

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

[DOI 10.35381/noesisin.v8i15.697](https://doi.org/10.35381/noesisin.v8i15.697)

Gestión de recursos humanos en el área de la salud

Human resource management in the healthcare sector

Matilde Melissa Ipanaque-Viera
mipanaquevi@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo, Piura, Piura
Perú
<https://orcid.org/0000-0003-4545-0374>

Recibido: 15 de agosto 2025
Revisado: 12 de octubre 2025
Aprobado: 15 de diciembre 2025
Publicado: 01 de enero 2026

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, establecer la importancia de la gestión del recurso humano en el área de la salud. La investigación fue de tipo exploratoria, analítica, no experimental transversal, empleando como muestra de 10 artículos provenientes de las plataformas Scielo, Web of Science y Scopus. Entre los resultados, se destacó la importancia de la gestión de los recursos humanos para las organizaciones, considerando a las personas como el activo más valioso y estratégico de la empresa, por cuanto su desempeño ha influido en la productividad, la cultura organizacional y la capacidad de la empresa para alcanzar sus metas. En el campo de la salud, la gestión de recursos humanos ha sido el pilar central de la calidad de la atención al paciente y la seguridad sanitaria. Se concluyó entonces que, en este sector, los errores o la ineficiencia impactan directamente en la vida y el bienestar de las personas.

Descriptores: Gestión de recursos humanos; área de la salud; alcance de metas. (Tesauro UNESCO)

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the importance of human resource management in the health sector. The research was exploratory, analytical, non-experimental, and cross-sectional, using a sample of 10 articles from the Scielo, Web of Science, and Scopus platforms. Among the results, the importance of human resource management for organizations was highlighted, considering people as the most valuable and strategic asset of the company, as their performance has influenced productivity, organizational culture, and the company's ability to achieve its goals. In the field of health, human resource management has been the central pillar of quality patient care and health safety. As a conclusion, in this sector, errors or inefficiency have a direct impact on people's lives and well-being.

Descriptors: Human resource management; health sector; goal achievement. (UNESCO Thesaurus)

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

INTRODUCCIÓN

En las empresas de todo el mundo, debido a los rápidos cambios en la ciencia y la tecnología, se involucran más responsablemente diversas compañías orientadas a liderar la gestión de los recursos humanos, con el fin de incrementar permanentemente la productividad y lograr un espacio central en el mercado de consumo (Al-hamat, 2022). En consecuencia, una de las razones de lograr una alta competitividad, está enfocada en una adecuada gestión de los recursos humanos. Ello demanda de la aplicación de diversas estrategias que van desde la planificación, la organización, el control de los recursos humanos, del uso de nuevas tecnologías, de equipos y maquinarias, para alcanzar una mejora continua de la producción (Isea et al., 2024).

El alcanzar altos estándares de competitividad obliga a las empresas a prestar atención al papel que cumple la gestión de recursos, la cual se la reconoce como un aspecto central de los negocios, su rendimiento y aportación se integran en la estructura de gestión y el objetivo pasa de ser simplemente el garantizar que se cumpla un trabajo, al objetivo más ambicioso de conseguir un compromiso. Vale decir que la base de cualquier sistema de salud lo constituyen los profesionales dedicados al cuidado de los pacientes, estos son el recurso más valioso que garantiza el cuidado y la recuperación del enfermo, por ello, se hace necesario implementar efectivas estrategias en la gestión del recurso humano.

Desde esta perspectiva, se explica que la gestión del recurso humano es uno de los retos de las organizaciones modernas, con el fin de alcanzar el éxito organizacional y está enfocada en apoyar y potenciar el desarrollo de las capacidades del personal en salud, su importancia dentro del desarrollo de una organización se debe a su incidencia directa sobre la eficiencia y el funcionamiento correcto de las organizaciones

Por otra parte, la gestión del recurso humano no solo implica potenciar el conocimiento o las habilidades del recurso humano, sino que se amplía a implementar políticas y establecer una estructura organizativa propicia, facilitando la asignación eficiente de recursos para lograr con éxito las estrategias definidas para alcanzar la competitividad

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

(Ramos et al., 2025).

