



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN SALUD

EXAMEN DE SUFICIENCIA DE COMPETENCIA PROFESIONAL

ARTÍCULO DE REVISIÓN

PRESENTADO POR:

Bach. ROBERT ALEXANDER MAMANI MARCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2020



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN SALUD

MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES IN HEALTH

Robert Alexander Mamani Marca
Universidad Nacional del Altiplano
Escuela Profesional de Administración
alexander95.roberth@gmail.com

RESUMEN

El artículo presenta una revisión de literatura relacionada con la gestión de los recursos humanos en la salud, analizando sus principales conceptualizaciones, tendencias en investigación e investigadores destacados de la última década, con el objetivo de analizar la gestión de los recursos humanos en la salud y obtener un panorama de las temáticas y metodologías científicas abordadas. Fue sistematizado a través de una metodología cualitativa, histórico-lógico y análisis de contenido. Se determinó que la gestión del factor humano es un elemento fundamental en los servicios de salud; hay problemas y desafíos en el sector salud, que aborda la problemática de la gestión de recursos humanos; tales como: el proceso de selección, mejoras laborales y calidad de atención.

Palabras Claves

Gestión de recursos humanos, proceso de selección, mejoras laborales, calidad de atención, sector salud.

ABSTRACT

The article presents a review of the literature related to the management of human resources in health, analyzing its main conceptualizations, trends in research and outstanding researchers of the last decade, with the aim of analyzing the management of human resources in health and Obtain an overview of the scientific topics and methodologies addressed. It was systematized through a qualitative, historical-logical methodology and content analysis. Human factor management was determined to be a fundamental element in health services; there are problems and challenges in the health sector, which addresses the problem of human resource management; such as: the selection process, job improvements and quality of care.

Keywords

Human resource management, selection process, job improvements, quality of care, health sector.



INTRODUCCIÓN

Los recursos humanos según Alles (2006), son las personas que forman parte del capital de una organización, en donde se considera su valor en sí y no sólo como un solo recurso. Entonces la gestión de recursos humanos en una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados con el trabajo, siendo un elemento fundamental en la producción de servicios de salud; tales como su contribución a la ejecución efectiva y eficiente de políticas de salud, a la estructuración de sistemas de salud y de servicios adecuados, esta es ampliamente reconocida como esencial e importante. Para Brito (2016), médico y especialista en gestión de recursos humanos en el sector salud, la gestión de recursos humanos se define como "una función noble y compleja, como la teoría y práctica acerca de los procesos inherentes al trabajador y su contribución a la atención de salud de la población". Es decir que la gestión de recursos humanos implica poner en práctica la teoría, a cerca de lo que está sucediendo en los sectores del estado que a la vez el trabajador está inmerso, y como el trabajador puede ayudar a los miles de personas que a diario se acercan a centros de salud.

La gestión de recursos humanos tiene la capacidad claramente de brindar servicios donde el público principal, son los pacientes que deben tener una experiencia significativa por parte de los médicos y trabajadores en general, el desarrollo de los recursos humanos comprende las actividades de crear planes de formación y llevarlos a cabo. Entonces, ¿por qué es importante la gestión de recursos humanos en el sector Salud? Porque es dónde se gesta la identificación de los trabajadores hacia la institución, donde se promueven mejoras laborales, así como capacitaciones constantes para la búsqueda de la mejora continua en calidad de atención. Para Armijos (2019) "Los recursos humanos son el principal activo de una empresa u organización".

Así pues uno de los desafíos y problemas que aborda la problemática de la gestión de recursos humanos, es el proceso de selección, Alles (2006) define al reclutamiento como: "el proceso de identificar y atraer a un grupo de candidatos de los cuales más tarde se seleccionará a alguno que recibirá la oferta de empleo", por otro lado la definición propuesta por Idalberto Chiavenato (2015) define a la selección como: "el proceso de decisión, con base en datos fiables, para añadir talentos y competencias que contribuyan al éxito de la organización a largo plazo". Rescatando algunas líneas del aporte de ambos autores se tiene claro que la selección está vinculada al hecho de incorporar talento en base a criterios predefinidos que agreguen valor al largo plazo.



