

Capacitación Directiva para la Calidad

# Importancia del Capital Humano en la Gestión de la Calidad

---

Dr. Angel Tamariz Landa



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

# Resumen curricular



- Médico, Cirujano y Partero, Benemerita Universidad Autónoma de Puebla
- Especialidad en Calidad de la Atención Clínica, ITESM
- Maestro en Administración Pública, IEU
- Doctorante en Gestión de los Establecimientos para la Salud Mental, ISEO
- Profesor Ayudante, Curso de Especialidad de Calidad en la Atención Clínica, INSP
- Experiencia Laboral:
- Subdirector de Gestión Estratégica en el SiNaCEAM del Consejo de Salubridad General
- Jefe de Calidad en el Hospital SEDNA
- Asesor en la Asociación Nacional de Hospitales Privados y en el Consorcio Mexicano de Hospitales
- Coordinador de Programas Médicos en el Área de Seguridad del Paciente en la Unidad de Atención Médica del IMSS
- Jefe de área de Calidad Educativa en la División de Formación de Recursos Humanos para la Salud de la Coordinación de Educación en Salud, en el IMSS
- Jefe del Área de Educación Basada en Simulación y Educación a Distancia en la DEPS, CES, IMSS

# El trabajo en equipo

- Es esencial para el éxito en cualquier ámbito, ya que permite la combinación de habilidades, conocimientos y perspectivas diversas
- Cuando las personas colaboran, pueden abordar problemas complejos de manera más eficiente y creativa, aprovechando la fortaleza individual de cada miembro.
- Esta sinergia genera soluciones más innovadoras y efectivas que las que una sola persona podría alcanzar por sí misma.
- La confianza y la cohesión grupal se fortalecen a medida que los miembros desarrollan una relación de respeto y cooperación.
- En resumen, el trabajo en equipo no solo beneficia el resultado final, sino también el crecimiento individual y colectivo, generando un entorno de mayor productividad, satisfacción y éxito compartido.

# Índice

- Definiciones
- Equipo de salud
- Unidad médica como organización
- Capital humano
  - Identificación
  - Incorporación
  - Insumos
  - Funciones
  - Asignación
  - Evaluación
  - Capacitación
  - Salud y seguridad
  - Documentación



# Capital humano



... conjunto de **habilidades, conocimientos, competencias y atributos** de los individuos que son relevantes...

# Calidad en salud

... medida en que los servicios de salud proporcionados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de **obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual...**





# Capital humano y la gestión



# Equipo de salud

- Es fundamental para el buen funcionamiento de los servicios de salud, ya que su trabajo colaborativo permite ofrecer una atención integral y de calidad a los pacientes
- Este equipo está compuesto por profesionales de diversas disciplinas: como médicos, enfermeros, técnicos, terapeutas y personal administrativo, entre otros, quienes combinan sus conocimientos y habilidades para abordar de manera holística las necesidades de cada paciente



