

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.1073>

Impacto de la gestión del talento humano en la calidad de atención en instituciones de salud: una revisión sistemática de la literatura (2020-2025)

Impact of human talent management on the quality of care in healthcare institutions: a systematic review of the literature (2020-2025)

Josselyn Piedad Oyola Sigüenza

<https://orcid.org/0009-0007-5213-4085>

Universidad Técnica de Machala

Laura Geanella Román Relica

lgroman@utmachala.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5189-1785>

Universidad Técnica de Machala

Artículo recibido: 10 abril 2025 - Aceptado para publicación: 20 mayo 2025
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el impacto de la gestión del talento humano (GTH) en la calidad de atención sanitaria, mediante una revisión sistemática de literatura científica publicada entre 2020 y 2025. Se analizaron artículos procedentes de bases de datos como Scopus, PubMed, SciELO y Web of Science, seleccionando estudios originales, revisiones sistemáticas y metaanálisis en español, inglés y portugués. Se aplicaron criterios rigurosos de inclusión y evaluación metodológica bajo los estándares del Instituto Joanna Briggs (JBI). Los resultados evidencian que una GTH eficiente influye de forma positiva en la satisfacción laboral, el clima organizacional, la retención del personal y la calidad del servicio. En países como Perú y Colombia, los estudios reportaron correlaciones significativas entre un ambiente laboral saludable y la mejora del desempeño asistencial. En Cuba, se identificó un modelo estatal robusto de formación y desarrollo del personal de salud, mientras que en España se destacó la importancia de estrategias para la retención del talento senior. En contraste, estudios realizados en Ecuador revelaron deficiencias en la asignación de funciones, motivación y procesos de evaluación del desempeño. Se concluye que la GTH debe alinearse con estrategias institucionales claras, considerando aspectos técnicos, éticos y humanos, para fortalecer los sistemas de salud. La planificación adecuada, la formación continua, la motivación y la equidad en la distribución del personal sanitario son determinantes para garantizar una atención oportuna, eficiente y centrada en el paciente.

Palabras Claves: gestión del talento humano, calidad de atención, gestión sanitaria, desempeño laboral, satisfacción del usuario

ABSTRACT

This study aimed to determine the impact of human talent management (HTM) on the quality of healthcare through a systematic review of scientific literature published between 2020 and 2025. Articles were analyzed from databases such as Scopus, PubMed, SciELO, and Web of Science, selecting original research, systematic reviews, and meta-analyses in Spanish, English, and Portuguese. Strict inclusion and methodological evaluation criteria were applied based on the standards of the Joanna Briggs Institute (JBI). The findings show that efficient HTM positively influences job satisfaction, organizational climate, staff retention, and service quality. In countries like Peru and Colombia, studies reported significant correlations between a healthy work environment and improved healthcare performance. In Cuba, a strong state-led model for health personnel training and development was identified, while in Spain, the importance of strategies for retaining senior talent was highlighted. In contrast, studies conducted in Ecuador revealed deficiencies in task assignments, motivation, and performance evaluation processes. It is concluded that HTM must align with clear institutional strategies, considering technical, ethical, and human aspects to strengthen health systems. Proper planning, continuous training, staff motivation, and equitable distribution of health professionals are critical to ensuring timely, efficient, and patient-centered care.

Keywords: human talent management, quality of care, healthcare management, job performance, user satisfaction

INTRODUCCIÓN

La atención sanitaria se sustenta en principios fundamentales que la distinguen de otros sectores, entre ellos el enfoque humanista. Esto implica que la prestación de servicios por parte del personal de salud debe estar guiada por valores como la empatía, la confiabilidad, la seguridad, el desempeño ético, la consideración y la calidad. En Ecuador, el sistema de salud se encuentra en un proceso de expansión y fortalecimiento, orientado a consolidar reformas estructurales centradas en la equidad y la universalidad. Estos esfuerzos buscan garantizar una atención centrada en el usuario, promoviendo su satisfacción y mejorando continuamente la calidad de los servicios brindados (Vera-Párraga y Pérez-Real, 2022).

La Gestión del Talento Humano (GTH) es un componente estratégico fundamental para alcanzar una ventaja competitiva sostenible, ya que contar con colaboradores comprometidos, motivados y dotados de competencias pertinentes constituye el principal motor del crecimiento organizacional y la sostenibilidad institucional (Aguilar et al., 2023), además, la GTH está orientada a la gestión eficiente de procesos organizacionales, con el objetivo de garantizar competitividad, eficacia y resultados institucionales positivos. Su enfoque integral permite a las organizaciones mantenerse a la vanguardia frente a los cambios y avances tecnológicos, al tiempo que optimiza el desempeño del personal mediante el aprovechamiento pleno de sus capacidades y potencial profesional (Durán-Solórzano y Martínez-Minda, 2020).