Caballero, et al. (2014) mencionan que para el proceso de selección existen dos claves importantes como la participación de actores y las fases del proceso. Es decir que debe haber una participación de los expertos del sector salud, los prestadores de cada subsector, los colegios profesionales, la sociedad civil y representantes de la comunidad; los cuales tienen un papel fundamental en este proceso, así como los criterios de selección de prioridades, para que haya consenso, en que el proceso debería iniciarse en las regiones, para después complementar insumos en una mesa de expertos y concluir con la elección nacional.

También están las mejoras laborales en el sector salud, las ideas de tarea, desempeño y formación constante del recurso humano están asociadas a la elevación del estado de salud de la población y, por ende, de su calidad de vida con recursos limitados e insuficientes para satisfacer las necesidades reales de la población, como suele suceder en la mayoría de los países. Según Rojo (2000) el desarrollo de la informática y los procesos tecnológicos en general han cambiado la organización de los servicios y del trabajo humano originando una gran revolución en las mejoras laborales. Entonces, esto ayuda a las mejoras laborales en cuanto al desempeño del factor humano teniendo una constante formación en el sector que se desarrolla y que se pone en la calidad del servicio, en el trato al usuario. “Las mejoras laborales de los recursos humanos en el sector salud contribuyen a asegurar la calidad en la prestación de servicios de salud” (MINSA, 2011).

La calidad de atención según Davini (2004) es un desafío de los recursos humanos, ya que aparece ahora con mucha fuerza en los países como un atributo u objetivo de los cambios en los procesos de reforma y como una categoría dinamizadora del mejoramiento del desempeño y de la educación del personal. En casi todos los países de la Región se ha puesto de manifiesto, de un lado la intención de desarrollar o de fortalecer acciones o intervenciones para el mejoramiento de la calidad de la atención, algunos claramente comprometidos con sistemas de mejoramiento continuo, en el contexto de procesos más amplios a nivel estatal o de la administración pública y de otro, la necesidad de evaluar y comparar experiencias nacionales, con objetivos de aprendizaje institucional. La capacitación es una de las estrategias más usadas para enfrentar los problemas de desarrollo de los servicios de salud y para lograr una calidad de atención adecuada y se logra a través del fortalecimiento de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas. Pero estas se desarrollan mediante una variedad de condiciones como las políticas, ideológicas y culturales. “La formación adecuada del servidor del sector salud, lleva a una correcta evaluación para la mejoría de la calidad del servicio de salud” (Inácio 2014).

MÉTODOS

Para desarrollar la elaboración de este artículo se utilizó revistas de búsqueda como Academia.edu, Redalyc.org, Google académico y Scielo; se pudo obtener los artículos que se menciona sobre el tema de gestión de los recursos humanos en salud, donde se encontró los resultados de la búsqueda.

Se aplicó los siguientes criterios de selección:

- Criterio primero: Filtro por año de publicación.

Se consideraron investigaciones del 1999 a 2019. Mediante el filtro por año de publicación se tuvo el siguiente resultado:

Tabla 1

Artículos por año, cantidad y país de origen de publicación.

Año	Artículos	País	Título del artículo
1999	01	1. Cuba	1. Pertinencia social de los programas académicos de perfil gerencial en el sector salud.
2002	01	1. España	1. La formación de los recursos humanos un requerimiento clave y estratégico en las organizaciones actuales.
2004	03	1. EE. UU. 2. El Salvador 3. Perú	1. Enfoques, problemas y perspectivas en la educación permanente de los recursos humanos de salud. 2. Principales desafíos: la reforma y el sector salud. 3. El Perú respondiendo a los desafíos de la década de los recursos humanos en la salud.
2005	01	1. Perú	1. Los sistemas descentrados de recursos humanos en salud.
2011	01	1. Cuba	1. Control de calidad de la atención de salud.
2014	03	1. Perú 2. Brasil 3. Cuba	1. Prioridades regionales y nacionales de investigación en salud. 2. Gestión de recursos humanos y su interfaz en la sistematización de la asistencia de enfermería. 3. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Instituto de Hematología e Inmunología.