En este contexto, se debe clarificar que el reto primordial de los sistemas de salud es asegurar el pleno desarrollo del talento humano, lograr altos estándares de capacidades, ello sugiere contar con profesionales motivados en todas las áreas de la medicina y enfocados en lograr identificar y tomar en cuenta los factores sociales de la salud, para alcanzar metas de desarrollo y cobertura universal (Isea et al., 2024).

Cabe precisar que, desde el enfoque de La Organización Panamericana de la Salud (OPS), se viene propiciando capitalizar el desarrollo del capital humano, fundamentalmente en el campo de la salud, pues el personal de la salud es un factor fundamental para proporcionar servicios de salud oportunos y de alta calidad. En este contexto, se destaca el papel fundamental de los trabajadores de salud como un recurso de gran valor en los entornos organizacionales, resaltando a su vez la responsabilidad que tienen de cuidar la salud de los usuarios, promoviendo su bienestar y seguridad.

Bajo estos fundamentos expresados por los autores citados, la importancia de las organizaciones, fundamentalmente involucradas en la salud de las personas, es lograr que definan y apliquen una gestión estratégica del capital humano, con el fin de mejorar la productividad, la calidad de la atención y ello es posible lograr, propiciando un entorno laboral favorable.

En este sentido, las condiciones necesarias para que cada individuo pueda desempeñarse en sus funciones de acuerdo con su experiencia práctica y formación profesional, se lograría mediante impactos positivos en la prestación de los servicios de salud que se verán reflejados en la atención al paciente, garantizando un proceso de recuperación (Knies et al., 2024).

A manera de conclusión, la gestión de los recursos humanos es fundamental para el éxito de cualquier organización, independientemente de su tamaño o sector, yendo mucho más allá de las tareas administrativas de nóminas y contratos; se trata de maximizar el potencial del capital humano para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

El origen de la gestión de los recursos humanos se remonta al siglo XIX, con la influencia de la Revolución Industrial no solo en el accionar y la búsqueda de la competitividad y la elevación de la productividad, sino en la mecanización y la producción en cadena que produjo una explotación irracional de la mano de obra de los trabajadores de las empresas y fábricas, situación que hizo posible el adoptar las primeras medidas para tratar responder a las demandas de los trabajadores.

Entre los años de 1910 y 1920, el término de recursos humanos cobró importancia siendo asociado al interés de las empresas de considerar a los trabajadores como entes activos del capital dentro del negocio, bajo el sustento de la teoría del humanismo que puso énfasis en la dignidad y el valor de la persona humana. Con el paso del tiempo y progresivamente a los años después de la revolución industrial, se fueron creando las oficinas de recursos humanos para gestionar la integración de personal con conocimientos y habilidades afines a los objetivos de las empresas, así como moldear la calidad de los despidos, las fórmulas salariales, el análisis de la productividad y el rendimiento de los trabajadores, sentándose las bases de la gestión de recursos humanos.

En la actualidad, la gestión de recursos humanos se sustenta en nuevos enfoques, tales como las funciones del departamento de recursos humanos que ha evolucionado con el fin de responder a las relaciones interpersonales, garantizando una comunicación fluida y transmitiendo los valores, la visión y la misión de la empresa, departamentos que se apoyan en sistemas informáticos de gestión integrada, la planificación bajo lo cual es posible disponer de información para aplicar políticas de gestión en recursos humanos orientadas a la formación, al trabajo en equipo y al desarrollo empresarial, alcanzando mejores niveles de competitividad y calidad de la producción, donde los trabajadores constituyen un capital muy valioso, bajo el cual descansa la creatividad empresarial, gracias a sus habilidades y a sus competencias (Ramos et al., 2025).