# Equipo de salud

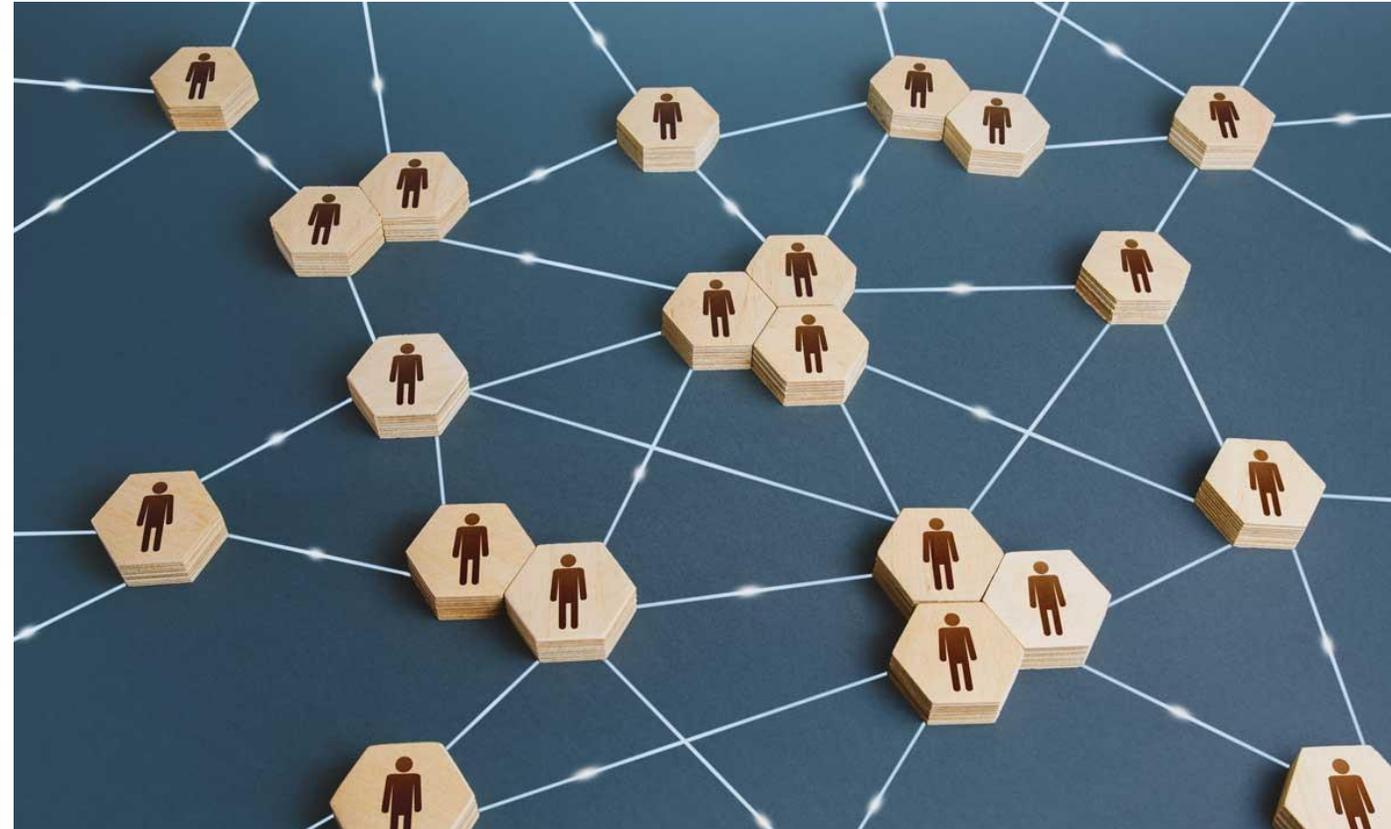


# Equipo de Salud

- Su labor integral es crucial para garantizar una atención de calidad en los servicios de salud
- Incluye una variedad de profesionales como nutriólogos, trabajadores sociales, laboratoristas, personal de higiene y limpieza, entre otros, quienes desempeñan roles esenciales para el bienestar del paciente. Esta sinergia entre diversas áreas permite un abordaje multidisciplinario que no solo trata la enfermedad, sino que también promueve la prevención y el bienestar general
- En conjunto, cada miembro del equipo de salud garantiza que los pacientes reciban una atención integral, segura y personalizada, optimizando los recursos y mejorando los resultados en salud

# Organización

... entidad social  
compuesta por un grupo  
de personas que **trabajan  
en conjunto** de manera  
**estructurada y  
coordinada para alcanzar  
objetivos** específicos y  
comunes ...