El talento humano de una institución sanitaria es imprescindible, ya que la calidad de atención en salud es multidimensional, tiene aspectos técnicos y otros asistenciales (Mora et al., 2024). Al mismo tiempo, Heredia-Quito y Narváez-Zurita (2021) señalan que es importante evaluar periódicamente el desempeño del personal para identificar áreas de mejora, no obstante, estas acciones deben ser llevadas a cabo por personal que tenga conocimiento y experiencia, un correcto manejo de los resultados obtenidos puede favorecer enormemente la calidad de atención que brinda una institución, por el contrario, la falta de monitorización puede tener un impacto negativo.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) cada individuo tiene derecho a recibir atención de calidad, con un servicio oportuno, eficaz y efectivo, para esto se debe tener condiciones óptimas esto incluye el personal que brinda atención, teniendo en cuenta las necesidades y satisfacción profesional por lo que se le debe proporcionar las herramientas necesarias para que su atención sea óptima, además, el talento humano que se dedica al sector de la salud está clasificado dentro de una categoría especial, debido a lo complejo del cuidado asistencial y la formación médica (Guerrero y Callao, 2021).

En Latinoamérica, la GTH se ha vuelto una prioridad esencial, aunque, persisten problemáticas que mejorar como la desmotivación, falta de orientación, escaso apoyo en la toma de decisiones, falta de capacitación hacia los encargados de seleccionar el talento humano, incluyendo conflictos internos que afectan habilidades y desempeño (Villavicencio y Contreras, 2025).

En el Ecuador existe el Sistema Integrado de Desarrollo de Talento Humano del Sector Público, encargado de la gestión, contratación, capacitación, desarrollo, selección y reclutamiento de los profesionales, esta entidad garantiza que se evalúe el desempeño del talento humano como servidor público, así como de su desarrollo continuó incentivando su crecimiento a través de la motivación y cultivando las aptitudes del trabajador (Ykehara y Bernaola, 2024). De manera que, Aspiazu-Sánchez & Esquivel-García (2025) enfatiza que la GTH en el ámbito público adquiere una importancia vital ya que se debe agilizar los recursos asignados, y cumplir con las políticas gubernamentales.

La Gestión del Talento Humano en el Ecuador actualmente ha tomado un enfoque integral, cuya estrategia supera la administración operativa tradicional, con elementos direccionados a la retención del personal y el bienestar organizacional, desde el reclutamiento, la planificación de las actividades, remuneración salarial competitiva, capacitación profesional le permite una mejora continua lo que se traduce en calidad de atención al usuario y satisfacción profesional (Espinoza y Cachipiendo, 2024).

Esta concepción, hace que el Ecuador se mantenga a la vanguardia ya que las instituciones buscan que su equipo responsable de la gestión de recursos humanos regule, amparen y protejan el personal que forma parte del talento humano, sobre todo del sector público, dado que favorece el clima organizacional y el desarrollo, factores claves para lograr la productividad y competitividad (Del Pino-Yépez y González-Gómez, 2023).

El estudio de la Gestión del Talento Humano es indispensable para conocer cómo influye en el desempeño y productividad, además, otro aspecto que resaltan diferentes investigaciones, es la satisfacción laboral, en la actualidad, es uno de los principales temas de interés en la gestión empresarial, debido al enfoque integral que no solo se enfoca en los resultados sino en la calidad de los procesos internos donde el trabajador es un recurso valioso que debe ser motivado y cuya productividad no debe ser sinónimo de explotación o afectar su calidad de vida (González-Vázquez et al., 2021).

Por lo tanto, el objetivo del presente estudio es determinar el impacto de la gestión del talento humano en la calidad de la atención sanitaria, a través de la revisión de la literatura científica publicada entre los años 2020 y 2025, identificando estrategias, prácticas y resultados que vinculen directamente la gestión del personal sanitario con mejoras en los servicios prestados y el desempeño institucional.