Entre los objetivos de la gestión de recursos humanos está la de garantizar la disponibilidad de personas idóneas para puestos de trabajo adecuado para responder a

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

los objetivos de las organizaciones y logren, bajo la eficacia y la eficiencia, alcanzar un posicionamiento ideal dentro del mercado (Haakenstad et al. 2022).

En esta perspectiva, se definen otros objetivos específicos que engloba el objetivo global de la gestión de recursos humanos como: ayudar a la organización a alcanzar sus metas y objetivos de forma eficaz y eficiente, proporcionando trabajadores competentes y motivados, utilizar eficazmente los recursos humanos disponibles, aumentar al máximo la satisfacción laboral y la autorrealización de los empleados, desarrollar y fomentar la calidad de vida laboral, implementar políticas y comportamientos éticos, establecer y mantener relaciones satisfactorias entre los empleados y la dirección, conciliar los objetivos individuales y grupales con los objetivos de la organización y realizar gestiones administrativas y normativas pertinentes para cumplir con esas finalidades (Haakenstad et al., 2022).

Se considera importante definir que toda gestión de recursos debe desarrollar funciones, con el fin de alcanzar una eficaz gestión de los recursos humanos, entre las que destacan los procesos de planificación y de organización de los recursos humanos, los cuales se deben trazar claramente en atención a la dirección deseada de las actividades de la organización, proceso que sirve para determinar los objetivos de la empresa y formular las políticas y programas para alcanzarlos. Además, se debe examinar composición de los puestos de trabajo, definiendo el puesto a ocupar por cada uno de los empleados, para poder establecer un departamento donde exista horizontales canales de comunicación y coordinación entre los diversos entre los equipos de trabajo.

La gestión de recursos humanos asume la función importante y específica de atraer los mejores talentos humanos y calificados a las organizaciones, lo que implica desarrollar estrategias y procesos de reclutamiento, selección, colocación y contratación para identificar a los mejores candidatos que sirvan a las metas y objetivos de las empresas y hacerlas productivamente eficientes.

La gestión del rendimiento es una tarea esencial y significativa en las organizaciones, por cuanto conlleva a formar trabajadores altamente productivos y con compromiso con su

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

labor a desempeñar; en este sentido, una buena gestión del rendimiento implica enfocarse en implementar nuevas formas de liderazgo, objetivos claros, procesos de retroalimentación, que conlleven a una mejor toma de decisiones para mejorar el rendimiento de las empresas, con el fin de formar y construir una fuerza de trabajo altamente competitiva, basada en el aprendizaje, el desarrollo profesional y la utilización de las herramientas y los sistemas adecuados (Isea et al., 2024; Von Feigenblatt et al., 2021).

El aprendizaje, desarrollo y formación de los empleados significa un proceso de constante mejora de la acción laboral o desempeño del trabajador, es decir implica poner en acción conocimientos, habilidades, aptitudes y valores para alcanzar una alta productividad y fijar altos niveles de competitividad, alcanzando la eficacia mediante un alto rendimiento del trabajador.

Una de las metas de toda organización es lograr mejorar sus niveles de productividad y alcanzar altos estándares de competitividad, situación que implica desarrollar procesos de planificación, de liderazgo, de compromiso, el cual debe partir desde los propios directores, con el fin de alinear a los trabajadores a un ritmo de trabajo en equipo (Isea et al., 2024; Von Feigenblatt et al., 2021).

Las organizaciones modernas, al implementar procesos de planificación y organización de la gestión de recursos humanos, implica procesos de evaluación permanente sobre la labor y las expectativas de los trabajadores, con el fin de alcanzar el éxito no solo de la organización, sino de elevar la autoestima de los trabajadores, concretar una ubicación laboral en mejores condiciones en la que el trabajador pueda explorar sus habilidades, adecuarse a mejores horarios de trabajo, mejores remuneraciones y asumir mejores responsabilidades.

La remuneración y los beneficios desempeñan un papel clave para atraer y conservar el tipo de talento que la organización requiere. La compensación no solo abarca el salario, sino también diversas modalidades de retribución flexible que pueden aportar ventajas adicionales, como favorecer un equilibrio adecuado entre la vida profesional y personal.