2015	01	1. Argentina	1. El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional en la salud.
2016	01	1. Perú	1. El desafío de manejar los recursos humanos en el sector salud.
2018	01	1. Perú	1. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención.
2019	01	1. Ecuador	1. Gestión de administración de los Recursos Humanos.

Total 14

Fuente: Elaboración propia en base al año de publicación, cantidad y país de origen de cada artículo.

Según se observa en la tabla N° 1 sobre los artículos de investigación se hallaron 14 artículos relacionados al tema de gestión de los recursos humanos en salud, de los cuales en los años de 1999 a 2010 se hallaron 6 artículos, mientras que de 2011 a 2019 se encontraron 8 artículos. Por otro lado, por el medio geográfico, a nivel internacional se hallaron 09 artículos de diferentes países como Cuba que tiene 3 artículos, y el resto de países con solo 1 como España, EE. UU., El Salvador, México, Brasil, Argentina y Ecuador; mientras que en Perú se hallaron 5 artículos.

- Criterio segundo: Filtro por palabras clave.

Las palabras clave utilizadas para realizar la búsqueda son: Gestión de recursos humanos, proceso de selección, mejoras laborales, calidad de atención y sector salud.

DESARROLLO

Las problemáticas tratadas en los estudios revisados pueden leerse como un reflejo del desarrollo de la gestión de recursos humanos, para poder influir sobre el trabajo y su contribución en de la salud laboral en el país, el cual que no está alejado de la dinámica mundial al mostrar el paso del estudio exclusivo de los elementos tradicionales en salud laboral, tales como los riesgos físicos, mecánicos, entre otros, a aspectos psicosociales y que tienen en cuenta elementos menos tangibles pero propios de la relación trabajo-salud.

En efecto, la gestión de recursos humanos constituye un elemento fundamental en la producción de servicios de salud; su contribución a la ejecución efectiva de políticas de

salud y a la estructuración de sistemas de salud y de servicios adecuados es ampliamente reconocida como esencial; Y como menciona Arroyo (2005), hay problemas y desafíos que aborda la problemática de la gestión de recursos humanos en salud, que a su vez estos desafíos se orientan a mejorar el estado de salud de la población, reconociendo que la salud es un derecho fundamental.