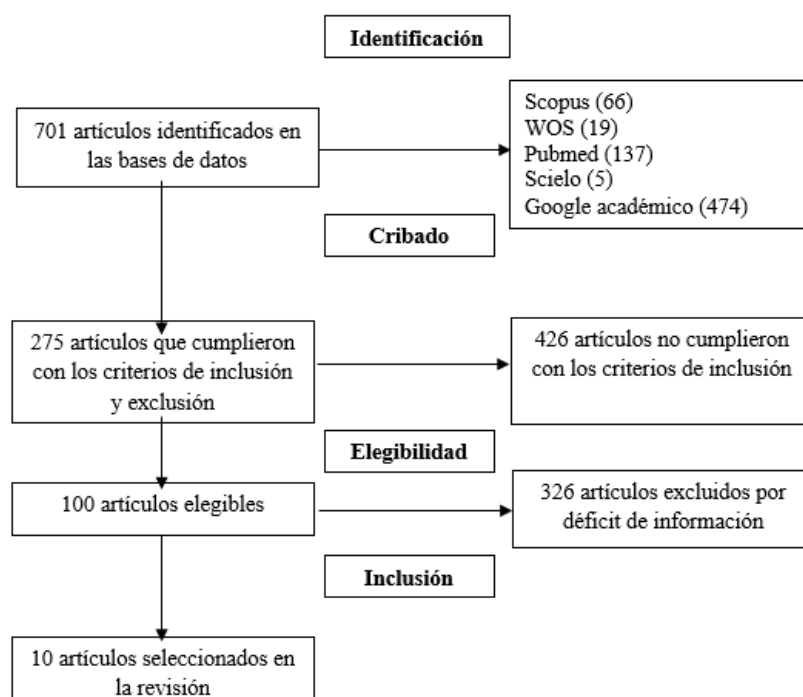
MATERIALES Y MÉTODOS

Se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura con el objetivo de responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el impacto de la gestión del talento humano en la calidad de la atención en instituciones de salud? Para ello, se consultaron diversas bases de datos científicas, incluyendo Scopus, Web of Science, PubMed, Google Académico, SciELO, BVS y LILACS.

Tabla 1*Criterios de inclusión y exclusión*

Aspectos	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Año	2020-2025	Fecha anterior de 2020
Idioma	Inglés, español, portugués	Idiomas distintos al inglés, español y portugués
Acceso	Completo	Parcial
Tipo de estudio	Artículos originales, revisión sistemática, metaanálisis.	Tesis de pregrado y posgrado.
Palabras claves	Similitud con una o más palabras claves	Ninguna coincidencia con palabras claves

Para la realización de la revisión, se utilizaron los descriptores DeCS y MeSH, formulando ecuaciones de búsqueda mediante operadores booleanos (OR, AND, NOT), con términos clave como "*Crew Resource Management, Healthcare*", "*Health Management*", y "*Quality of Health Care*". Posteriormente, se establecieron criterios de inclusión y exclusión que guiaron el proceso de selección de estudios, permitiendo identificar aquellos artículos con mayor pertinencia y rigor para responder al objetivo de investigación. Los criterios de inclusión consideraron el idioma (español, portugués e inglés), el rango de publicación (2020–2025), el acceso completo al texto, el tipo de estudio (artículos originales, revisiones sistemáticas y metaanálisis) y la coincidencia con palabras clave. Por otro lado, se excluyeron trabajos que no abordaban aspectos fundamentales de la temática, que no cumplieran con los criterios mencionados o que presentaban limitaciones de acceso o relevancia. La estrategia de búsqueda y selección está detallada en la Tabla 1.

Tabla 2*Diagrama del proceso de búsqueda y selección de artículos*

La sistematización de los datos se realizó mediante Microsoft Excel, lo que permitió construir una matriz estructurada para facilitar la evaluación y el análisis crítico de los estudios seleccionados (Tabla 2). Durante el proceso de valoración metodológica, se aplicaron criterios de rigor científico basados en los estándares del Instituto Joanna Briggs (JBI), considerando el enfoque del estudio y el nivel de evidencia aportado. Esta evaluación incluyó aspectos clave de validez estadística, de constructo, interna y externa, mediante una revisión minuciosa de las secciones metodológicas y de resultados de cada artículo. Este proceso garantizó la inclusión de evidencia científica sólida, relevante y confiable para la interpretación final.

Simultáneamente la evaluación del contenido temático abordado en los artículos se procedió a definir una serie de variables clave, que incluyeron el tipo de la investigación, diseño del estudio, método de recopilación de datos, tipo de análisis utilizado, así como los resultados principales y las conclusiones obtenidas. Para sintetizar la revisión, se siguieron los lineamientos establecidos por Guirao-Goris et al. (2008), los cuales comprendieron organizar, etiquetar, integrar y priorizar la información, con el fin de definir los conceptos principales de manera clara y concisa.

RESULTADOS

Tabla 3

Estudios sobre la gestión del talento humano y la calidad de atención sanitaria

Autor/ año	Título	País	Tipo de estudio/muest ra	Resultados	Conclusión
Minaya-Serna et, al 2024	Gestión del talento humano y satisfacción laboral	Perú	Cuantitativo 92 enfermeras	Se empleó la prueba estadística de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de $p=0,005$, por lo que estadísticamente se puede evidenciar que existe correlación negativa entre la gestión del talento humano y la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral, debido a que el coeficiente de correlación tuvo un valor de $-0,292$.	La gestión del talento humano y la satisfacción laboral tienen una relación estadística relevante por lo que en cuanto a mejor ambiente laboral de consecuencia mejor será la calidad de atención brindada (Minaya-Serna et al., 2024).
Loaiza Rojas and Canahuire Montufar 2022	Gestión del talento humano y calidad de vida en el trabajo en	Perú	Cuantitativo 128 trabajadores	Se encontró que la gestión del talento humano está directamente relacionada con la calidad de vida en el trabajo en lavisto la	Entre más apropiado sea el ambiente de trabajo la retención de personal será más efectiva, mejorando la calidad de

