

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD COVID-19

HUMAN TALENT MANAGEMENT FOR QUALITY OF CARE IN HEALTH SERVICES COVID-19

Guerrero Valladolid Ana Yudith ¹
Callao Alarcón Marcelino ²

RESUMEN

El presente artículo de revisión recopila información relevante sobre un tema complejo y de prioridad en el sector salud, siendo parte del Objetivo de desarrollo sostenible N°03 salud y bienestar; tuvo como objetivo describir la importancia de gestión del talento humano y calidad de atención en los servicios de salud COVID-19; se desarrolló búsqueda en diferentes bases de datos teniendo en cuenta las variables de estudio en español e inglés.

Metodología: utilizada fue la técnica del análisis documental de nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental¹, los resultados encontrados, por parte de los usuarios fueron la inadecuada calidad de atención recibida por falta de condiciones para la atención, y de personal de la salud, pues existe una alta brecha por cubrir, entre ellas falta de especialistas, accesibilidad, motivación, y gestión del talento humano dado por una deficiente capacidad de respuesta de los funcionarios, falta de probidad, liderazgo y excesos de tiempos de espera, finalmente se concluye que gran necesidad de ejecutar reformas de Gestión de recurso humano en salud para mejorar la tan ansiada calidad de atención.

Palabra clave: Talento humano, Gestión, Calidad de atención.

ABSTRACT

This review article gathers relevant information on a complex and priority topic in the health sector, being part of the Sustainable Development Goal #03 health and well-being; its objective was to describe the importance of human talent management and quality of care in health services COVID-19; a search was conducted in different databases taking into account the study variables in Spanish and English; the methodology used was the descriptive documentary analysis technique, with quantitative approach, non-experimental design¹, the results found by the users were the inadequate quality of care received due to lack of conditions for care, and health personnel, as there is a high gap to be covered, Among them, lack of specialists, accessibility, motivation, and management of human talent given by a poor responsiveness of officials, lack of probity, leadership and excessive waiting times, finally it is concluded that there is a great need to implement reforms of human resource management in health to improve the long-awaited quality of care.

Key word: Human talent, Management, Quality of service.

¹ Maestra en Enfermería, y Doctorante en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad César Vallejo, e-mail: aguerreroval@ucvvirtual.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0002-9256-0683>.

²Docente tiempo completo- Escuela Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo - Perú e-mail: mcallao@ucvvirtual.edu.pe. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7295-2375>.

I.- INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano², es el resultado de constante evolución de la ciencia, tecnología e innovación, antes denominada administración de recursos humanos; aparece con la misma noción de empresa a partir de la revolución industrial considerándolo como el ente más importante y central de toda institución; en la actualidad ha desencadenado un impacto crucial en el logro de objetivos, porque introducen inteligencia, racionalidad, calidez, y criterio en las decisiones; naciendo así, la de tratarlas como recursos organizacionales con talento y mente productiva; su gestión consiste en desarrollar el proceso administrativo con enfoque humano para desarrollar un trabajo en equipo con participación activa que colaboren en la institución, esperando alcanzar objetivos individuales e institucionales.

Considerando además que las herramientas no están fuera sino dentro de cada uno de los colaboradores como seres holísticos, con un conjunto de competencias que se deben ver reflejados en la calidad de atención que brindan. Según OMS³, “ es importante asegurar que cada personas reciba servicios de salud adecuados, teniendo en cuenta el desarrollo profesional y competencias que den respuesta rápidas y efectivas en la solución de necesidades logrando una satisfacción oportuna”; que es parte del quehacer diario, pues todos queremos recibir un servicio oportuno, efectivo, eficaz y sobre todo tener condiciones adecuadas para poder brindarlo, caso contrario trae como consecuencia la frustración en la persona que lo brindan.

Es por ello, la necesidad de ver las atención en los servicio de salud como prioridad para poder mejorar procesos de atención e insatisfacción de los clientes externos, donde los que ofrecen el cuidado lo hagan bajo todas las condiciones y consideraciones como parte del talento humano con capacidades y competencias, siendo el personal de salud una categoría especial, tanto por la compleja formación que requieren los servicios médicos, como por la complejidad de las actividades.⁴ y condiciones para realizarlo de manera eficiente; en nuestro país hemos evidenciado por años un conjunto de necesidades insatisfechas, lo cual se agravó en la Pandemia covid -19.⁵

La pandemia saca a luz pública las debilidades que desde años se tiene en el sector salud, siempre se han tenido quejas, denuncias, demora en las atenciones, huelgas, paros, gran población que carecía de este servicio de forma oportuna, por otro lado, quien lo brinda “usuario interno”, profesionales y no profesionales día a día utilizan la creatividad para salvaguardar su vida y salvar la del pueblo bajo condiciones pobres de infraestructura, medicamentos, equipos, agregado a ello tipos de contrato inequitativos, ilegales. Por todo lo vivido, es importante reflexionar de la importancia de contar con sistema de salud innovados,⁶ preparado anticipado y organizado, con personal fidelizado y adecuado que intervenga activamente en solución de problemas desde su campo de acción y perfil profesional para poder así brindar atención oportuna y de calidad, es estresante encontrarse en la guerra sin armas y sin soldados, el miedo disminuye con el conocimiento sin embargo cuando es una enfermedad nueva como en su momento lo fue y es la Covid- 19 que hasta hoy poco se conoce, enfrentarse de golpe a ello deja , dejó y dejará huellas irreparables, perdidas de tantas vidas entre ellas de profesionales de la salud que estuvieron brindando atención.

El responsable de brindar la atención, lo realiza influenciado por un conjunto de factores como desarrollo profesional, vocación, competencia, recompensa, motivación intrínseca y extrínseca, entre otros, siendo función del gestor aplicar el proceso administrativo para organizar a este grupo de personas que contribuirán en la prevención, promoción cuidado y recuperación de la salud de nuestro país, para poder lograr la tan ansiada satisfacción, sin embargo el no contar con la cantidad de personal preparado para dar sostenibilidad a esa pandemia agrava aún más el estado de emergencia que se vive, los usuarios guardan la esperanza de encontrar un servicios para poder restablecer el bien preciado de la vida en el menor tiempo a bajo costo, es así que la calidad en las instituciones hospitalarias deben permanecer en mejoramiento continuo con metas y procesos claros, que permitan brindar satisfacción al usuario externo e interno, en el marco de sus políticas y respetando a las normativas legales vigentes brindadas como parte de la modernización de estado⁷, ODS n°03, Ley general de la salud, constitución política de salud; donde nos habla de lo más importante que es lograr la satisfacción. Es por ello necesario entender las teorías que sustentan ambas variables de la presente revisión.

II.- MATERIAL Y METODOS

El estudio es de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental. La información se obtuvo mediante la técnica del análisis documental la cual procede de fuentes internacionales y nacionales primarias y secundarias, en bases de datos, Scopus, Ebsco, Proquest, google académico entre otros, esta selección con palabras clave permitió organizar el presente artículo académico¹

III.- RESULTADOS

En relación a la búsqueda realizada acerca de Gestión del Talento Humano y calidad de atención se ha encontrado los siguientes resultados:

Androniceanu, en Rumania, hace énfasis en el trabajo del personal sanitario, el cual se obtuvo mediante un análisis en profundidad en correlación, motivación, y desempeño profesional en el proceso de realización y prestación de los servicios. Como resultados de la investigación, se obtuvo que el factor motivador más importante para el personal de salud sigue siendo el salario, condiciones y equipo de trabajo, que motiva y se relaciona con la calidad de la atención al paciente. Propone implementación de un modelo de gestión, adaptando políticas y estrategias de salud.⁴ Barcan, llega a una conclusión parecida; en su investigación, acerca de la importancia de la gestión de recursos sanitarios, esta se relaciona directamente con el proporcionar incentivos financieros y motivación para trabajar, a través del sistema de bonificaciones por habilidades que mejora el desempeño de las personas que trabajan en organizaciones sanitarias. Pueden dar lugar a una diferencia significativa entre la organización de salud con buen desempeño y la que está por debajo del promedio.⁸

Siendo el desarrollo adecuado de la gestión del talento humano parte del éxito o fracaso institucional tal como lo menciona Inga B; Arosquipa R, en su investigación, considerando a los Recursos Humanos en Salud (RHUS) como el diamante institucional, pues dependerá de ellos la atención oportuna, efectiva y eficaz. A pesar de conocer la importancia tenemos como realidad que existe un ausentismo en procesos de reforma sanitaria y concluye en la gran necesidad de implementación en búsqueda de lograr personal competente, y que se encuentre ubicado en zonas, lugares, y/o áreas donde desarrolle su perfil para el cual fue preparado y brinde aporte permaneciendo constantemente productivo y motivado en la función que realiza.

Existen avances que van desde la mejora en la distribución, el cumplimiento de indicadores y compromisos regionales, el fortalecimiento continuo de competencias y capacidades, hasta el establecimiento de una nueva política, todo ello contribuye a mejorar la calidad, Sin embargo siempre se ha tenido dificultades en todos los niveles de atención, iniciando desde la dotación en el primer nivel que representa un gran desafío.⁹ En relación a ello tenemos las investigaciones realizadas por Reátegui, y Velásquez; el primero nos habla acerca de la “gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017, que se sustentó en la teoría de Goncalves, su población fue de 120 trabajadores. Obtuvo como resultados la característica más frecuente es la Creatividad y desarrollo profesional 32 (38.4%); la más lograda, es el apoyo mutuo 8 (9.6%), Sin embargo, existían características no percibidas como la recompensa con 22 (26.4%). Por su parte, el nivel del clima organizacional se encuentra en el nivel bajo con 51.67%, siendo el nivel regular de 28.33% y el nivel alto tan solo con el 20.00%, los resultados indican que las dimensiones son percibidas en el nivel bajo. concluyendo, la necesidad de diseñar un modelo de gestión de clima organizacional”.¹⁰

Velásquez, en su investigación para evaluar la calidad del servicio en el área de Obstetricia, que se desarrolló en tres etapas, aplicando método SERVQUAL¹¹, El 42% se siente totalmente satisfecho, el 40% muy satisfecho y el 18% medianamente satisfecho. De donde se manifestó la necesidad de talento humano, porque en cuanto a bienes la considera suficiente, según lo que corresponde para nivel de atención. En relación a fiabilidad en el servicio tenemos que el 66% de las pacientes se sienten medianamente satisfechas, el 19% poco satisfechas y el 15% muy satisfechas; no existe un especialista, sino que las cubren los médicos generales. Tiempo de atención para responder dudas del paciente, el 47% se siente muy satisfechas, el 33% medianamente satisfecha, el 12% totalmente satisfecha y el 8% poco satisfecha. Trato amable, respetuoso y paciente por parte del personal, El 32% se siente medianamente satisfecho, el 25% poco satisfecho, el 19% muy satisfecho, el 16% totalmente satisfecho y el 8% insatisfecho. Se concluye gran necesidad de reingeniería en cuanto a la gestión administrativa por parte del Ministerio de Salud, ya que no gestionan los procesos necesarios para la debida demanda de la población, la brecha de personal es alta por ello se planteó la propuesta mediante un plan de mejora.¹²

Conocer la situación de la calidad de atención es muy importante, vista como necesidad prioritaria a atender y a encontrarse en agenda pública; Aguilar, en su investigación acerca de atención en un Hospital pediátrico de tercer nivel en el área de consulta externa. Se realizó un estudio transversal mediante una encuesta por entrevista a familiares de pacientes del Hospital Infantil de México. Resultados: Se incluyó un total de 400 usuarios, el 50 % usuarios refirieron que la enfermera se presentó y en la gran mayoría de los casos los saludó cordialmente; a pesar de que el 80% de los usuarios conocía que sus derechos a reclamo, el 71% no conocía dónde y cómo hacerlo. Conclusiones: el trato de las enfermeras a los familiares de los pacientes fue buena, y su conclusión fue la implementación de un programa de seguimiento y continuidad en plan de capacitaciones dirigidas al personal.¹³ A su vez Ortiz G, en su investigación sobre “El mejoramiento de la calidad de atención de los asegurados del Hospital II ESSALUD Pucallpa, 2019”, conformada por 62 trabajadores. Los resultados generales demostraron que la gestión por resultados influye significativamente en la atención de los asegurados.¹⁴