# Organización

- ✓ Es fundamental que una organización de salud identifique claramente los servicios que brindará
- ✓ Se debe establecer una misión, visión y valores específicos proporciona una guía clara sobre su propósito y dirección a largo plazo, permitiendo que todos los esfuerzos estén alineados con un objetivo común
- ✓ La misión define el porqué de la organización, lo que le permite focalizarse en las necesidades concretas de la población que atiende, mientras que la visión traza el camino hacia el futuro, indicando dónde desea posicionarse en el sector salud
- ✓ Los valores, por su parte, establecen los principios éticos y morales que guían el comportamiento de todos los integrantes del equipo de salud
- ✓ Distinguir los servicios es esencial porque no es lo mismo un hospital especializado en atención pediátrica que uno enfocado en adultos mayores o en tratamientos oncológicos
- ✓ Cada población tiene necesidades médicas, emocionales y logísticas diferentes, lo que exige contar con personal capacitado, infraestructura adecuada y recursos específicos. Además, esto mejora la eficiencia, al permitir que los procesos internos y los servicios estén diseñados en función del tipo de atención que se pretende brindar
- ✓ Identificar claramente los servicios también ayuda a construir una relación de confianza con los pacientes, quienes buscan atención especializada acorde a sus necesidades



**MISIÓN**



**VISIÓN**



**VALORES**



# Identificación del personal

- Es crucial que una organización de salud identifique el personal que va a contratar según el tipo de servicios que ofrece, ya que la atención médica varía significativamente dependiendo de la población a la que se dirige
- La formación y experiencia de los médicos, enfermeros y demás profesionales de salud deben alinearse con las necesidades del servicio que la organización brinda
- Seleccionar el personal adecuado garantiza no solo una atención más efectiva y segura, sino también una experiencia más satisfactoria para el paciente. Esto contribuye a mejorar los resultados en salud, la reputación del centro y la eficiencia operativa



# Incorporación del personal

- Es fundamental que una organización de salud se preocupe por la adecuada incorporación del personal que ha contratado, ya que esto asegura que los nuevos empleados se integren de manera efectiva a la cultura organizacional y a los procesos clínicos y administrativos
- Una incorporación bien planificada permite que el personal entienda sus roles y responsabilidades desde el principio, facilitando su adaptación al entorno laboral y mejorando su rendimiento. Este proceso inicial es clave para fomentar el compromiso y la motivación, lo que a su vez impacta positivamente en la calidad de la atención que brindan a los pacientes
- Es imprescindible que la organización invierta en la capacitación continua y en la preparación del personal para los procesos de seguridad dentro de la unidad médica
- En última instancia, una adecuada incorporación y capacitación del personal es un pilar para el éxito de cualquier organización de salud