	la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDACUSCO			correlación de Spearman equivale a 65,1 % con un 95 % de confiabilidad.	vida del trabajador y por lo tanto contribuirá a los objetivos de la institución (Loaiza y Canahuire, 2022)
Tirado Zavaleta 2022	Brecha de recursos humanos y la calidad de atención en servicios sanitarios de Perú	Cualitativo Revisión sistemática		Se observó un incremento en la inversión y en la cobertura del Seguro Integral de Salud, sin embargo, la falta de personal y deficiente distribución ya que en Lima hay altas concentraciones de talento humano mientras en zonas rurales este es escaso. En 2020, la densidad nacional de RHUS fue de 38.09 por cada 10 mil habitantes, aún por debajo del mínimo recomendado por la OMS (44.5). En regiones como Moquegua, Tacna o Huancavelica, la densidad en atención primaria fue de solo 8.22, y de 1.85 especialistas en el segundo nivel. Estos problemas también se presentan en otros países latinoamericanos como Ecuador, Brasil, Colombia, Chile, Argentina y Uruguay, donde además se identifican factores como pluriempleo médico, sobrecarga laboral y mala distribución del personal.	Se debe mejorar la calidad de atención desde la formación académica, es decir no solo la instrucción técnica sino también incluir aspectos como identidad rural, capacidad de respuesta a emergencias inesperadas como es el caso de las Pandemias (Tirado, 2022).
Cuenca-Garcel et, at. 2023	Apreciación del capital y el talento humano en salud pública dentro del Cuba	Cualitativo revisión bibliográfica sistémica		Cuba mantiene un enfoque integral del manejo del Talento Humano en Salud desde su formación académica, ha creado instituciones clave como la	Cuba es un país con una alta formación académica y asistencial de su personal en salud, cuyo enfoque es alcanzar la satisfacción del

	capital intelectual cubano				Escuela Latinoamericana de Medicina y la Escuela Nacional de Salud Pública, destinadas a la formación nacional e internacional de profesionales comprometidos con la APS y la salud pública, formando casi 390 mil profesionales de la salud entre 1959 y 2020, lo que demuestra una fuerte política de Estado orientada al desarrollo sostenido del talento humano en salud.	usuario y del sistema nacional sanitario, su talento humano recibe capacitación constante para asegurar la eficiencia, integral, humanista y con capacidad de resolución de conflictos (Cuenca et al., 2023).
Silberman et al., (2020)	Políticas de planificación y gestión del talento humano del Ministerio de Salud de Argentina durante la pandemia de covid-19	Argentina	Cualitativo Revisión		Se incorporaron 15.200 profesionales provenientes de diversas fuentes, como voluntarios registrados (4.500), médicos residentes con contratos prorrogados (3.000), aspirantes a residencias (5.000), kinesiólogos (1.200), psicólogos (1.300) y médicos extranjeros en proceso de convalidación de título (200).. Además, de estrategias de redistribución del recurso humano, enviando refuerzos médicos a diferentes provincias del país.	El estudio plantea un desafío futuro crucial: consolidar un modelo de gestión y desarrollo del talento humano en salud que esté preparado para actuar ante emergencias sanitarias como el COVID-19 mejorando la capacidad de respuesta, garantizando tanto la competencia técnica como la protección integral de los trabajadores del sector logrando así atención de calidad (Silberman et al., 2020).

Araujo-Rosero et al., (2021)	Revisión sistemática: eventos adversos y gestión del talento humano en el contexto hospitalario latinoamericano	Colombia Cualitativo	Se identificaron 1.208 artículos, de los cuales, se aceptaron 41 estudios, del número final de artículos, se pudo identificar que el 56% (n=23) fue escrito en el idioma español, mientras que el 44% (n=18) en idioma portugués. En cuanto al país de procedencia de los artículos, se estableció que Brasil es el lugar donde más manuscritos se encontraron con un 43,9% (n=18), seguido por México 19,5% (n=8), Colombia 17,0% (n=7), Uruguay 4,8% (n=2), Chile 2,4% (n=1), Ecuador 2,4% (n=1), Argentina 2,4% (n=1), Costa Rica 2,4% (n=1), México, Argentina y Colombia 2,4% (n=1) y Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, México y Perú 2,4% (n=1)	Atraer perfiles idóneos para desempeñar los cargos es fundamental, y es aquí cuando se dialoga de la relevancia del proceso de selección, medular dentro de la gestión humana, ya que permite a las organizaciones integrarse con personas con competencias y perfiles necesarios para lograr los objetivos estratégicos y planes operativos(83).Es decir, lo anterior, permite contar con un perfil de cargo, identificar requerimientos académicos y de experiencia, con unas competencias requeridas para el desempeño adecuado y relacionarse con el proceso de inducción, el cual, aporta en el conocimiento claro de funciones y roles a asumir (Araujo-Rosero et al., 2021).
Martínez-González et al. (2023)	Retener el talento en la sanidad: una solución a un problema actual	España Cualitativo/ 68 participantes	Los resultados de esta investigación se basan en la percepción de 68 líderes sanitarios sobre la gestión del talento humano, cuya visión general en base a su experiencia es un modelo de gestión estratégica del talento sustentado en dos ideas clave: a) la necesidad de alinear las acciones de retención del talento a la estrategia de la institución; y, b) la necesidad de	La gestión del talento humano es esencial para la retención del personal, principalmente el talento Senior lo cual es fundamental para mantener la competitividad y sostenibilidad de las instituciones sanitarias, este estudio propone integrar la cultura organizacional, liderazgos inclusivos,