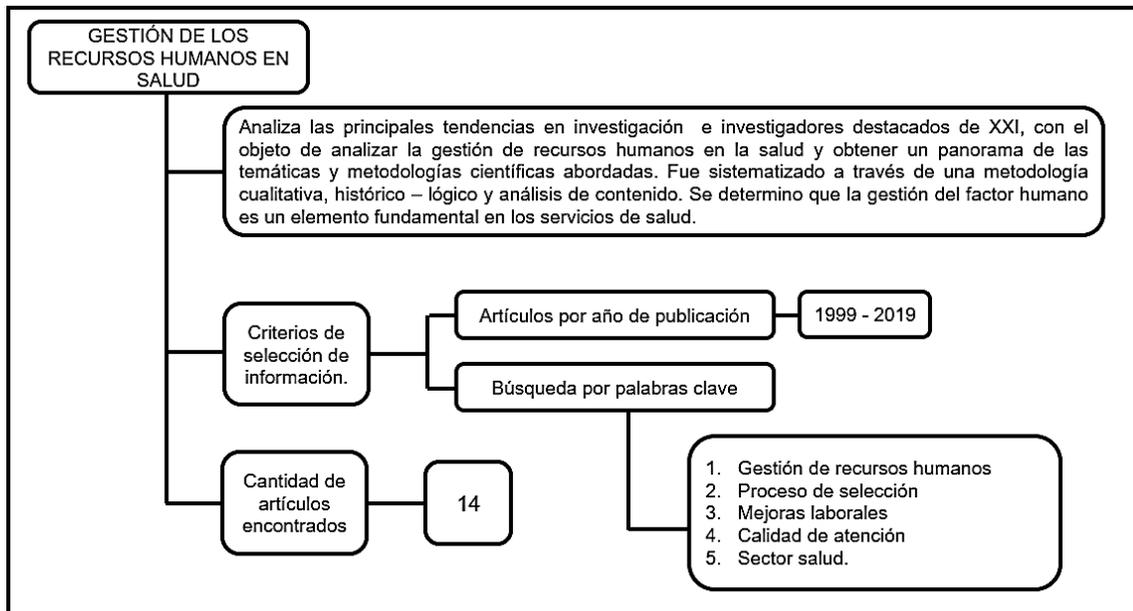


Figura 1. Organización y estructura de datos
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2
Conjunción de resultados

Autor	Artículo	Resultados de investigación
Rojo (1999)	Pertinencia social de los programas académicos de perfil gerencial en el sector salud.	El escenario futuro previsible que impone al sector salud para brindar servicios sanitarios de óptima calidad se da en fortalecer la gestión de los servicios como un proceso científico y político, donde ejecutivos competentes, y sagaces incorporen los avances de la ciencia al terreno gerencial, sin perder la esencia profundamente humanista del sistema.
Cejas y Grau (2002)	La formación de los recursos humanos un requerimiento clave y estratégico en las organizaciones actuales.	La formación como factor estratégico en las empresas es un componente clave que permite alcanzar las metas que las empresas se han propuesto desarrollar y lograr con éxito, estableciendo con ello un vínculo estratégico entre el trabajador y la empresa.



Davini (2004)	Enfoques, problemas y perspectivas en la educación permanente de los recursos humanos de salud.	Gran parte del esfuerzo para lograr aprendizajes se opera a través de la capacitación, esto es de acciones intencionales y planeadas que tienen por misión fortalecer conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas que las dinámicas de las organizaciones no proveen.
Gómez (2004)	Principales desafíos: la reforma y el sector salud.	La calidad de la atención y de los servicios de salud, es eje del modelo de atención a la persona, la familia y la comunidad; garantiza la calidez y la calidad de la relación con los usuarios de los servicios de salud y los equipos, tecnologías y técnicas disponibles para proveer el servicio.
Vallejos (2004)	El Perú respondiendo a los desafíos de la década de los recursos humanos en la salud.	La desarticulación entre la formación y el trabajo en las carreras de salud caracteriza la disminución de la calidad de la formación y el desequilibrio entre la oferta educativa y el mercado laboral.
Arrollo (2005)	Los sistemas descentrados de recursos humanos en salud.	El gran logro de la década es la expansión importante de los recursos humanos en el sector salud, ha conllevado el aumento de la capacidad resolutive de puestos y centros de salud y posibilitado la atención de poblaciones ancestralmente excluidas
Ramos (2011)	Control de calidad de la atención de salud.	La aplicación de un programa de control de calidad constituye una opción estratégica lógica dirigidos a la satisfacción de los pacientes, por lo tanto, se debe aprobar un programa de calidad para los hospitales.
Caballero, et al. (2014)	Prioridades regionales y nacionales de investigación en salud.	El proceso de definición de prioridades ha sido considerado como una parte indispensable dentro del proceso de la gestión de la investigación en salud y ha permitido el debate público y la integración entre los actores del gobierno con la intención de promover la organización de redes que puedan articular el trabajo de los investigadores de los sectores público y privado con la sociedad civil y el Estado.
Inacio (2014)	Gestión de recursos humanos y su interfaz en	Las dificultades como la reducción del número de empleados, el absentismo, la



