

# LAS PRIMERAS ORGANIZACIONES QUE LLEVAN LA GENTILEZA A LA GESTIÓN EMPRESARIAL



**Distintas entidades ya están avanzando en capacitar a sus colaboradores en nuevas formas de liderazgo centradas en las personas, buscando enfrentar desafíos crecientes en materias como salud mental, compromiso de los equipos y retención de talento.**

POR ANAÍS PERSSON

**C**apacitación de líderes y colaboradores, herramientas para gestionar conflictos y espacios de bienestar forman parte de las iniciativas impulsadas por las primeras organizaciones chilenas que han adherido al movimiento de liderazgo gentil.

Tras la visita de Daniel Lumera a Chile hace unas semanas, organizaciones de distintos sectores se han sumado al modelo. Caja La Araucana, el Hospital del Salvador y Hotel Bidasoa son las primeras organizaciones que firmaron el Manifiesto de Organizaciones Gentiles, convirtiéndose en pioneras de una experiencia que busca extenderse a nuevos ámbitos de la sociedad y del mundo empresarial.

En Caja La Araucana, la incorporación del liderazgo gentil se vinculó a un trabajo previo en torno al bienestar y la cultura organizacional. Según explica su gerente general, Francisco Sepúlveda, "incorporar este enfoque es coherente con lo que nosotros venimos trabajando hace cuatro años y está alineado con nuestro propósito, que es mejorar el bienestar de las personas".

En ese proceso, la organización redefinió sus valores corporativos bajo el acrónimo IDEA: innovación, dinamismo, ética y amabilidad. La caja fue la primera institución financie-

ra en adherir al movimiento y comenzó un proceso formativo para más de 150 líderes, incluyendo gerentes, subgerentes, jefaturas y agentes de sucursal. Las capacitaciones abordan herramientas relacionales para feedback, gestión de conflictos y fortalecimiento de la confianza, y durante este mes se incorporarán a ellas 1.100 trabajadores de la institución, más de 700 de los cuales mantienen contacto directo con afiliados y usuarios.

"Las primeras señales que esperamos de este proceso son que los líderes de la caja cuenten y apliquen herramientas de gestión de sus emociones y de sus equipos, puedan entregar feedback de mejor forma, fortalezcan el clima y el trabajo en equipo", afirma Sepúlveda.

Tras ese paso, la organización proyecta una tercera etapa centrada en la medición. Para ello contempla estudios longitudi-

nales que permitan analizar la relación entre la incorporación de la gentileza y variables como bienestar, motivación, productividad y desempeño organizacional. Posteriormente, la iniciativa podría extenderse hacia sus empresas afiliadas y los cerca de 1,5 millones de afiliados que forman parte de la caja.

En el caso del Hotel Bidasoa, la organización decidió adherir al manifiesto al considerar que el concepto era coherente con su propósito de promover bienestar y conexión humana tanto entre colaboradores como huéspedes.

Entre sus iniciativas figuran una agenda cultural con viajes de sonido y charlas, además de una futura sala de meditación para trabajadores

"Buscamos crear espacios que inspiren transformación, bienestar y conexión humana", señala Marcela Leyton, coach del hotel.

La expansión del modelo también alcanzó al ámbito de la salud. El Hospital del Salvador firmó su manifiesto para convertirse en el primer hospital gentil de Chile y Latinoamérica, tomando como referencia experiencias europeas como la red pública EOC de Suiza, donde más de 7 mil profesionales se han formado en liderazgo gentil.

**Una apuesta de largo plazo**

Aunque el liderazgo gentil aún se encuentra en una etapa

inicial en Chile, las organizaciones que han comenzado este camino coinciden en que su potencial trasciende los casos particulares. La apuesta es que herramientas asociadas a la confianza y la colaboración aporten tanto al bienestar de las personas como al desempeño organizacional.

"No hay un antagonismo entre generar resultados y productividades con el bienestar de las personas. De hecho, son más simbióticos que antagonicos", afirma Sepúlveda, quien señala que hacia delante hay que adaptar estas experiencias al contexto local.

"En lo que se refiere a nuestro rubro (hoteles y restaurantes), nos parece que se dan todas las condiciones para implementar un liderazgo de esta naturaleza. Estamos precisamente en el negocio de crear belleza, felicidad, comunidad, resaltando el contacto humano tan necesario hoy", afirma Leyton.

Junto con las organizaciones que ya han firmado el manifiesto, la Red Gentil explora nuevas alianzas con instituciones del ámbito educacional y organizaciones de la sociedad civil, entre ellas Fundación Mustakis, mientras que la Universidad Andrés Bello ha sido uno de los espacios que han acogido actividades de formación y difusión del modelo en Chile.

**"No hay un antagonismo entre generar resultados y productividades con el bienestar de las personas. De hecho, son más simbióticos que antagonicos", afirma el gerente general de Caja La Araucana, Francisco Sepúlveda.**