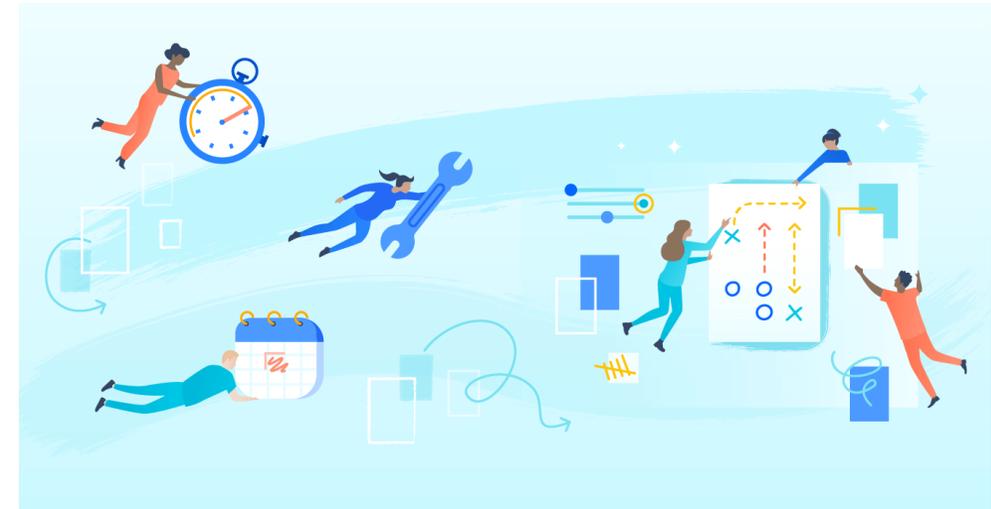
# Insumos, equipo y materiales

- La dotación adecuada de insumos, equipo y materiales es fundamental para el funcionamiento eficaz de una organización de salud, ya que afecta directamente la calidad de la atención que se brinda a los pacientes
- Proveer a los profesionales de salud con los recursos necesarios no solo garantiza que puedan realizar su trabajo de manera eficiente, sino que también contribuye a la seguridad del paciente
- Cuando el personal tiene acceso a insumos médicos apropiados, como medicamentos, dispositivos de diagnóstico y herramientas quirúrgicas, se minimizan los riesgos de errores y complicaciones durante la atención
- Contar con equipo moderno y bien mantenido permite a los profesionales realizar procedimientos de forma más precisa y efectiva
- Esto no solo mejora los resultados clínicos, sino que también incrementa la satisfacción del paciente, quien se siente más seguro al recibir atención de calidad
- La falta de insumos o equipo puede llevar a retrasos en los tratamientos, lo que afecta la confianza de los pacientes en el sistema de salud
- Una inversión constante en materiales y tecnología también fomenta un ambiente laboral positivo, donde los profesionales se sienten valorados y apoyados en su labor
- La adecuada dotación de recursos es esencial para el éxito operativo y la sostenibilidad de cualquier organización de salud



# Funciones y responsabilidades

- La descripción y documentación de las funciones y responsabilidades del personal de salud es fundamental para el funcionamiento eficiente de una organización de salud
- Este proceso proporciona claridad sobre los roles de cada integrante del equipo, lo que permite establecer expectativas precisas y asegurar que todos comprendan sus tareas y obligaciones.
- Al definir claramente estas funciones, se minimizan las ambigüedades y se reducen los riesgos de errores en la atención al paciente, lo que contribuye a mejorar la seguridad y la calidad del servicio
- En última instancia, una organización que documenta y comunica claramente las funciones y responsabilidades de su personal no solo promueve un ambiente de trabajo más organizado y eficiente, sino que también mejora la experiencia del paciente al asegurar una atención más coordinada y efectiva



# Funciones y responsabilidades

- En el ámbito de la salud, donde los errores pueden tener consecuencias graves para los pacientes, es vital que cada miembro del personal sepa con precisión qué se espera de ellos y cómo deben interactuar con otros profesionales para ofrecer una atención coordinada y de calidad
- Esta claridad es fundamental en momentos críticos, como en situaciones de emergencia, donde la correcta asignación de responsabilidades asegura que cada acción sea oportuna y efectiva
- Para el personal de salud, la documentación de roles también promueve la especialización y fomenta una práctica clínica más segura y eficiente. Médicos, enfermeras, técnicos y otros profesionales pueden centrarse en las tareas que les corresponden, evitando confusiones y superposiciones que podrían retrasar la atención o generar errores
- Ayuda a que el personal esté alineado con los estándares de la organización, asegurando el cumplimiento de protocolos de seguridad y normativas vigentes
- Esta práctica facilita la evaluación y el desarrollo profesional, ya que permite identificar las necesidades de capacitación específicas de cada área, contribuyendo a una mejora continua en los servicios de salud



