



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

Fortalecer bases sin perder la cultura de ACP al integrar nuevos miembros

Abril 16 de 2021

¿Cómo garantizar una selección de personal adecuada?

Una de las claves fundamentales del fomento y sostenibilidad de la cultura en Atención Centrada en la Persona, es el fortalecimiento de la gestión del talento humano. Como lo afirma Planetree Inc, es totalmente importante que los valores de los empleados estén alineados a los valores de la organización (Frampton, 2008). Entendiendo este concepto, el proceso de selección para las organizaciones que trabajan la filosofía en ACP se convierte en una pieza fundamental para lograr el mantenimiento de la cultura deseada y lograr involucrar un personal nuevo que continúe sosteniendo los principios de la organización.

CONTRATACIÓN POR VALORES, “FIT” CULTURAL

El “fit” cultural está definido como la capacidad que tendrá un individuo de encajar o contribuir con la cultura de la organización (HRConnect), ya que sus valores, el entendimiento de su vocación de servicio y lo que puede hacer por los pacientes está alineado con lo que la organización necesita y espera.

Es en este punto en donde la contratación por valores se convierte en pieza fundamental para mantener la cultura organizacional, donde lo que se busca es que por medio de diversas herramientas, los equipos de talento humano encuentren aquellos candidatos que tengan el “fit” cultural, candidatos afines a la filosofía y valores de la empresa. De esta manera se facilita la integración del nuevo colaborador a la organización y de la organización con el colaborador (HRConnect) y el mantenimiento de la cultura organizacional.

Realizar la contratación con esta perspectiva ayuda a generar en ese nuevo empleado actitudes positivas al ingresar a una institución que está acorde con sus principios y objetivos, se identifica con las metas de la empresa los asume como propios y trabaja por mantenerlos y preservarlos. Se fomenta de esta manera una relación sana entre el empleador y la organización.

Cuando se habla de contratación por valores además de la experiencia, la formación y los conocimientos técnicos, se debe explorar otras habilidades como la personalidad, las creencias personales y la capacidad de compromiso. Saber seleccionar los candidatos y escoger a los que más se alinean con la organización, ayuda a mejorar la satisfacción laboral, a tener mejor desempeño y una mayor permanencia en el equipo (HRConnect).



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

A pesar de que la cultura organizacional es la causante de la unidad en la entidad, el “fit” organizacional no significa que todas las personas de la organización deban ser iguales; es importante entender la importancia de contar con un grupo de trabajo diversificado, reconociendo en él, las particularidades de cada persona.

CÓMO RECLUTAR PERSONAL BASADO EN VALORES

Las organizaciones deben buscar preservar la cultura establecida y buscar la cultura definida como deseada; eso significa que se debe hacer énfasis en cómo se realiza el reclutamiento de personal. Para esto se deben diseñar procesos con enfoque de ACP, que desde la planeación identifiquen las diferentes herramientas para detectar a los candidatos o interesados con competencias y habilidades especiales y que compartan los ideales y valores de la organización (JobConvo).

Una de las estrategias de contratación para mantener la cultura de atención centrada en la persona es definir las competencias deseadas para la organización. Este es el caso del Centro Médico de la Universidad de Washington en Seattle, que junto con el consejo asesor de pacientes crearon las competencias necesarias para fortalecer y mantener la cultura deseada. Estos son los ejemplos de las competencias, (Frampton, 2008):

Tareas y Responsabilidades originales	Cambio centrado en el paciente y la familia
Es capaz de evaluar el dolor del paciente que interfiere en su rehabilitación y participación a nivel óptimo – hace contacto apropiado con el médico.	En la discusión con el paciente y/o familia (involucrándolos), es capaz de evaluar el dolor del paciente que interfiere en su rehabilitación y participación a nivel óptimo - hace contacto apropiado con el médico
Se comunica de manera apropiada y clara con el personal de salud y el equipo administrativo.	Se comunica de forma oral y escrita, de manera adecuada y clara con el personal de salud, los pacientes y sus familias, el equipo administrativo y las entidades externas. Mantiene registros pertinentes y actualizados sobre el personal y el funcionamiento del departamento
Coordina y dirige la atención del paciente; atiende sus necesidades y se asegura que siga las políticas del hospital.	Está atento para asegurar que se cumplan las necesidades de los pacientes y sus familias. Sigue las políticas del hospital. (Por ejemplo: ofrece un vaso de agua, garantiza que la luz de llamada sea accesible, etc.)
Nuevos requisitos profesionales recomendados por el consejo asesor de paciente y familia.	Se presenta y explica de manera clara y sencilla a los pacientes y familiares cuál es su papel en el proceso de atención.

Cuadro tomado de: *Guía de cuidado: Centrado en el paciente*, Frampton, 2008.



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

CÓMO EVALUAR AL PERSONAL CON ENFOQUE ACP

Se busca que el personal de la organización, una vez sea seleccionado acorde con lo identificado anteriormente, sea evaluado de manera permanente y se logren los objetivos organizacionales para llevar a la entidad a que sea más eficiente, con procesos centrados en la persona y con alegría en el trabajo. Para ello es ideal realizar evaluaciones periódicas y sistemáticas del desempeño laboral, otra manera de escuchar al cliente interno.

Es necesario monitorizar el grado de cumplimiento que alcanzan los objetivos individuales de cada persona que trabaja en la organización. Permite además fortalecer la cultura de ACP, medir rendimientos, habilidades, competencias de los colaboradores y el logro de los resultados esperados de una manera integral, sistemática y objetiva.

Es una forma adecuada de tomar decisiones sin perder el enfoque en ACP, sin la búsqueda de culpables, la identificación de oportunidades de mejora y la planeación de planes de acción tendientes a corregir fallas detectadas. Apoya en la identificación de problemas en la selección y permite a la vez, retroalimentar al colaborador de forma oportuna para el logro de sus objetivos, además de mejorar el ambiente laboral, fidelizar al trabajador, mejorar los resultados, aumentar la productividad y la calidad y mejorar las relaciones entre superiores y empleados, permite fortalecer y mantener una cultura centrada en la persona.

REFERENCIAS

1. Frampton Susan, Guastello Sara, Brady Carrie, Hale Marie, Guía de cuidado centrado en el paciente, 2008, OES, Planetree, Picker.
2. Blog JobConvo. Test fit cultural: Qué es y cómo usarlo a favor de su empresa.
3. Enric-Francesc Oliveros, 2019, Técnicas para la contratación por valores: consigue el fit cultural.
4. Blog HR Connect ¿Fit cultural o adaptabilidad cultural? Recuperado de: <https://www.hrconnect.cl/tendencias/fit-cultural-adaptabilidad-cultural/>