

CARTA AL DIRECTOR**La gestión humanizada es posible****Autores:**

Cortés Borra, Albert ⁽¹⁾, Jaén Ferrer, Pedro ⁽¹⁾

(1) HUGES – Humanizando la gestión sanitaria

www.humanizandolagestionsanitaria.com/

Correspondencia: alcortesborra@gmail.com

PALABRAS CLAVE: Humanización; Enfermería; Gestión; Personas.

Puede citar este artículo como: Cortés Borra A, Jaén Ferrer, P. La gestión humanizada es posible. RECIEEN. 2019; 17. <https://doi.org/10.14198/recien.2019.17.02>



Este trabajo se publica bajo una licencia de [Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

“Permitir que las personas lleven su cerebro al trabajo y proporcionarles la posibilidad de utilizar su conocimiento, experiencia y motivación para crear los resultados esperados. Hay que crear un clima empresarial que libere el conocimiento, la experiencia y la motivación que residen en las personas”.

K. Blanchard

Según un estudio de Mayo y Roethlisberger el concepto de humanización aparece a principios del siglo XX, destacando la influencia de los factores psicológicos y sociológicos en el trabajo, en la mejora de la comunicación, motivación y participación de los trabajadores en las decisiones de la empresa.

En esa época ya se hablaba de la humanización en el trabajo, pero hemos de plantearnos y preguntarnos ¿En qué medida ahora están aplicando las empresas la humanización del trabajo?

Hay movimientos que indican que las maneras de gestionar están cambiando... las empresas han comenzado a tratar a los empleados como seres humanos, en lugar de trabajadores cuyos objetivos están relacionados con la empresa. Los departamentos de RRHH están desarrollando nuevas líneas de “trabajo modernas” para ser capaces de “rehumanizar” la organización.

Dado este cambio de paradigma pensamos en una nueva forma de trabajar el liderazgo como herramienta esencial para la gestión y creación de competencias humanas, hemos desarrollado lo que nosotros denominamos ”HUMANIZAR LA GESTIÓN”, basándonos en una serie de ideas clave centradas a nivel del cambio personal, empoderamiento, ética, toma de decisiones, trabajo en equipo y humanización.

Para ser un gran líder se debe ser primero un gran ser humano. Y, ser un gran ser humano, hace necesario reconocer la fragilidad, los aspectos en los que es necesario estar atentos y trabajar más fuerte para corregirlos. Implica tomar decisiones oportunas y tener enfoque en los hábitos y proyectos que contribuyan a elevar la condición de seres humanos. Ser humano es un proceso de dentro a fuera, cuyo impacto se transmite a través de una comunicación auténtica y acciones congruentes, dando respuestas a dos preguntas clave: ¿quién soy? Y ¿qué quiero? O queremos ser humanos o no serlo, no hay ninguna ley que lo imponga o legisle.

La importancia del “ser persona” es una de nuestras ideas centrales basada en valores éticos de las personas y de la organización. El Gestor Humanizado tiene un especial acercamiento a lo humano, a

los valores y características de cada persona, como son el respeto, la confianza, la verdad y la actitud en todo lo que hace. Que el factor humano siga siendo lo principal a la hora de brindar un mejor servicio a las personas. La gestión de personas es una de las áreas del “management” que mayor implicación tiene, por no decir la que más, en la estrategia y en la consecución de objetivos del negocio.

Manuela Dragomir, directora general del área de recursos humanos de ING Bank España, cree que es imprescindible «responder a las necesidades de nuestros profesionales y tratar de hacer cosas diferentes con respecto a otras compañías. Necesitamos crear ventajas competitivas para asegurar que somos coherentes cuando decimos que las personas son el activo más importante de una empresa».

El “valor añadido” que un área de Gestión de Personas es capaz de aportar a su organización es completamente evidente y especialmente relevante en un mercado donde la productividad y éxito empresarial depende cada vez más de la capacidad para crear conocimiento en sus empleados y de la capacidad para utilizarlos y añadirlos a la cadena de valor del negocio.

La capacidad de una empresa para involucrar a las personas con la misión, visión, valores y metas corporativas, así como la capacidad de conocer las fortalezas y debilidades de las personas para desarrollar el potencial existente, marcan la diferencia y hace que la función de gestión de personas y recursos humanos adquiera importancia capital y que ésta sea pieza fundamental que dará sentido a la estrategia general de la compañía.