					diseñar soluciones organizacionales que eviten la pérdida de talento por jubilación, y permitan gestionar la diversidad y retener la experticia	flexibilizar estructuras, promover la colaboración entre generaciones y planificar las jubilaciones de forma personalizada, así se puede aprovechar la experiencia del personal senior y fortalecer el desarrollo de equipos más cohesionados y eficientes (Martínez-González et al., 2023).
Vallejo-Rosero et al., 2024	Factores que afectan el desempeño laboral en el personal de la salud en una IPS de primer nivel en el municipio de Candelaria Valle del Cauca: un análisis para el primer semestre del 2023	Colombia	Cuantitativo/descriptivo 25 colaboradores de IPS vivir		En cuanto a la estabilidad laboral, se detecta una percepción negativa respecto a las oportunidades de crecimiento y al estado financiero de la empresa. En la dimensión de trabajo en equipo, algunos empleados expresan desacuerdo con la participación, el reconocimiento y la confianza mutua dentro de los equipos. En términos de comportamiento laboral, un 8% está totalmente en desacuerdo y un 12% en desacuerdo con la posibilidad de comunicarse con su jefe inmediato ante situaciones molestas, reflejando deficiencias en la gestión del tiempo y la presión laboral.	La gestión del talento humano debe fortalecerse la inconformidad de los participantes con la forma de manejar el talento humano es preocupante por lo que en importante una intervención e innovación a partir de estos resultados especialmente en las áreas de liderazgo, comunicación, reconocimiento, capacitación y participación, para mejorar el clima laboral, aumentar el rendimiento y retención del personal en la IPS ya que presentan altos índices de renuncia (Vallejo-Rosero et al., 2024).
Baisilla Buñay et al. 2024	Mejora de procesos en gestión de talento humano en el área	Ecuador	Cualitativo/Revisión Sistemática		En la investigación se utilizó una metodología basada en entrevistas, la tabla de Morgan y cuestionarios psicométricos alemanes	El uso de metodología: entrevista Mp02, tabla de Morgan, Pruebas psicométricas hacen más eficiente, la selección de personal según el perfil

	de contratación de personal en un Hospital de Guayaquil		(Copenhagen Psychosocial Questionnaire y Copenhagen Burnout Inventory), los cuales demostraron tener un impacto positivo en la gestión del talento humano. Sin embargo, se señala que los resultados pueden variar según el contexto poblacional, el área hospitalaria y el acceso a servicios sanitarios.	requerido para la institución, dentro de las limitaciones más presentes en la investigación es la falta de estudios previos aplicados en el contexto nacional (Baisilla et al., 2024).	
Apolo-Peréz et al. 2021	Gestión estratégica del talento humano en el Hospital General Machala	Ecuador 192 trabajadores Sanitarios	Descriptivo-Transversal	El 59% No recibió asignaciones cuando empezó a laborar en la institución, además, el 52.6% actualmente desempeña actividades que no constan dentro de su curriculum o actividades propias de su formación profesional, por lo tanto, el 36.5% se siente insatisfecho laboralmente, el 69% afirma que las encuestas de desempeño laboral aplicadas están mal estructuradas ya que no se adaptan a la realidad específica de la unidad y el 87% afirmó que no recibe motivación de parte de sus líderes de área.	Se elaboraron estrategias de acuerdo con los puntos débiles identificados, como la falta de capacitación, insatisfacción laboral y mejoras de la productividad, con el objetivo de mejorar el clima laboral y reconocer el esfuerzo y compromiso del talento humano de la institución (Apolo-Pérez et al., 2021).

DISCUSIÓN

La gestión del talento humano (GTH) en el ámbito sanitario ha demostrado ser un componente clave para garantizar una atención en salud de calidad, especialmente en contextos marcados por crisis, como las pandemias, dentro de la tabla 1. Los estudios seleccionados reflejan de manera consistente que la adecuada gestión de los recursos humanos en salud impacta directamente en factores como la

satisfacción laboral, la retención del personal, el clima organizacional, y la calidad del servicio brindado a los usuarios.

