

## FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA EN ACP

### “LA IMPORTANCIA DE ESTABLECER OBJETIVOS Y METAS”

*"Si no sabes a dónde vas, probablemente terminarás en otro lugar".  
Lawrence J. Peter*

---

La Atención Centrada en la Persona (ACP) es un modelo que promueve un enfoque integral, humano y respetuoso de los valores, preferencias y necesidades de cada individuo, colocándolo en el centro de la atención. Para consolidar esta cultura dentro de los equipos de salud, es fundamental trabajar desde y con todos los niveles de la organización, fomentando e implementando políticas y estrategias que fortalezcan este enfoque. Esto implica la creación de espacios de participación donde los miembros de la entidad contribuyan a la definición de estrategias y sean escuchados en la formulación de objetivos y metas institucionales.

El liderazgo juega un papel clave en este proceso, ya que debe reconocer a las personas como parte fundamental del equipo de planeación e integrar objetivos estratégicos orientados a fortalecer la ACP en la organización. Por otro lado, definir los objetivos en conjunto con los equipos de trabajo permitirá transformar la cultura institucional hacia una atención más humana, efectiva y respetuosa, centrada en el paciente, garantizando una mejor experiencia y resultados positivos en salud. Para alcanzar estos propósitos, es necesario evaluar y ajustar periódicamente los objetivos, utilizando indicadores de proceso y resultado. Asimismo, se deben medir los avances y realizar ajustes cuando sea necesario como parte de la mejora continua.

Para cumplir con los objetivos, es esencial establecer metas claras. Una meta representa aquello que se espera lograr al planificar una acción específica dentro de un período determinado. Para ello, se recomienda aplicar la metodología SMART, un marco ampliamente utilizado para definir objetivos concretos y alcanzables. Este acrónimo proviene del inglés y se compone de cinco criterios fundamentales:

Criterio	Descripción	Ejemplo
Específicos	Claros y bien definidos.	"Reducir en un 20% las infecciones intrahospitalarias en los próximos seis meses."
Medibles	Debe existir una forma objetiva de evaluar su cumplimiento.	Utilizar indicadores de calidad para registrar el progreso.
Alcanzables	Deben ser realistas y viables según los recursos disponibles.	Considerar el personal, tecnología y tiempo disponible.
Relevantes	Deben estar alineados con las necesidades del equipo y de los pacientes.	Enfocarse en mejorar la seguridad y calidad de la atención.
Temporales	Deben tener un plazo claro para su cumplimiento.	Establecer metas en periodos como 3, 6 o 12 meses.

Tabla 1. Metodología Objetivos SMART

# OBJETIVOS SMART



S

Specific  
Específico



M

Measurable  
Medible



A

Achievable  
Alcanzable



R

Realistic  
Realista



T

Time-Bound  
Tiempo Limitado



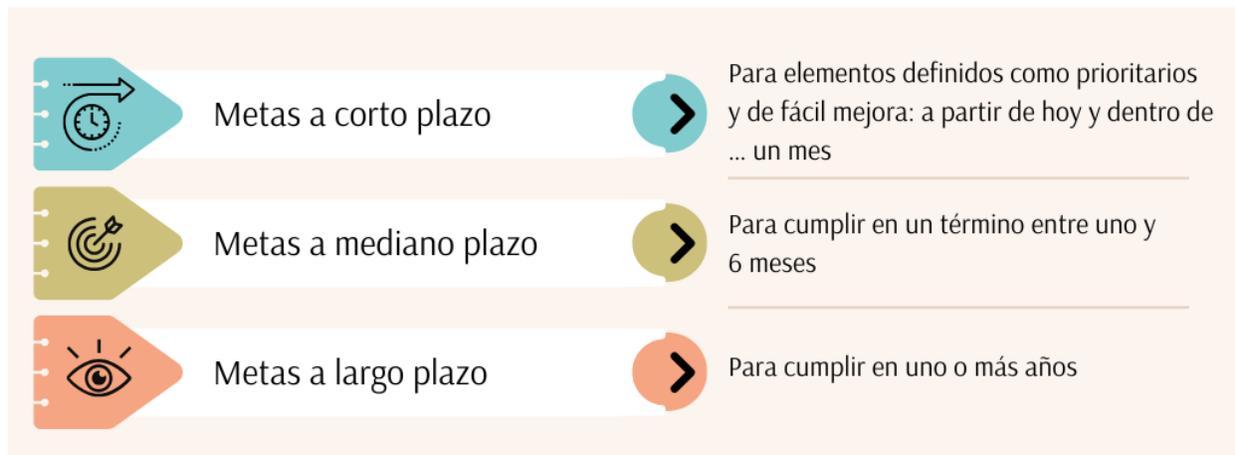
**OES**  
Organización para la Excelencia de la Salud