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

Es esencial que los empleados reciban información y tengan la oportunidad de ser escuchados. Por ello, la comunicación debe priorizar un enfoque horizontal en lugar de uno vertical, garantizando así que la información relevante fluya de manera efectiva entre todos los miembros de la organización.

Es preciso entender que los recursos humanos desempeñan un papel importante en la creación y aplicación de la normativa de salud y seguridad, por cuanto su cumplimiento va a formar parte importante de la cultura de la empresa.

Toda organización requiere de personas capaces de gestionar procesos, información para la toma de decisiones, además de encarar la función administrativa o dirección de la empresa, como asegurarse del cumplimiento normativo (Bankins et al. 2022). La generación de informes y recordatorios consigue que los procesos sean fáciles y precisos.

Se debe recordar que se vive en una era de la automatización y la digitalización y su uso tienden a transformar a las empresas y dotar de las capacidades necesarias para tener éxito para ello, la gestión de recursos humanos permite adoptar un enfoque predictivo para identificar las competencias críticas para alcanzar el éxito empresarial.

Desde los enfoques expuestos, es importante considerar que la gestión de recursos humanos es una gestión que debe efectivizarse en toda organización, más aún en aquellas organizaciones ligadas a la provisión de servicios, como lo es el área de la salud, pues una adecuada gestión conlleva al éxito y sostenibilidad de la empresa dentro del mercado, la gestión es una herramienta clave para lograr un alto rendimiento organizacional, mejorar el ambiente laboral, además de la capacidad de las empresas para adaptarse a los cambios científicos y tecnológicos y lograr encumbrarse en el éxito (Hampel y Hajduova, 2023).

En este contexto, es importante acotar que la gestión de recursos humanos debe conducir a asumir que el trabajador es el elemento clave de cualquier organización, sin un colaborador eficiente, eficaz, con habilidades propias de su labor, la empresa no podrá desarrollarse en un mercado cada vez más competitivo.

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

No está de más, acotar que un sistema de salud que atraviesa por una crisis de infraestructura, equipamiento, recursos humanos calificados, demanda de una gestión de recursos humanos eficiente, planificada, además del diseño de políticas, estrategias y procesos para administrar el personal de salud, incluyendo la contratación, capacitación, desarrollo, retención y evaluación del desempeño del personal, con el objetivo de asegurar una atención de calidad y eficiente (Ramos et al., 2025).

Cabe señalar que, la gestión de los recursos humanos en el área de la salud desempeña un papel fundamental en cada sistema de atención médica, significa una labor orientada a las personas y donde los equipos de recursos humanos deben orientar sus esfuerzos a mejorar los resultados de salud al brindar apoyo a médicos, enfermeros y otros profesionales que brindan atención al paciente. En este contexto, la gestión de los recursos humanos debe orientarse a perfeccionar los procesos operativos, desde la admisión de pacientes y la gestión de registros hasta los protocolos de seguridad y más, ayudando a que los centros de salud, los hospitales y clínicas funcionen sin problemas. Esto demanda asumir estrategias organizativas que benefician a los empleados, los pacientes y a la imagen de la organización.

Bajo la crisis sanitaria expuesta con la pandemia del covid-19 en el área de la salud, la importancia de operativizar una adecuada gestión de los recursos humanos en el sector de la salud pública radica principalmente en lograr asegurar una eficiente y eficaz calidad en los servicios de salud, entendiendo que el recurso humano es el pilar sobre el cual se construyen y operan los sistemas de atención sanitaria. Sus competencias, formación y desempeño influyen directamente en la eficacia y eficiencia del sistema de salud. En atención a lo expuesto, se propuso como objetivo de la investigación establecer la importancia de la gestión del recurso humano en el área de la salud.