En consecuencia, los principales agentes en la creación de valor son las personas, por lo que la efectiva gestión de los recursos humanos constituye en la actualidad uno de los elementos más críticos en la dirección estratégica de cualquier organización puesto que la relación entre ambas es muy estrecha, no se conciben organizaciones sin personas, estas son las que determinan y ejecutan las políticas que se determinan en clave estratégica.

Los modelos basados en la gestión organizacional como la planificación estratégica, el cuadro de mando integral, la gestión del conocimiento, la gestión del talento, la gestión de competencias y el capital intelectual presentan un denominador común: pretenden la alineación entre la estrategia de Gestión de Personas y la estrategia empresarial, resultando determinante para el éxito de esta última contar con una adecuada gestión del capital humano, que actúe como socio estratégico de la dirección general de la compañía.

La clave está en comprender que la organización está formada por personas y que son ellas las que

definen la dimensión real de la compañía, ellas generan ventajas competitivas y por tanto cuanto mejor integrada esté la organización y más se aprovechen las cualidades de cada uno de sus integrantes, más fuerte será la organización, y esto sólo es posible con políticas activas de gestión de personas.

Ser un líder humanizado va más allá de sólo querer tener seguidores. Implica hablar de propósitos en la vida, de cómo crecer en múltiples dimensiones, de cómo hacer del servicio a los demás una fuente de realización para seguir haciendo el bien y sirviendo al equipo. Liderar debe ser aportar visión y generar propósito. Sólo se puede hacer desde la cercanía.

Tratar a los trabajadores como seres humanos reales puede tener resultados sorprendentes. No es una panacea que resolverá todos los problemas, pero puede ayudar a unir equipos mientras promueve la gratitud y la lealtad.

«La tecnología reinventará los negocios, pero las relaciones humanas seguirán siendo la clave del éxito.» Stephe Covey

Para concluir y respondiendo a la pregunta que da nombre a este artículo: desde HUGES creemos que si es posible y totalmente necesaria y precisa de un compromiso global: políticos, directivos, profesionales para que el verdadero beneficiario de este cambio de paradigma sea el verdadero centro del sistema sanitario: el paciente. Por ello el nacimiento de HUGES, un grupo de profesionales multidisciplinar dedicado a trabajar y difundir que la humanización de la gestión sanitaria ya no es que sea posible, sino que es totalmente imprescindible y fruto de ello las sinergias con organizaciones como SCELE para buscar la excelencia en el trato a nuestros profesionales y pacientes, donde todos inequívocamente vamos a salir ganando.

Referencias

1. Carlin J. El factor humano. Seix Barral. 2010.
2. Chiavenato I. Introducción a la Teoría General de la Administración. Quinta Edición, Bogotá: Editorial McGraw-Hill Latinoamericana, S.A., 2003.
3. Dominguez-Alcon C. Sociología y Enfermería. Ed Piramide. Madrid 1983.
4. Expansión. Mimar y motivar a los profesionales: Retos de futuro de los recursos humanos. Disponible en: <http://www.expansion.com/emprendedores-empleo/desarrollo-carrera/2015/11/20/564f549a46163f424b8b4670.html>

5. Gimbert, X. El futuro de la empresa, Ediciones Deusto. 2003.
6. Jaén Ferrer P, Cortés Borra A. Lecturas para pensar: de la nube a una nueva realidad en gestión sanitaria. 2018.
7. Odiorne G. El lado humano de la dirección. Díaz de Santos .1989.
8. Delloite. Humanizando el cambio. Desarrollando estrategias administrativas para cambios más efectivos Disponible en: <https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/human-capital/articles/humanizando-el-cambio.htm>
9. Riley P. Humanize the Workplace to Increase Productivity Disponible en: <https://www.triplepundit.com/2017/03/humanize-workplace-increase-productivity/>
10. Leberecht T. What It Really Means to Humanize Work. Mindfulness, values, play, and other themes from the inaugural WorkHuman Summit Disponible en: <https://www.psychologytoday.com/us/blog/the-romance-work/201506/what-it-really-means-humanize-work>