# Asignación y reasignación de personal

- La adecuada asignación y reasignación de personal de salud en una organización de salud es crucial para garantizar que los recursos humanos se utilicen de manera óptima y que los pacientes reciban la mejor atención posible
- La asignación correcta asegura que cada profesional esté en el área donde puede aportar mayor valor, según su formación, experiencia y competencias, lo que mejora la eficiencia y calidad en la atención
- La reasignación, por otro lado, es igualmente importante en situaciones de cambio, como aumentos en la demanda de ciertos servicios o la aparición de emergencias sanitarias
- Documentar cómo y cuándo se deben realizar estas reasignaciones permite que las transiciones sean fluidas, evitando interrupciones en la atención y asegurando que cada unidad cuente con el personal adecuado para enfrentar la situación
- Garantiza que las decisiones sean transparentes y basadas en criterios justos, evitando sobrecargar a unos empleados mientras otros están subutilizados
- Facilita la planificación a largo plazo, permitiendo a la organización adaptarse de manera flexible a las fluctuaciones en la demanda, optimizando tanto la distribución de personal como el bienestar del equipo y de los pacientes



# Personal subrogado y voluntario

- Es fundamental que una organización de salud describa y documente claramente la importancia y participación del personal subrogado y voluntario, especialmente cuando se incorporan a actividades relacionadas con la seguridad del paciente
- Este tipo de personal, aunque no forme parte de la plantilla fija, desempeña un papel crucial en momentos de alta demanda, emergencias o en áreas específicas donde se requiere apoyo adicional
- La documentación de sus funciones, responsabilidades y procesos les permite adaptarse más rápidamente a la dinámica del centro de salud, evitando errores que podrían comprometer la seguridad de los pacientes
- Es necesario que el personal subrogado y voluntario reciba la misma capacitación en seguridad que el equipo permanente, garantizando que todos los profesionales, independientemente de su condición contractual, sigan los mismos lineamientos y estén familiarizados con los protocolos de la organización
- Integrar y documentar su participación contribuye a crear un ambiente de trabajo más coordinado y eficiente, donde no se generan brechas en la atención
- También asegura que la atención al paciente siga siendo de alta calidad y segura, a la vez que se optimiza el uso de recursos humanos adicionales en la organización



# Evaluación del desempeño

- Es un proceso clave para asegurar la calidad y eficiencia en una organización de salud
- Establece una base clara y objetiva para medir el rendimiento de cada profesional, asegurando que se cumplan los estándares establecidos
- Esto permite identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora del personal, lo que contribuye a su desarrollo profesional y al mejoramiento continuo de la atención que se brinda a los pacientes
- En términos de seguridad del paciente, una evaluación del desempeño bien documentada asegura que los protocolos de calidad y seguridad se estén siguiendo adecuadamente. Esto permite detectar y corregir posibles desviaciones antes de que comprometan la atención. En definitiva, describir y documentar la evaluación del desempeño es esencial para mantener altos niveles de calidad, seguridad y eficiencia en el entorno de salud



# Capacitación continua

- Es esencial para asegurar que los profesionales se mantengan actualizados con los avances médicos, tecnológicos y normativos
- Una organización de salud que describe y documenta este proceso demuestra su compromiso con la calidad de la atención y la seguridad del paciente
- La medicina es un campo en constante evolución, y la formación regular permite que el personal adquiera nuevas habilidades, conocimientos y técnicas que mejoran su desempeño y la atención que brindan
- La capacitación garantiza que se sigan estándares consistentes en toda la organización, facilitando el seguimiento y evaluación del progreso de cada miembro del equipo
- Permitiendo identificar áreas donde se requieren mejoras o actualizaciones y asegura que todo el personal cumpla con los requisitos legales y normativos vigentes
- Ayuda a planificar de manera estratégica los programas de formación, priorizando las áreas de mayor necesidad o riesgo
- También fortalece la motivación y el sentido de pertenencia del personal, ya que se sienten valorados y apoyados en su desarrollo profesional
- Mejora los resultados clínicos y operativos, incrementando la eficiencia, reduciendo errores y garantizando que los pacientes reciban atención basada en las mejores prácticas y la evidencia más reciente