En Perú es el país donde más estudios se encontraron, Minaya-Serna et al. (2024) identificaron una correlación negativa significativa ($p=0,005$) entre la gestión del talento humano y la dimensión de significación de la tarea en la satisfacción laboral de 92 enfermeras, con un coeficiente de $-0,292$. En otro estudio, Loaiza Rojas y Canahuire Montúfar (2022) determinaron que existe una correlación positiva del 65,1% entre la gestión del talento humano y la calidad de vida laboral en trabajadores de SEDACUSCO. Por su parte, Tirado (2022), en una revisión cualitativa, destacó la brecha de recursos humanos y su distribución desigual, especialmente entre zonas urbanas y rurales, lo que impacta negativamente en la calidad de atención.

En Cuba, Cuenca-Garcel et al. (2023) resaltaron un modelo estatal sólido de gestión del talento humano en salud pública, basado en políticas formativas sostenidas desde 1959, que han permitido la formación de cerca de 390 mil profesionales de salud. En Argentina, Silberman et al. (2020) describieron las políticas de respuesta durante la pandemia de COVID-19, destacando la incorporación de más de 15.000 profesionales de distintas áreas mediante estrategias de redistribución y convocatorias emergentes.

En Colombia, Vallejo-Rosero et al. (2024) hallaron, en una IPS de primer nivel, percepciones negativas respecto a la estabilidad laboral, liderazgo y comunicación entre el personal. Araujo-Rosero et al. (2021), en una revisión sistemática, identificaron 41 estudios en América Latina que vinculan la gestión del talento humano con eventos adversos hospitalarios, destacando a Brasil como el país con más publicaciones en el tema.

En España, Martínez-González et al. (2023) concluyeron que la retención del talento humano depende de la alineación estratégica institucional y de medidas que permitan gestionar la diversidad generacional y evitar la pérdida de conocimientos por jubilación.

En Ecuador, Apolo-Pérez et al. (2021) revelaron que el 59% del personal del Hospital General Machala no recibió asignaciones formales al inicio de su trabajo, y más del 50% realiza tareas no acordes a su formación, lo cual se refleja en un 36,5% de insatisfacción laboral. Además, el 87% reportó falta de motivación por parte de sus líderes. En un hospital de Guayaquil, Baisilla et al. (2024) evidenciaron, mediante instrumentos psicométricos, mejoras en la gestión del talento humano, aunque señalaron que los resultados varían según el contexto hospitalario.

Zavala et al. (2024) en su estudio recalcan la importancia de la gestión pública ya que su objetivo es garantizar la calidad de los servicios brindados, por esto el Talento Humano seleccionado debe también ser seleccionado bajo criterios calidad, coincidiendo con Minaya-Serna (2024) sobre cómo una adecuada Gestión de Talento Humano genera satisfacción laboral y estadísticamente esto se refleja en la calidad de atención con un cuidado humanizado y eficaz.

En esta misma línea Loaiza y Canahuire (2022) obtuvieron un nivel significativo de correlación estadística aplicando el Coeficiente de Spearman donde concluyeron que entre más apropiado es el

ambiente laboral la calidad de vida de los trabajadores mejora y de esta forma crea un sentido de pertenencia donde el profesional brinda una mejor atención y se adapta mejor a los objetivos de la institución, coincidiendo con Tuya-Ramirez et al. (2025) que obtuvieron un Coeficiente de Spearman de 0.902 entre gestión de talento y motivación y un 0.860 entre gestión del talento y esfuerzo laboral demostrando estadísticamente la relación positiva entre la gestión del talento humano, el rendimiento laboral y calidad de atención.

Silberman et al., (2020) por otro lado, dentro de su estudio enfocado en cómo se manejó la Gestión del Talento Humano durante la pandemia del COVID-19 donde se incorporaron 15.200 profesionales de salud, enfatiza la necesidad de consolidar un modelo de gestión y desarrollo del talento humano implementando políticas de Salud Pública para anticipar la actuación ante emergencias sanitarias, coincidiendo con Cho y Levin (2022) los cuales afirman que, la gestión del talento humano en salud fue clave para garantizar la calidad de la atención durante la pandemia de COVID-19 no obstante se deben desarrollar condiciones laborales dignas y sostenibles, nuevas competencias profesionales, formación continua, así como incorporar enfoques interprofesionales, puesto que, la calidad de la atención sanitaria está directamente ligada a una gestión integral, estratégica y equitativa del talento humano en salud.

En ese sentido, los estudios desarrollados como el de Cuenca-Garcel et al. (2023) resaltan la importancia de políticas de Estado sostenidas que promuevan la formación académica continua, con una fuerte base en atención primaria y salud pública, lo cual genera una cultura institucional sólida y personal altamente calificado. Este modelo contrasta con realidades como la de Perú o Ecuador, donde aún persisten brechas significativas en distribución del talento humano, principalmente en áreas rurales (Tirado, 2022).