	la sistematización de la asistencia de enfermería.	rotación y la falta de compromiso con la profesión, donde establecer un dimensionado correspondiente del marco de enfermería es esencial para asegurar la excelencia de la asistencia al cliente.
Forrellat (2014)	Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible.	El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados de procesos y de la satisfacción de los pacientes. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios. Estas herramientas permitirán mejorar el trato y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo.
Montolla (2015)	El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional en la salud.	En el proceso de implementación, funcionamiento y mantenimiento de un sistema de Calidad de salud, las personas pasan a ser protagonistas del éxito organizacional y de la calidad que se obtienen en los procesos, los productos y los servicios de salud.
Brito (2016)	Desafíos y problemas de la gestión de recursos humanos de salud en las reformas sectoriales	Hay una debilidad de la gestión de recursos humanos en los diferentes niveles de atención y necesidad de mayor articulación sistémica, así como también hay una debilidad de los aparatos de salud pública para la gestión de políticas públicas globales.
Berrospi (2018)	Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención.	Los Recursos Humanos en Salud son pilar clave en el éxito de todo sistema de salud.
Armijos (2019)	Gestión de administración de los Recursos Humanos.	La gestión del Talento Humano está estrechamente relacionada con la gestión de los recursos humanos; dado que estructura indicadores normativos que permiten fortalecer los procesos de selección, desempeño, evaluación y capacitación del personal.

Artículos extraídos de Academia.edu, Redalyc.org, Google académico y Scielo



DISCUSIÓN

Según menciona Rojo (1999) en el resultado de su investigación da a conocer que el escenario futuro previsible que impone al sector salud para brindar servicios sanitarios de óptima calidad, se da en fortalecer la gestión de los recursos humanos como un proceso científico y político, donde ejecutivos competentes incorporen los avances de la ciencia en salud al terreno gerencial, sin perder la esencia profundamente humanista del sistema. Por otra parte, Caballero (2014) menciona en el resultado de su artículo que el proceso de la gestión de recursos humanos ha permitido un debate público con la integración de actores del gobierno con la intención de promover las redes que puedan articular el trabajo de los profesionales de la salud, esto en relación a la necesidad de poder brindar servicios de óptima calidad a los usuarios. Berrospi (2018) da a conocer; que los recursos humanos son pilar clave en el éxito en todo sistema de salud y está estrechamente relacionada con la gestión de recursos humanos, debido a que esta ayuda a estructurar indicadores normativos que permiten fortalecer el proceso de selección de personal y poder medir el desempeño de cada empleado y capacitarlo para posteriormente evaluarlo (Armijos 2019). Pero, por el contrario, Brito (2016) señala que existe una debilidad de la gestión de recursos humanos en los diferentes niveles de atención y necesidad de mayor articulación sistémica, así como también hay una debilidad de los aparatos de salud pública para la gestión de políticas públicas globales.

Vallejos (2004) señala como resultado que la disminución de la calidad de la formación de los futuros empleados del sector salud trae consigo un desequilibrio en el mercado laboral, debido a que esta desarticula la formación que les permite alcanzar sus metas en las organizaciones o instituciones del sector salud. Cejas y Grau (2002) señalan que los empleados han realizado un vínculo estratégico con la institución del sector salud para que esta les permita alcanzar y desarrollar el éxito.

Gran parte del esfuerzo para lograr aprendizajes se opera a través de la capacitación, esto lo da a conocer Davini (2004) en su resultado, esto con el fin de lograr las mejoras laborales, esto se da por medio de acciones intencionales y planeadas que tienen por misión fortalecer los conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas de los empleados. El logro ganado en la expansión de los recursos humanos en el sector salud, arrollo (2005), ha conllevado al aumento de la capacidad resolutoria en los puestos y centros de salud y ha posibilitado la atención en poblaciones lejanas en donde no llegaba la ayuda del gobierno porque existían dificultades como la reducción del número de empleados del sector salud y la falta de compromiso con la profesión, esto impedía asegurar la asistencia al paciente (Inacio, 2014).