# Seguridad para el personal

- Es un aspecto crucial en cualquier organización de salud, y describir y documentar los protocolos de seguridad es esencial para proteger a los trabajadores en el ámbito laboral
- El personal de salud está expuesto a numerosos riesgos, como enfermedades infecciosas, materiales peligrosos y situaciones de alto estrés, que pueden comprometer su bienestar físico y mental
- Garantizar su protección no solo es un deber ético, sino también una necesidad operativa, ya que un equipo de salud seguro y protegido trabaja con mayor eficiencia y confianza
- Documentar las medidas de seguridad, como el uso adecuado de equipos de protección personal (EPP), los procedimientos de manejo de materiales peligrosos y las políticas de prevención de infecciones, asegura que todos los profesionales estén informados y preparados para enfrentar riesgos
- La seguridad del personal también incluye la salud mental, por lo que la organización debe abordar el estrés laboral y proporcionar apoyo emocional y psicológico
- Un entorno laboral seguro, donde se respetan y se cumplen las medidas de protección, no solo resguarda la salud del personal, sino que también mejora la calidad del servicio, garantizando que los profesionales puedan cuidar a los pacientes sin poner en riesgo su propia salud



**Un entorno de trabajo seguro y favorable para los trabajadores de la salud**

Organización Mundial de la Salud

contribuye a una atención segura de los pacientes.

**Defienda la seguridad del personal sanitario**

**Día Mundial de la Seguridad del Paciente**  
17 de septiembre de 2020

# Personal en formación

- La participación del personal en formación de salud dentro de una organización de salud es esencial tanto para el desarrollo de nuevos profesionales como para el fortalecimiento de los servicios clínicos
- Los estudiantes y residentes, además de adquirir conocimientos, realizan actividades clínicas bajo supervisión, lo que contribuye al funcionamiento del equipo de salud y a la atención de los pacientes
- Este equilibrio entre formación y apoyo clínico beneficia tanto a los estudiantes como a la organización, fortaleciendo la calidad del cuidado y creando una base sólida para los futuros profesionales de la salud





# Documentación de la información

- Es crucial que una organización de salud describa y documente todos los procesos mencionados anteriormente, ya que esto establece una estructura sólida y coherente que garantiza la calidad, seguridad y eficiencia en la atención médica
- Al documentar la asignación y reasignación de personal, las funciones y responsabilidades, la capacitación continua y la seguridad laboral, crean un marco claro que permite a todos los miembros del equipo de salud trabajar de manera alineada, reduciendo el margen de error y mejorando los resultados clínicos
- La documentación también juega un papel clave en la estandarización de los procesos, asegurando que cada profesional, sea permanente, subrogado, voluntario o en formación, sepa qué se espera de ellos y cómo deben integrarse al equipo de trabajo
- Facilita la evaluación del desempeño y permite que la organización identifique áreas de mejora de manera proactiva, promoviendo un ambiente de mejora continua
- La documentación es esencial para la transparencia y la rendición de cuentas, asegurando que las decisiones sean justas y basadas en criterios objetivos
- En resumen, describir y documentar estos aspectos fortalece la integridad operativa y garantiza que la organización de salud funcione de manera óptima



# Rotación de personal

- La rotación de personal en una organización de salud es una estrategia clave para mejorar los procesos de atención y optimizar el funcionamiento de las unidades médicas
- Describir y documentar este proceso permite gestionar de manera efectiva los recursos humanos, garantizando que cada área cuente con el personal adecuado en función de las necesidades y demandas del momento
- La rotación previene el agotamiento y la monotonía en el personal de salud, ya que les permite cambiar de entorno y enfrentar nuevos retos
- Esto es particularmente importante en entornos de alta presión, donde la fatiga puede afectar tanto el rendimiento como la calidad de la atención
- Documentar este proceso asegura que la rotación se realice de manera ordenada y equitativa, garantizando que ninguna área quede desatendida y que la transición de personal sea fluida, sin afectar la atención al paciente
- En resumen, la rotación planificada es una herramienta fundamental para mejorar tanto la satisfacción del personal como la calidad del servicio





# Secretaría de Salud

Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud

Dirección General de Calidad y Educación en Salud



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD