



## PUBLICACIÓN ADELANTADA

**Organización, Modernización, Humanización (OMH): un modelo novedoso para las organizaciones de salud**

Omar Segura<sup>1</sup>, Oneida Castañeda-Porras<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Profesor Titular, Vicerrectoría de Investigaciones, Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud (FUCS), Bogotá D.C., Colombia.

<sup>2</sup>Investigadora Asociada, SMC-AS Unidad de Investigaciones, Yopal, Colombia.

INFORMACIÓN ARTÍCULO	RESUMEN
<p><b>PALABRAS CLAVE</b></p> <p><i>Administración de los Servicios de Salud;</i>  <i>Gestión en Salud;</i>  <i>Salud Pública;</i>  <i>Servicios de Salud</i></p> <p><b>Recibido:</b> julio 31 de 2025</p> <p><b>Aceptado:</b> agosto 14 de 2025</p> <p><b>Disponible en línea:</b> octubre 20 de 2025</p> <p><b>Correspondencia:</b> Omar Segura;  <a href="mailto:odsegura@fucsalud.edu.co">odsegura@fucsalud.edu.co</a></p> <p><b>Cómo citar:</b> Segura O, Castañeda-Porras O. Organización, Modernización, Humanización (OMH): un modelo novedoso para las organizaciones de salud. Iatreia [Internet]. 2025. <a href="https://doi.org/10.17533/udea.iatreia.354">https://doi.org/10.17533/udea.iatreia.354</a></p>	<p>Esta reseña aborda el libro <i>El toque mágico en las organizaciones</i>, escrito por el doctor Edwin Barrera y publicado en 2025. La finalidad del libro es proponer un modelo de atención en salud denominado <i>Organización, Modernización y Humanización</i> (OMH), y presentar un caso exitoso de su implementación en una Empresa Social del Estado en la ciudad de Yopal, Colombia. En 142 páginas, el autor expone la base conceptual empleada en el desarrollo de su doctorado en Administración Gerencial; asimismo, sus percepciones, reflexiones y conceptos técnico-científicos sobre cómo las empresas, en particular en el sector salud, pueden organizarse, modernizarse y humanizarse en búsqueda de una prestación de servicios más eficiente, que brinde 'experiencias de salud' a las poblaciones en sus áreas de cobertura. El libro recalca la importancia de la investigación y la formación académica para el desarrollo de estos modelos y su implementación, motivo por el cual está dirigido a un</p>



público diverso que abarca desde la comunidad académica hasta los administradores en salud.

Este manuscrito fue aprobado para publicación por parte de la Revista Iatreia teniendo en cuenta los conceptos dados por los pares evaluadores. **Esta es una edición preliminar, cuya versión final puede presentar cambios**

EDICIÓN PRELIMINAR



## AHEAD OF PRINT PUBLICATION

## Organization, Modernization, Humanization (OMH): A Novel Model for Healthcare Organizations

Omar Segura<sup>1</sup>, Oneida Castañeda-Porras<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Full Professor, Office of the Vice Rector for Research, Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud (FUCS), Bogotá D.C., Colombia.

<sup>2</sup>Associate Researcher, SMC-AS Research Unit, Yopal, Colombia.

## ARTICLE INFORMATION

## ABSTRACT

## KEYWORDS

*Health Management;  
Health Services Administration;  
Health Services;  
Public Health*

**Received:** July 31, 2025

**Accepted:** August 14, 2025

**Available online:** October 20, 2025

**Correspondence:** Omar Segura;  
[odsegura@fucsalud.edu.co](mailto:odsegura@fucsalud.edu.co)

**How to cite:** Segura O, Castañeda-Porras O. Organization, Modernization, Humanization (OMH): A novel Model for Healthcare Organizations. *Iatreia* [Internet]. 2025. <https://doi.org/10.17533/udea.iatreia.354>



This review discusses a book authored by Dr. Edwin Barrera and published in 2025. The purpose of the book is to propose a healthcare model he calls Organization, Modernization, and Humanization (OMH), and to present a successful case of its implementation in a *Empresa Social del Estado* (State Social Enterprise) in the city of Yopal, Colombia. In 142 pages, the author outlines the conceptual foundation used in the development of his PhD in Managerial Administration, as well as his perceptions, reflections, and technical-scientific insights on how organizations—particularly within the health sector—can be reorganized, modernized, and humanized in pursuit of more efficient service delivery, to provide “health experiences” to populations within their catchment areas. The book emphasizes the importance of research and academic training for the development and implementation of these models, which is why it is aimed at a diverse audience ranging from the academic community to healthcare administrators.

## RESEÑA

Con base en su trayectoria como médico especialista en Epidemiología, Auditoría y Salud Ocupacional, magister en Gerencia de Organizaciones y candidato al doctorado en Administración Gerencial, Edwin Barrera comienza por señalarle al lector que toda empresa puede *Organizarse*, *Modernizarse* y *Humanizarse*, y el sector salud no es la excepción. Estas tres palabras centran su introducción, son el corazón de su modelo OMH y orientan sus planteamientos en 142 páginas que se dividen en cuatro módulos, de los cuales el último de ellos es un caso de aplicación exitosa. En un principio, el autor señala en el prólogo la diferencia entre los términos administración y liderazgo, y advierte que es preciso diferenciarlos puesto que el primero se relaciona con un ámbito estructural y organizacional, mientras que el segundo es vocacional, dialéctico e inspiracional. De igual manera, relata en la introducción que este libro tuvo su génesis durante su participación como expositor en una conferencia internacional.

En el transcurso de sus capítulos, el libro de Barrera fluctúa entre lo personal y lo organizacional, y también entre lo teórico y lo vivencial, recorriendo al mismo tiempo la teoría de sistemas, el aprendizaje basado en solución de problemas y el enfoque organizacional, que se presenta por momentos con un carácter anecdótico, familiar y cercano al lector. Así, en el primer módulo titulado “La organización de los servicios”, el autor se pregunta por aquello que marca la diferencia entre las empresas y destaca la importancia del liderazgo que se logra «aprendiendo a su vez de los mejores» (1). Además, resalta que la planeación estratégica debe estar orientada a la estabilidad empresarial y financiera, y expone que la visión empresarial no debe ser endogámica. Aquí, el autor cita al pastor estadounidense John Calvin Maxwell para enfatizar que los líderes conocen, recorren y muestran caminos, y con base en esto, sugiere una triple acción de *aprendizaje*, *vivencia* y *enseñanza* para todo profesional y técnico. A continuación, equipara la administración

a un arte que busca hacer ver fácil lo difícil y no entorpecer lo que ya es fácil, y el nivel de organización hacia una condición *sine qua non* para que una empresa pueda hacerse mejor y mayor (1); es decir, más competitiva, si se quiere, pero que se destaque por el trabajo en equipo, calidad del servicio, atención al cliente, tarifas asequibles y por principios antiguos, pero siempre vigentes, como la disciplina, orden, limpieza y estética.

En el segundo módulo, “La modernización de la prestación de los servicios”, Barrera centra su discurso en la importancia de la modernización empresarial con un enfoque humano basado en la flexibilidad y la adaptabilidad, integrando estas características en programas institucionales que tengan un propósito y promuevan la sostenibilidad ambiental, de modo que trasciendan el discurso habitual de la optimización de servicios, la reducción de costos y la eliminación de gastos. En este punto, el autor invita a los lectores a modificar sus edificaciones y hacerlas funcionales, a incorporar tecnologías con sentido y desarrollar procesos de atención ágiles y amigables con el fin de facilitar la prestación de los servicios por parte de los proveedores —clientes internos— para que se conviertan en experiencias agradables para los usuarios —los clientes externos—.

Un aspecto central en este apartado es la noción de *confianza* que se basa en una comunicación clara y transparente de los productos, servicios y términos de la organización en relación con sus clientes, a la vez que alerta al lector sobre los cambios generacionales que, en forma de una acelerada transición demográfica y tecnológica, ya están ocurriendo.

En el tercer módulo, “La humanización de la atención”, el autor aborda un aspecto fundamental: *el contacto humano*. En estos pasajes, el contenido del libro busca trascender el planteamiento de James Denham sobre la oferta, la demanda y el equilibrio financiero, y cambia el centro de la relación del proveedor al usuario de servicios para explorar las experiencias de este último al recibir la atención que reclama. Asimismo, enlaza la gestión humana individual y grupal con la responsabilidad social empresarial. Barrera interpela al lector por la experiencia más positiva

y memorable que haya vivido en el sector de la salud para luego mostrarle las consecuencias de los procesos deshumanizados, de la carencia de empatía del 'talento humano en salud' con sus pacientes y familiares, al igual que las implicaciones de la falta de vocación de servicio en este ámbito. Si bien estos aspectos resultan difíciles de cuantificar desde una dinámica empresarial tradicional, sí dejan recuerdos perdurables que pueden observarse desde metodologías propias de las ciencias sociales. En este punto, la *sinergia* representa una idea principal del autor que en su caso personal le permitió ir más allá de estas dinámicas empresariales tradicionales y de los indicadores, para concebir un modelo distinto de atención en salud al que llamó *Modelo de Gestión Empresarial OMH*.

El cuarto y último módulo se basa en la presentación de “un caso exitoso”. En este apartado se relata cómo y dónde se implementó el modelo OMH y cuáles fueron los resultados, a partir de una breve explicación de las características de la ESE Salud Yopal. El autor destaca la noción del *toque mágico*, que se ha equiparado con ofrecer respuestas oportunas, creativas, y brindar experiencias agradables a sus usuarios y clientes a través de la buena atención, buscando crear una impresión positiva desde las opciones ofertadas y los servicios de salud provistos.

Lanzado el 02 de mayo de 2025 en la Feria Internacional del Libro en Bogotá (Colombia), este libro resulta ser de interés tanto para investigadores y estudiantes de pregrado y posgrado, como para auditores, gerentes y administradores en salud, ya que reitera la importancia de la formación académica y la investigación en el desarrollo e implementación de este tipo de procesos gerenciales o administrativos en salud. La editorial destaca que el autor se basa en su conocimiento, sus experiencias y ejemplos de la vida real enfocándose en los principios clave para que las empresas y otras entidades transformen sus procesos, tengan un buen manejo de recursos y logren un nivel de excelencia. En conclusión, el libro presenta herramientas prácticas en pro de la competitividad, la calidad y la eficiencia organizacionales.

## REFERENCIAS

1. Barrera E. El toque mágico en las organizaciones. Bogotá: Editorial Planeta Colombiana; 2025.

EDICIÓN PRELIMINAR