políticas de Salud*, 16.

Galvan-Garcia, A. F. (2019). Certificación de establecimientos de atención médica en México: análisis de los incentivos para su continuidad. Mexico.

Guadalupe, T. C. (2020). Análisis del impacto que genera la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, mediante certificación ISO 9001:2015. Quito: Universidad Central de Ecuador.

Guevara, C. A. (2022). Estudio comparativo de la satisfacción del usuario en clínicas de salud ocupacional con y sin certificación ISO 9001. Chiclayo, Peru: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Guerrero, S., Portocarrero, D., & Lopez-Mallama, O. (2024). Mapeo de tendencias en estudios sobre modelos de gestión administrativa en Centros de Adulto Mayor. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 4(4), 7-21. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2024.04.001>

Herrera Ortiz, Y. C. (2022). Publicación: Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 en la Clínica Universitaria Medicina Integral S.A.S. Montería, Colombia: Universidad de Córdoba.

Hernández Palma, H., Niebles, L., & Pitre, R. (2021). Fortalecimiento de la Prestación de Servicios en IPS a partir de los Sistemas de Gestión de Calidad con Énfasis en el Usuario. *Scientia et Technica*, 26(1), 14-20. <https://doi.org/10.22517/23447214.24401>

Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación (6.a ed.). Mc Graw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hospital Mental de Antioquia María Upegui. (2024). Manual de Calidad. Zona metropolitana de Medellín: Hospital Mental de Antioquia.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. (2024). Instituciones Acreditadas.



<https://acreditacionensalud.org.co/instituciones/>

- Lopez Mallama, M., Reyes Bermúdez, I. L., Almeida Espinosa, A., Andrade Diaz, K. V., & Salazar Villegas, B. (2024). La Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud en Colombia: Experiencia de Sistematización. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 1702-1717. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9565
- López Mallama, O. M. (2021). Política de calidad en salud: Requisitos de habilitación y su efecto en la situación financiera de una IPS en Cali, 2018. *Revista Sapientía*, 10(19), 65-74. <https://doi.org/10.54278/sapientia.v10i19.64>
- López-Mallama, O. M. (2023). ¿Una Nueva Gestión Pública para el Sistema de Salud Colombiano? *Repertorio Científico*, 25(3), 116-125. <https://doi.org/10.22458/rc.v25i3.4761>
- Lopez-Mallama, O. M., Lemos-Muñoz, A. J., & Córdova-Ardila, Y. P. (2023). Protección Social en la Región Caribe de Colombia: Una Mirada desde la Equidad en 2021. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(3), 13-24. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n3/70>
- Lopez-Mallama, O. M., Montaña-Ramírez, L. Y., Estrada-Valencia, M. A., Mantilla-Mejía, H., & Salazar-Villegas, B. (2023). Estrategias exitosas en el turismo de salud: Un análisis del suroccidente de Colombia entre 2015 y 2019. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(4), 48-67. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n4/80>
- Lopez-Mallama, O. M., Zapata Lobo, Y. A., Banguero Mejía, K. Y., Andrade Diaz, K. V., & Salazar Villegas, B. (2024). Análisis de la Reforma del Sistema General de Seguridad Social en Salud 2022 – 2026: Una Mirada desde el Plan Decenal de Salud Pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 1650-1664. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9560
- Mantilla Mejía, H., López Mallama, O. M., & Salazar Villegas, B. (2023). Turismo de Salud en Colombia: Un enfoque estratégico: Health Tourism in Colombia: A Strategic Approach. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.919>
- Martínez, J. M.-D. (2021). La gestión por procesos en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Colombia: Un recorrido desde sus inicios, hasta su implementación en la actualidad. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.