Se puede sostener entonces que, el sector de salud en el mundo, en especial en los países en vías de desarrollo, y la gestión de los recursos humanos en este campo se enfrentan a obstáculos que van desde la ineficacia en la retención de personal, la desmotivación, la falta de capacitación, la ineficaz rotación de personal y el ambiente

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

laboral inadecuado; aspectos que influyen en alcanzar la competitividad organizacional y una eficaz calidad en la atención. Bajo este escenario, la investigación es importante en la medida de que se requiere una adecuada y eficaz gestión del recurso humano en el área de la salud, con el fin de potenciar las capacidades de las personas y de los centros hospitalarios y brindar una atención de calidad. Por ello, se resalta la importancia de realizar este estudio, pues conllevaría a comprender cómo se viene implementando la política de gestión de recursos humanos en el área de la salud por parte de las instituciones del Estado y poder plantear las estrategias más pertinentes para optimizar la prestación de un servicio de calidad.

A nivel teórico la investigación se justifica debido a que las políticas que viene implementando el Ministerio de Salud (MINSA, 2020) buscan fortalecer la calidad de la atención en los diferentes establecimientos de salud (Ramos et al, 2025). En este marco, se hace necesario contar con enfoques técnico-organizativos que orienten adecuadamente la organización del recurso humano en el ámbito de la salud (García, 2024).

A nivel social, un aspecto relevante a considerar es la crisis del sistema de salud en el país, crisis que se manifiesta en la falta e inadecuada infraestructura, débil equipamiento, disponibilidad de insumos y equipos, carencia de personal médico y profesionales de la salud, falta de recursos económicos que aletargan la atención a los usuarios, quienes demandan de una efectiva y eficaz atención (Haakenstad et al., 2022). La falta de camas y de la pronta atención, requiere de políticas efectivas para minimizar el riesgo de muertes en los usuarios y, uno de los aspectos claves está en lograr una adecuada gestión del recurso humano, potenciando las capacidades de las personas involucradas en la atención de la salud, así como lograr ampliar la cobertura de atención mejorando la gestión del recurso humano.

A nivel metodológico, se logró la revisión de 50 informes de tesis y artículos científicos sobre el tema de estudio, logrando escoger solo 10 que permitieron sistematizar conocimientos relevantes a fin de conocer la importancia sobre la calidad en la gestión

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

del recurso humano que se viene implementando en el área de la salud.

La gestión del recurso humano está orientada hacia el desarrollo del talento, la gestión del conocimiento y la construcción de culturas organizacionales que fomenten el aprendizaje y la innovación, y la atracción y retención de capital humano (Isea et al., 2024). A manera de conclusión, se puede considerar que los fundamentos epistemológicos de la gestión de los recursos humanos han evolucionado desde una visión mecanicista y centrada en la tarea, hacia una comprensión más compleja, holística y estratégica del ser humano en la organización.

En la actualidad, los enfoques epistemológicos de la gestión de los recursos humanos pueden ser: multidisciplinar, en el que se integran conocimientos de psicología, sociología, economía, derecho, ingeniería, etc. Con el fin de llegar a un análisis global en el estudio de la gestión del recurso humano. Contextual y contingente, siendo entendible reconocer que no existen soluciones universales y que las prácticas de la gestión de los recursos humanos deben adaptarse a las particularidades de cada organización y su entorno. Orientada a resultados y al valor estratégico, buscando no solo la eficiencia operativa, sino también la contribución de los recursos humanos al logro de los objetivos estratégicos de la organización, la maximización de las ganancias, la competitividad y sobre la calidad enfocada en el desarrollo del talento y el capital humano. De este modo, se reconoce al trabajador como el factor activo, más valioso de una organización y se busca potenciar sus capacidades y habilidades. Reflexiva y crítica, la cual cuestiona las prácticas establecidas y busca nuevas formas de abordar los desafíos de la gestión de personas en un entorno cambiante (Jaime et al., 2023).

MÉTODO

La investigación sostuvo una visión cualitativa lograda mediante la exploración y el análisis bibliográfico de un total de 10 artículos científicos extraídos de las plataformas digitales de SciELO, Scopus y Web of Science, los cuales fueron seleccionados según los siguientes criterios: estudios correspondientes a los años 2022 al 2024, con acceso

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

abierto y con abordaje completo, cuyos aspectos estuviesen relacionados con cada categoría de inicio.

RESULTADOS

En este espacio, se presenta las investigaciones revisadas, considerando el tema central de cada uno, el autor, el año y la base de datos. Tales temas son señalados en la siguiente tabla 1.

Tabla 1.

Temas centrales resultantes de cada estudio seleccionado.

| Tema central | Autor (año) | Fuente |
|--|--------------------------|----------------|
| Talento humano en la gestión ética. | Isea et al. (2024) | Scopus |
| Liderazgo transformacional. | Isea et al. (2024) | Scopus |
| Modelo de gestión institucional para la calidad de la salud. | García (2024) | Scielo |
| Desafíos de los cuidados de profesionales de Enfermería. | Jaime et al. (2023) | Scielo |
| Gestión de recurso humano en instituciones de la salud. | Hampel y Hajduova (2023) | Web of Science |
| Gestión estratégica de los recursos humanos. | Knies et al. (2024) | Web of Science |
| Gestión electrónica de recursos humanos en la salud. | Al-hamat (2022) | Web of Science |
| Inteligencia artificial y gestión de recursos humanos. | Murugesan et al. (2023) | Scopus |
| Prácticas sostenibles en la gestión de recursos humanos. | Lu et al. (2023) | Scopus |
| Gestión de recursos humanos y toma de decisiones con IA. | Bankins et al. (2022) | Scopus |

Elaboración: El autor.

En el mundo, cada vez más competitivo, un área importante es generar una alta gestión del recurso humano, esta emerge como un elemento central y de especial relevancia, para asegurar que el sector público, en su compromiso con la sociedad en sus diversas facetas, pueda cumplir de manera eficiente y efectiva con sus objetivos.

Del análisis efectuado, se puede concluir que, la gestión del recurso humano en una

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

organización es responsable de garantizar la satisfacción de los trabajadores, pues de ella depende también la satisfacción de los usuarios, quienes evalúan la calidad del servicio y la atención recibida (Tapia y Ríos, 2025). La calidad del servicio debe constituir el eje orientador para todos los miembros de la institución, y tanto sus motivaciones como sus acciones, deben dirigirse hacia el logro de este objetivo.

Para realizar una gestión adecuada de los recursos humanos, es indispensable establecer políticas claras, elaborar el reglamento, así como el manual de organización, y tomar decisiones orientadas a mejorar la calidad de las atenciones. Esto implica identificar las debilidades internas y externas presentes en los distintos niveles de atención.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que los recursos abarcan a individuos de diferentes ocupaciones y profesiones, con el propósito de elevar el bienestar de la población, Una adecuada gestión del recurso humano es esencial para asegurar una atención de excelencia a la población (Lu et al., 2023).

Los Recursos Humanos en Salud (RHUS) son el pilar clave en el éxito de todo sistema de salud. Una deficiente gestión del recurso humano impide poder brindar una atención de calidad. Es muy importante gestionar y potenciar el talento humano del personal de enfermería en razón del contacto que mantiene este personal con los pacientes, los médicos, el personal administrativo y demás actores que se involucran en el proceso de gestión para desarrollar una adecuada atención (Isea et al., 2024). La gestión de recursos en enfermería es un aspecto esencial en el ámbito sanitario, ya que permite optimizar la atención al paciente y garantizar una prestación de servicios de calidad.

Se puede concluir que, en una organización sanitaria, la gestión de los recursos humanos es un punto fundamental para el adecuado desempeño del centro hospitalario. Por lo tanto, las direcciones de enfermería son importantes, dado que un 60 % del recurso humano son enfermeros, conformando un núcleo superior, sin embargo, el 55 % del presupuesto está dirigido al recurso. En enfermería, la gestión de recursos humanos debe contener una perspectiva interdisciplinaria y laborar en grupo, por la cual es importante

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

que el personal se involucre en el entorno jurídico, expertos en su labor y de los gestores enfermeros.