La calidad de la atención y de los servicios de salud Gómez (2004), son eje del modelo de atención a la persona, la familia y la comunidad y garantiza la calidez y la calidad de relación con los usuarios de los servicios de salud. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes. Forrellat (2014) Los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios. Estas herramientas permitirán mejorar el trato y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo de pacientes. La aplicación de un programa de control de calidad Ramos (2011) constituye una opción estratégica dirigida a la satisfacción de los pacientes, por lo tanto, se debe aprobar un programa de calidad para los hospitales con la implementación de un sistema de Calidad de salud, que se obtienen en los procesos, los productos y los servicios de salud (Montolla 2015).

En una institución u organización la dirección de recursos humanos esta encargada de la gestión de los recursos humanos, siendo uno de los pilares en que se apoya para definirse y consolidarse. Su principal objetivo es garantizar los aspectos administrativos como es el salario, beneficios y evaluación de los empleados, así como desarrollar el talento humano de la organización, creando un clima organizacional laboral apropiado para contribuir a la productividad y responsabilidad ética y social de los trabajadores.

CONCLUSIÓN

Se ha hecho tan evidente la importancia de la gestión de recursos humanos en los servicios de salud, porque permite entender y explicar a las complejas instituciones llamados centros de salud. La gestión de recursos humanos para poder influir sobre el trabajo y su contribución en la atención requiere ser apreciada como función esencial de la gestión integral de los servicios de salud. Es necesidad saber más de los problemas y desafíos que conducen la gestión de recursos humanos en salud y cuál es su impacto sobre los individuos y la sociedad porque lo único que se busca resolver es satisfacer las necesidades de salud de la población. Partir de esta premisa, permite posicionarse de manera diferente con relación a los demás actores sectoriales y moverse desde un espacio en que se identifica los problemas y desafíos de la Gestión de Recursos Humanos de Salud, como el proceso de selección, mejoras laborales y calidad de atención, hacia un estado en que la gestión y el desarrollo de personal de salud representan una solución para mejorar la efectividad del sistema de salud en su conjunto.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2006). *Direccion estrategica de recursos humanos*. Mexico: Granica.
- Armijos, M. (2019). Gestion de administracion de los recursos humanos. *Scielo*.
- Arrollo, J. (2005). Los sistemas descentralizados de recursos humanos en salud. *Scielo*.
- Berrospi, F. (2018). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el peru y su importancia en la calidad de atencion. *Scielo*.
- Brito, P. (2016). El desafio de manejar los recursos humanos en el sector salud. *Scielo*.
- Chiavenato, I. (2015). *Gestion del talento humano*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Davini, M. (2004). Enfoques, problemas y perspectivas en la educacion permanente de los recursos humanos de salud. *Academia.Edu*.
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Scielo*.
- Gomez, G. (2004). *Principales desafios: la reforma y el sector salud*. El salvador
- Inacio, M. (2014). Gestion de recursos humanos y su interfaz en la sistematizacion de la asistencia de enfermeria. *Scielo*.
- Cejas M. y Grau C. (2002). La formacion de los recursos humanos, un requerimiento clave y estrategico en las organizaciones actuales. *Redalyc.org*.
- MINSA. (2011). *Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud*. Lima.
- Montoya, A. (2015). El recurso humano como elemento fundamental para la gestion de calidad y la competitividad organizacional. *Redalyc.org*.
- Caballero P., Yagui M., Espinoza M, Castilla T., Granados A., Velasquez A., Cabezas C. (2014). Prioridades regionales y nacionales de investigacion en salud. *Scielo*.
- Ramos, B. (2011). Control de calidad de la atencion de salud. *Google academico*.
- Rojo, N. (1999). Pertinencia social de los programas academicos de perfil gerencial en el sector salud. *Scielo*.
- Vallejos, C. (2004). El Peru respondiendo a las desafios de la decada de los recursos humanos en salud. *Google academico*.