- Martínez Rojas, A. B., Laguado Ramirez, R. I., & Flórez Serrano, E. G. (2018). Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana. *Estudios Gerenciales*, 216-228. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.147.2599>
- Ministerio de Salud. (2024). Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud—REPS. <https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/>
- Molina-Rico, L. J., Correa-Valencia, J. A., & Fejoo-Martínez, A. (2018). Transformaciones territoriales, mudanzas y cambios en servicios ecosistémicos, Armenia, Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 10(1), 93-118. <https://doi.org/10.21501/22161201.3061>
- Noboa, S. (2021). Propuesta de adaptación al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en Zurita & Zurita Laboratorios [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8082/1/T3525-MAE-Noboa-Propuesta.pdf>
- Oliveros Nuñez, A. L., Andrade Diaz, K. V., & Lopez Mallama, O. M. (2024). Exploración Bibliométrica de la Investigación sobre Cuidadores y Pacientes con Parkinson: 2018-2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(5), 2773-2796. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13725
- Orozco-Ríos, J. A., Andrade-Diaz, K. V., & Lopez-Mallama, O. M. (2024). El Panorama del Turismo en Salud en México: Actores y Oportunidades entre 2015 y 2019. *Orinoco. Pensamiento y Praxis*, 14(3), 66. <http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/bitstream/handle/654321/15213/art3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortiz-Rocha, D. C. (2013). Las Certificaciones de Calidad en Instituciones Prestadores de Salud, Garantía Discutible de Mejoramiento [Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/4c049bd7-6cef-4ef2-a319-27dc3727cfdb/content>
- Osorio Gómez, J. C., Cruz Giraldo, E. V., & Romero Vega, M. C. (2016). Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia. *Innovar*, 26(59), 35-46. <https://doi.org/10.15446/innovar.v26n59.54321>
- Palomino, S. A. (2022). Articulación entre la NTC-ISO 9001: 2015 y el manual de acreditación en salud



ambulatorio y hospitalario de Colombia. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.

Palacios, W., Medina, B., & Rueda, G. (2021). Analisis Empresarial de la Zona Fronteriza Nororiental de Colombia (Ecoe). Universidad Frnacisco de Paula Santander.

<https://repositorio.ufps.edu.co/bitstream/handle/ufps/863/2.An%C3%A1lisis%20empresarial%20de%20la%20zona%20fronteriza%20nororiental%20de%20Colombia%20ebook.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, Y. N.-J. (2021). Auditoría externa con enfoque en ISO 9001 versión 2015, Servicios de Salud San Vicente Fundación, 2021-1. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.

Rincón Rodríguez, O. O., & Aldana Bautista, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: Una revisión bibliográfica. SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión, 13(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.6675>

Rozo, P., & Acosta Andres. (2017). Caracterización Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS)- IPS. Ministerio de Salud y Protección Social.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/caracterizacion-registro-especial-prestadores-reps.pdf>

Salazar-Villegas, B., Puerto-Cuero, S. V., Quintero-Tabares, J. D., López-Mallama, O. M., & Andrade-Díaz, K. V. (2023). Ventajas de la Certificación ISO 9001:2015 en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de los Departamentos de Cauca y Meta Colombia, en el 2016-2022. Journal of Economic and Social Science Research, 3(4), 1-14.

<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n4/77>

Salinas, N., & Uribe, J. (2023). Ventajas de la certificación de la calidad ISO 9001:2015 en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) de Antioquia, Boyacá y Quindío Colombia en el Periodo 2016-2020 [Institución Universitaria Antonio José Camacho].

<https://repositorio.uniajc.edu.co/entities/publication/646ee913-91a6-4b40-b826-ded940fe7b94>

Secretaria de Salud de Medellin. (2023). Análisis de Situación de Salud. Alcaldia de Medellin.

https://www.dssa.gov.co/images/asis/documentos/ASIS_medellin_2023.pdf

Tascón Sierra, A. L. (2020). Barreras para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en el sector



salud de Colombia: una revisión de literatura. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomás.

Teleencuestas. (2024a). Cuántos habitantes tiene Armenia, Quindío en 2024.

<https://telencuestas.com/censos-de-poblacion/colombia/2024/quindio/armenia>

Teleencuestas. (2024b). Cuántos habitantes tiene San José de Cúcuta, Norte de Santander en 2024.

<https://telencuestas.com/censos-de-poblacion/colombia/2024/norte-de-santander/san-jose-de-cucuta>

Vásquez, A. I. (2023). Propuesta de Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en norma ISO 9001:2015 para centros especializados en salud renal. Manta, Manabí, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Zeballos Ramírez, P. E., & Pumacahua Yucra, M. C. (2023). Estrategias de búsqueda, selección y evaluación de información digital para la lectura y escritura. Boletín de la Academia Peruana de la Lengua, 73, 121-149. <https://doi.org/10.46744/bapl.202301.005>