Los estudios de Baisilla et al. (2024) y Araujo-Rosero et al. (2021), señalan que se deben evaluar a los aspirantes y designarlos en áreas donde se puedan aprovechar al máximo sus competencias, aunque, enfatizan que esto no siempre se cumple y que los resultados varían según el contexto poblacional, el área hospitalaria y el acceso a servicios sanitarios, asimismo, hacen hincapié en la falta de estudios previos aplicados en el contexto nacional, esto podría explicar los resultados obtenidos por Apolo-Pérez et al. (2021) donde el 59% del personal no recibió asignaciones luego de su contratación, y el 52.6% actualmente desempeña actividades que no constan dentro de su curriculum o actividades propias de su formación profesional, el 69% afirma que las encuestas de desempeño laboral aplicadas están mal estructuradas ya que no se adaptan a la realidad específica de la unidad estrategias de acuerdo a los puntos débiles identificados, como la falta de capacitación, insatisfacción laboral y mejoras de la productividad. En contraparte Durán-Solórzano y Martínez-Minda (2020) señalan que capacitar continuamente al Talento Humano de la institución según el contexto y las necesidades de la comunidad donde brindan servicio es primordial para asegurar la calidad de atención. Además, se evidencia un factor constante que es la necesidad de hacer un llamado a mejorar los procesos de reclutamiento y selección con herramientas objetivas, como pruebas psicométricas y entrevistas estructuradas

Un hallazgo común es la necesidad urgente de alinear la gestión del talento humano con estrategias institucionales claras. Por ejemplo, Martínez-González et al. (2023) en España, destacan la relevancia de políticas de retención del personal senior, así como la planificación anticipada de jubilaciones, lo cual permite la transferencia de conocimientos y la sostenibilidad organizacional. En contraste, en instituciones como el Hospital General Machala (Apolo-Pérez et al., 2021), se identifican falencias en la asignación de tareas, formación continua y motivación, lo que repercute en la insatisfacción del personal y la baja productividad.

De modo similar, Bisso (2023) encontró que médicos con mayores competencias y formación presentaron mayor calidad en la prescripción médica, evidenciando que el nivel del talento humano incide en indicadores concretos de calidad.

Por último, el estudio de Vallejo-Rosero et al. (2024) destacan que una gestión deficiente afecta directamente la comunicación, el liderazgo y la participación activa del personal, lo que se traduce en altos niveles de rotación y menor eficiencia en la atención. Estos hallazgos evidencian que una intervención oportuna en las áreas de liderazgo, reconocimiento y comunicación puede marcar la diferencia entre un entorno laboral disfuncional y uno motivador necesarios para lograr la calidad de atención y satisfacción del usuario.

CONCLUSIÓN

La presente revisión sistemática permitió evidenciar que la Gestión del Talento Humano (GTH) constituye un pilar fundamental para garantizar la calidad de la atención sanitaria y el desempeño profesional en los servicios de salud. El análisis de estudios realizados en países de Latinoamérica, como Cuba, Perú, Colombia y Ecuador, así como en España, demostró que una gestión estratégica, eficiente y centrada en el personal de salud se asocia con mayores niveles de satisfacción laboral, retención del talento, fortalecimiento del clima organizacional y una mejor capacidad de respuesta ante situaciones críticas como emergencias sanitarias o deficiencias estructurales.

Entre las principales limitaciones detectadas se encuentran procesos de reclutamiento poco efectivos, ausencia de planificación para la jubilación del personal y una distribución desigual del recurso humano, especialmente en zonas rurales, lo que repercute negativamente en la equidad y en la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios.

No obstante, también se identificaron experiencias exitosas, como las políticas de formación continua implementadas en Cuba y las estrategias de retención del talento senior desarrolladas en España, que demuestran que es posible fortalecer los sistemas de salud mediante una GTH integral, proactiva y humanizada. En este sentido, se plantea la necesidad de adoptar modelos de gestión basados en principios técnicos, éticos y humanos, que promuevan el liderazgo inclusivo, la capacitación permanente y la planificación institucional a largo plazo. Asimismo, se recomienda impulsar investigaciones aplicadas al contexto sanitario para adaptar entornos laborales sostenibles y eficaces, orientados al bienestar del profesional y a la mejora continua de la atención en salud.