Es pertinente considerar que las organizaciones deben ser entendidas como sistemas en donde se ejercitan un sin número de interacciones entre las personas que laboran en la organización. Estas están constantemente interactuando por diversos motivos, tanto laborales como de familiaridad, en este caso, las buenas relaciones sociales constituyen la base para que exista un clima que está caracterizado por la forma como las personas interactúan entre sí. Esta infinidad de interacciones son las que producen un ambiente organizacional, producto del cual se establece el contexto organizacional en el cual las personas desarrollan sus actividades.

La infinidad de interacciones que se producen en el contexto organizacional genera un ambiente interno que se enriquece con la personalidad de las personas que en este interactúan, de tal manera que, si en algún momento se generan conflictos, estos afectan la dinámica de la organización, lo cual se refleja en el comportamiento grupal e individual de sus miembros, afectando la forma como interactúa y se desenvuelven.

Las relaciones interpersonales son un elemento clave en la gestión del talento humano, ya que unas interacciones adecuadas entre los trabajadores influyen de manera positiva en la productividad, la satisfacción laboral y el bienestar del personal (Tapia y Ríos, 2025). Un clima organizacional favorable fortalece la cohesión y el rendimiento del equipo, al promover vínculos sólidos que facilitan la comunicación y el trabajo colaborativo (García, 2024). Las relaciones humanas de calidad no solo mejoran la comprensión entre los miembros de los equipos, sino que también favorecen un ambiente armonioso y contribuyen al desarrollo personal y la felicidad de quienes forman parte de la organización. A través de este proceso de interacción se construye un clima apropiado que permite establecer relaciones saludables entre todos los actores que participan en la institución (Molina et al., 2025).

La evaluación del desempeño se relaciona con la competencia profesional del trabajador, quien debe contar con la preparación necesaria para cumplir adecuadamente su función

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

dentro de la organización. Si los empleados no desempeñan correctamente sus labores, la organización brindará un servicio deficiente, lo que ocasionará la insatisfacción del usuario, quien podría dejar de consumir el producto o servicio ofrecido, además de difundir comentarios negativos sobre la calidad recibida. La evaluación de desempeño por competencias constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado, poniendo énfasis en que cada persona no es competente para todas las tareas y no está igualmente interesada en todas las clases de tareas.

La capacitación en recursos humanos juega un papel fundamental en el desarrollo y crecimiento de los colaboradores, así como en el éxito de la empresa en general, por ende, se refiere a un proceso de formación y desarrollo de habilidades y conocimientos relacionados con la gestión del talento y del personal en una organización. Esta capacitación tiene como objetivo mejorar el desempeño de los empleados y potenciar su contribución al logro de los objetivos organizacionales. El proceso de capacitación, en la actualidad constituye una gran responsabilidad para las empresas, apunta a contar con recursos humanos altamente capacitados que orienten sus conocimientos, habilidades a los objetivos de la organización; ello demanda de potenciar los conocimientos, capacidades y habilidades para alcanzar un mejor desempeño laboral.

CONCLUSIONES

El área de recursos humanos en el sector salud debe concebirse como una entidad orientada a la prestación de servicios, cuya labor principal es garantizar calidad en la atención y transparencia en los procesos, de manera que la oferta se consolide como una propuesta de valor preferida por los usuarios.

Los recursos humanos en salud constituyen un componente fundamental en la prestación de servicios sanitarios, ya que facilitan la implementación efectiva de políticas de salud y contribuyen a la organización de sistemas y servicios adecuados.