**Planetree**

Trabajar con esta metodología permite estructurar metas de manera efectiva, evitando objetivos ambiguos o inalcanzables. Su aplicación es útil en diversos ámbitos, como la mejora de la atención médica, la seguridad del paciente, la gestión hospitalaria y la formación del personal. Además, facilita la planificación de actividades, el seguimiento de procesos y la toma de decisiones informadas, asegurando que los esfuerzos estén dirigidos a resultados tangibles y medibles. Seguir criterios específicos proporciona estructura y claridad al momento de definir los objetivos.

### Existen tres tipos de metas básicas que se pueden tener en cuenta:



### Establece una dirección clara

Para comprender la importancia de fijar metas, imaginemos la planificación de un viaje. Antes de partir, se deben definir aspectos como el medio de transporte, la ruta y los destinos intermedios. Tal vez se utilice un mapa, una aplicación de navegación o un GPS para orientar el trayecto.

Del mismo modo, en la gestión organizacional, establecer metas permite definir y priorizar tareas, así como gestionar un plan alineado con los objetivos trazados. Dedicar el tiempo suficiente a esta planificación y dar seguimiento a los avances permitirá mantener el rumbo hacia el propósito final, evitando distracciones.

### Beneficios de la metodología SMART en la mejora de procesos:

Dentro de la mejora continua, cada objetivo debe ser específico y bien definido. Esto permite que:

- Todos los involucrados en el proceso (profesionales de la salud, pacientes, directivos, entre otros) comprendan claramente la meta a alcanzar, facilitando la coordinación y colaboración de acuerdo con sus roles y responsabilidades.

- Se fortalezca la comunicación y se asegure que todos trabajen hacia un mismo propósito, reduciendo errores y aumentando la eficiencia.
- Los equipos identifiquen áreas críticas que requieren mayor atención y optimicen el uso de recursos disponibles.
- Se realice un seguimiento constante a través de indicadores medibles, permitiendo cuantificar el progreso hacia la meta.
- Se establezcan metas alcanzables, evitando expectativas poco realistas que podrían generar frustración en los equipos de trabajo.
- La implementación de un cronograma con fechas definidas posibilite una evaluación continua, permitiendo ajustes oportunos ante desviaciones.
- Los datos obtenidos a partir de los indicadores de resultado faciliten la toma de decisiones informadas sobre la gestión de procesos, optimización de recursos y ajuste de estrategias de intervención.

La aplicación de la metodología SMART en la planificación y evaluación de objetivos es clave para fortalecer la ACP y garantizar que la atención en salud sea cada vez más efectiva, humana y centrada en las personas.

## Bibliografía

1. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout Assessment Tool (Maslach Burnout Inventory). In Burnout: A Short History and Definition. Annual Review of Psychology, 67
2. Manual de buenas prácticas para la atención humanizada en la prestación de servicio de salud. (2022). Calidad De Servicios De Salud. Subdirección De Calidad Y Seguridad En Servicios De Salud. Secretaria de Salud de Bogotá. [https://www.saludcapital.gov.co/DDS/Documentos\\_I/Manual\\_buenas\\_prac\\_Ate nc.pdf](https://www.saludcapital.gov.co/DDS/Documentos_I/Manual_buenas_prac_Ate%20nc.pdf)
3. Construcción y fortalecimiento de una cultura centrada en la persona. OES; 2021. <https://oes.org.co/wp-content/uploads/2021/02/Cultura-en-ACP.pdf>
4. Dois, A., Contreras, A., Bravo, P. (2017). Características y atributos de la atención centrada en el usuario: perspectiva de usuarios y profesionales. Aten. Primaria. Vol: 49, Issue: 1, Page: 58-60
4. Los criterios SMART: el método para fijar objetivos con éxito. (2016). Steffens, G., Cadiat, AC. Economía y empresa 50 minutos.es