REFERENCIAS

- Apolo-Pérez, K., Álvarez-Gavilanes, J., & Vicuña, W. (2021). Gestión estratégica del talento humano en el Hospital General Machala. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 38-66.
<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.419>
- Araujo-Rosero, O., Guerrero-Lasso, P., Matabanchoy-Tulcán, S., & Bastidas-Jurado, C. (2021). Revisión sistemática: eventos adversos y gestión del talento humano en el contexto hospitalario latinoamericano. *Univ. Salud*, 23(Supl 1), 351-365.
<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/6293>
- Aspiazu-Sánchez, L., & Esquivel-García, R. (2025). Gestión de talento humano y productividad en funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado, Mocache, Ecuador. *Gestio Et Productio. Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales*, 7(12), 21-36.
<https://doi.org/10.35381/gep.v7i12.200>
- Baisilla, E., Yaguarema, I., Muñetón, A., & Córdova, A. (2024). Mejora de procesos en gestión de talento humano en el área de contratación de personal en un Hospital de Guayaquil. *Reincisol*, 3(5), 136-1367. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(5\)1346-1367](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(5)1346-1367)
- Bisso, A. (2023). Evaluación del talento humano y de la calidad de prescripción en una población MÉDICA. *Rev Arg Med*, 11, 335-340. <https://doi.org/10.61222/RAM.V11I4.899>
- Cho, M., & Levin, R. (2022). Implementación del plan de acción de recursos humanos en salud y la respuesta a la pandemia por la COVID-19. *Rev Panam Salud Publica*, 46, e52.
<https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.52>
- Cuenca, K., Bello, A., de Armas, Y., & Gonzalez, E. (2023). Apreciación del capital y el talento humano en salud pública dentro del capital intelectual cubano. *Infodir*, 40.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212023000100008
- Del Pino-Yépez, G., & González-Gómez, A. (2023). TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL CANTÓN PAJÁN. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN*, 7(13), 57-77. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/392>
- Durán-Solórzano, S., & Martínez-Minda, H. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud GESTAR*, 3(6), 2-15. <https://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/19>
- Espinoza, V., & Cachipundo, M. (2024). El Sistema Integrado de Administración del Talento Humano, un enfoque en el Sector Público Ecuatoriano. *PODIUM*, 45, 33-52.
<https://doi.org/10.31095/podium.2024.45.3>
- González-Vázquez, K., Román-Cortez, K., & Bermeo-Fuentes, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en la satisfacción y productividad laboral en la empresa privada. *Dominio De Las Ciencias*, 7(3), 1175-1185. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i3.2047>

- Guerrero, A., & Callao, M. (2021). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD COVID-19. *Salud & Vida Sipanense*, 8(1), 100-108. <https://doi.org/10.26495/svs.v8i1.1602>
- Guirao-Goris, J., Olmedo, A., & Ferrer, E. (2008). El artículo de revisión. *Revista Iberoamericana de Enfermería*, 1(6). https://www.uv.es/joguigo/valencia/Recerca_files/el_articulo_de_revision.pdf
- Heredia-Quito, M., & Narváez-Zurita, C. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 213-232. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1288>
- Loaiza, E., & Canahuire, V. (2022). Gestión del talento humano y calidad de vida en el trabajo en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDACUSCO. *Desarrollo Social*, 10(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-01322022000100023&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Martínez-González, M., Monreal-Bosch, P., & Selva, C. (2023). Retener el talento en la sanidad: una solución a un problema actual. *Revista De Pensamiento E investigación Social*, 23(2), e3385. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.3385>
- Minaya-Serna, E., Ruiz-Gómez, A., Concha-Huarcaya, M., & Alva-Olivos, M. (2024). Gestión del talento humano y satisfacción laboral. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(1), 130-140. <https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3678>
- Mora, A., Chiriguaya, C., & Rocafuerte, G. (2024). Gestión de la calidad de la atención en salud. *Más Vita*, 6(1), 48-54. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0226>
- Silberman, P., Medina, A., Díaz, J., López, E., & Dursi, C. (2020). Políticas de planificación y gestión del talento humano del Ministerio de Salud de Argentina durante la pandemia de COVID-19. *Revista Argentina De Salud Pública*, 12, e11. <https://rasp.msal.gov.ar/index.php/rasp/article/view/71>
- Tirado, W. (2022). Brecha de recursos humanos y la calidad de atención en servicios sanitarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2630-2644. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3707
- Tuya-Ramírez, D., Chumpitaz-Caycho, H., Espinoza-Gamboa, E., & Espinoza-Cruz, M. (2025). Relación entre gestión del talento humano, motivación y desempeño laboral en un hospital público peruano. *Impulso*, 5(9), 322-337. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i9.86>
- Vallejo-Rosero, C., Quesada-Paz, M., Londoño-Puentes, J., & López-Contreras, J. (2024). Factores que afectan el desempeño laboral en el personal de la salud en una IPS de primer nivel en el municipio de Candelaria Valle del Cauca: un análisis para el primer semestre del 2023. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(2), 114-139. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n2/97>
- Vera-Párraga, M., & Pérez-Real, G. (2022). Análisis de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de talento humano del Hospital General Portoviejo. *Digital Publisher CEIT*, 7(4-2), 521-542. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1291>

- Villavicencio, J., & Contreras, M. (2025). Gestión de talento humano y desempeño laboral de trabajadores del Gobierno Autónomo descentralizado (GAD) municipal de Quevedo. *LATAM*, 6(1), 1148 – 1163. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3407>
- Ykehara, R., & Bernaola, L. (2024). La gestión del talento humano y la calidad de los servicios en salud: una revisión. *Revista de climatología*, 26, 699-705. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.699-705>
- Zavala, A., Merchán, K., Véliz, T., & Falconí, P. (2024). GESTIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SECTOR PÚBLICO EN LATINOAMÉRICA. *Enfermería Investiga*, 9(2), 83-90. <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v9i2.2422.2024>