Por lo mencionado los gestores deben priorizar la accesibilidad, como lo refiere Pérez, en su investigación para lograr reducir la pobreza y desigualdad; debe existir equidad en los servicios de salud. “La muestra en su investigación quedó conformada por 220 pacientes, seleccionados de forma aleatoria. Se aplicó la metodología seis sigmas, encuesta SERVQUAL. Resultados: Respecto a la calidad de atención percibida, la dimensión seguridad apareció confundida con empatía, y, como factor diferenciador, surgió la dimensión comodidad, separada de elementos tangibles, el 50 % de los pacientes tuvieron percepciones bajas en las dimensiones de calidad evaluadas. Conclusiones, proponer políticas de mejoramiento en las áreas de urgencias y de consulta externa de acuerdo con las necesidades y las condiciones de los usuarios”.¹⁵

Desafíos constantes que tiene que enfrentar el sector salud, el cual necesita innovar permanentemente, como un ente transversal dinámico en el desarrollo permanente de nuestra sociedad y economía haciendo de la mano con la globalización y cambios para vender un producto, servicio, organizaciones, de forma eficaz de acuerdo a las necesidades. Siendo el sector salud uno de los que más evidencia la innovación por el conjunto de desafíos presentados en esta pandemia que se centró en la atención al usuario, con el objetivo de buscar soluciones a sus necesidades de salud y expectativas, aunado al acelerado uso de los recursos tecnológicos como por ejemplo la telemedicina.

Como lo menciona Scobar en su investigación, donde resalta también la importancia del rol universitario en la formación de profesionales competentes del sector salud, que respondan a las necesidades de confianza, autonomía, autorregulación, liderazgo, experiencia, humanidad y responsabilidad de ser la sostenibilidad del sistema sanitario.¹⁶ Al igual que la importancia de crear lugares de trabajo inclusivos como lo menciona Brimhall, dado por aumentos en la diversidad de la fuerza laboral, los líderes de servicios humanos están reconociendo la necesidad, de la innovación, que forme parte y logre la satisfacción laboral y la calidad percibida del cuidado en su investigación usó una muestra de 213 participantes dentro de 21 unidades departamentales, realizó el análisis de ruta multinivel. Los resultados sugirieron relaciones significativas entre la inclusión y la calidad de la atención a través de una mayor innovación y satisfacción laboral. Los hallazgos indican que, para mejorar la atención, los líderes deben esforzarse por promover un clima de inclusión en el servicio humano en las organizaciones.⁰⁶

IV.- DISCUSION

De acuerdo a los resultados revisados podemos mencionar que dentro del principal factor motivador es el salario, condiciones y equipo de trabajo, confianza , permitir crecimiento profesional, con competencias y ser distribuidos de forma equitativa, en donde los gestores lideren, implementen y ejecutan reformas en políticas de gestión del talento humano, reconociendo la necesidad de crear lugares de trabajo inclusivos innovadores y proponen un nuevo modelo de gestión, adaptando políticas y estrategias de salud, dado que tienen relación con la calidad de atención de los usuarios externos.

El estado implementa políticas, pero no supervisa su cumplimiento, al igual que la inversión de dinero e incapacidades de gasto y cuellos de botella en los procesos, como compra de insumos, medicamentos, equipos, EPP, que perjudica al que brinda y da el servicio.

Necesidad de implementación de políticas y su implementación que respondan a las expectativas y necesidades de la población, como desafío que se debe afrontar debido a una carencia implementación de gestión de recursos humanos, quienes se encuentran dispersos y no en lugares estratégicos para poder aportar de acuerdo al desarrollo de sus competencias que permita brindar calidad de atención y lograr satisfacción del usuario enmarcado en generas conductas saludables para la salud individual y colectiva.