Los recursos humanos de salud son un elemento primordial en la producción de servicios de salud, contribuyendo a la realización efectiva de políticas de salud, así como a la

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

organización de sistemas de salud y de servicios apropiados

La importancia de la gestión del recurso humano en enfermería debe ser la pieza importante para el ejercicio de una buena calidad en el servicio que se brinda en razón del contacto que mantiene este personal con los pacientes, los médicos, el personal administrativo y demás actores que se involucran en el proceso de gestión para desarrollar una adecuada atención

La gestión de recursos en Enfermería es un aspecto esencial en el ámbito sanitario, ya que permite optimizar la atención al paciente y garantizar una prestación de servicios de calidad.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

Gracias a quienes brindaron sus aportes al desarrollo del presente estudio.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Al-hamat, S. (2022). The effect of electronic human resources management on organizational health of telecommunications companies in Jordan. *International Journal of Data and Network Science*.
- Bankins, S., Formosa, P., Griep, Y., y Richards, D. (2022). AI decision making with dignity? Contrasting workers' justice perceptions of human and AI decision making in a human resource management context. *Information Systems Frontiers*, 24(3), 857-875. <https://n9.cl/91os5>
- García, J. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 8(15), 16–27. <https://n9.cl/3q7dt>
- Haakenstad, A., Irvine, C. M. S., Knight, M., Bintz, C., Aravkin, A. Y., Zheng, P., y Sahu, M. (2022). Measuring the availability of human resources for health and its relationship to universal health coverage for 204 countries and territories from 1990

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

to 2019: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2019. *The Lancet*, 399(10341), 2129-2154. <https://n9.cl/mk99k>

Hampel, K., y Hajduova, Z. (2023). Human resource management as an area of changes in a healthcare institution. *Risk management and healthcare policy*, 31-41. <https://n9.cl/k9xoq>

Isea, J., Infante, M., Romero, A., y Comas, R. (2024). Human talent as a driving force in the management of ethics in the sustainable university. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias*, 3:672, 1-9. <https://n9.cl/jbjohe>

Isea, J., Romero, A., y Molina, T. (2024). Ontology of the university teacher: a transformational leader in lifelong learning. *Health Leadership and Quality of Life*, 3:483, 1-8. <https://n9.cl/dhbk6>

Jaime, N. K., Briones, N. P., Cevallos, A., y Quiroz, M. (2023). Los desafíos de la gestión del cuidado de los profesionales de enfermería. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(13), 60–69. <https://n9.cl/ci947>

Knies, E., Boselie, P., Gould-Williams, J., y Vandenabeele, W. (2024). Strategic human resource management and public sector performance: context matters. *The international journal of human resource management*, 35(14), 2432-2444. <https://n9.cl/1lugm>

Lu, Y., Zhang, M. M., Yang, M. M., y Wang, Y. (2023). Sustainable human resource management practices, employee resilience, and employee outcomes: Toward common good values. *Human Resource Management*, 62(3), 331-353. <https://n9.cl/5m773>

Molina, T., Lizcano, C., Burbano, L., y Isea, J. (2025). Metacommunicative discourse as a tool for learning in the classroom. *Revista Conrado*, 21(103), e4345. <https://n9.cl/30pax>

Murugesan, U., Subramanian, P., Srivastava, S., y Dwivedi, A. (2023). A study of artificial intelligence impacts on human resource digitalization in industry 4.0. *Decision Analytics Journal*, 7(100249), 1-9. <https://n9.cl/3qkjl>

Ramos, E., Fuentes, L., y Medina, C. (2025) Políticas públicas y gestión del talento humano en establecimientos de salud: un análisis bibliográfico. *UCT*, 29(128), 18-

Matilde Melissa Ipanaque-Viera

23. <https://n9.cl/h2akz8>

Tapia, D. y Ríos, G. (2025). Factores del talento humano y satisfacción del usuario en la gestión pública hospitalaria. *UCT*, 29(especial), 399-410. <https://n9.cl/8dba9>

Von Feigenblatt, O., Pardo, Ph., y Cooper, M. (2021). Sufficiency Economy Philosophy (SEP): Thailand's Emic Approach to Governance and Development as Evidence of an Asian-value Oriented Inclusive Leadership Management Philosophy. *Journal of Asia Pacific Studies*, 6(2), 1-12. <https://n9.cl/9231h>

©2026 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)