V.- CONCLUSIONES

De la revisión bibliográfica se concluye, que las investigaciones utilizaron el modelo SERVQUAL¹¹ para evaluar la calidad de servicio en el sector salud, donde los usuarios manifestaron haber recibido inadecuada calidad de atención por falta de condiciones para la atención, y de personal de la salud, pues existe una alta brecha por cubrir, entre ellas falta de especialistas, accesibilidad, motivación como el salario, condiciones, equipos de trabajo, y gestión del talento humano dado por una deficiente capacidad de respuesta de los funcionarios, falta de probidad, liderazgo y excesos de tiempos de espera, que dan lugar a un resultado de evaluación con diferencia significativa en desempeño entre el bueno, medio, bajo del promedio en la organización, dependiendo de ello el éxito o fracaso institucional, para lo cual es necesario mantener innovación e implementación y reestructuración de políticas, ley modernización del estado, planes de mejora continua en la gestión del talento humano para lograr la tan ansiada satisfacción que es una necesidad predominante y prioritaria que aún no se logra en los usuarios tanto internos como externos, las cuales se relacionan directamente.

VI.- REFERENCIAS

1. Caballero Romero. Metodología integral innovadora para planes y tesis “LA METODOLOGÍA COMO FORMULARLOS”. Udegraf S.A.2014, (6aed.). México: Mc Graw- Hill.
2. Chavenato, Idalberto. Comportamiento Organizacional. La Dinámica del Éxito en las Organizaciones. 2009 México.: Editorial Mc. Graw-Hill/ Interamericana de España Editores, S.A.
3. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud* 2018; 96:799. doi: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>, acceso 16 de diciembre 2020 disponible en <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>.
4. Androniceanu, A. an integrated approach of the human resources motivation and the quality of health services. *theoretical and empirical researches in urban management*, 2020, 42.
5. Ministerio de Salud-Gobierno del Perú. MINSA. [Online].; 2020. Acceso 15 de diciembre de 2020. Disponible en: https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp.
6. Brimhall KC, Mor Barak ME. El papel fundamental de la inclusión en el lugar de trabajo en el fomento de la innovación, la satisfacción laboral y la calidad de la

- atención en una organización. *Suzanne Dworak-Peck School of Social Work, University of Southern California, Los Ángeles*, 2018; 42(5):474–92.
7. PCM. (09 de enero de 2013). *ley modernización del estado*. Obtenido de google académico: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>.
 8. Barcan, L; Barcan M. Estudio comparativo sobre gestión de recursos humanos, aplicado en hospitales públicos de Rumanía y Australia; *tinerilor economiști*.2018.
 9. Inga Berrospi F, Rodríguez CA. *Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención*. Perú: rev peru med exp salud pública. 2019; 1;36(2):312–8.
 10. Reátegui García OR. *Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017*. Tarapoto; 2019.
 11. Ganga Contreras F, Alarcón Enríquez N. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista chilena de ingeniería*, 2019, 27(4), 668-681.
 12. Velásquez Vera ML. *Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de salud Quiroga*. Ecuador: España, 2019.
 13. Aguilar EM, Mena Hernández ML, Villanueva Gonzáles Calidad de la atención en una institución pediátrica. *conamed*, vol. 22 núm. 3.
 14. Ortiz García, S. *Gestión por resultados y el mejoramiento de la calidad de atención de los asegurados del Hospital II ESSALUD Pucallpa*; 2019.
 15. Pérez Pulido MO, Orlandoni Merli G, Ramoni Perazzi J. *Un enfoque integrado de la motivación de los recursos humanos y la calidad de los servicios de salud*. with a Six-Sigma approach. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2018;44(2):325–43.
 16. Scobar Roa C F. *La Innovación en salud y la formación del talento humano*. Colombia: Rev. salud. Bosque,2019.

CORRESPONDENCIA:

Guerrero Valladolid Ana Yudith
aguerreroval@ucvvirtual.edu.pe

Fecha de recepción: 19 enero 2021

Fecha de aceptación: 30 marzo 2021