

Recursos Humanos

Hace tiempo hubo un estudio en la revista publicada por el Colegio Veterinario Inglés que calculaba en 10.000 libras el coste medio de conseguir un nuevo veterinario auxiliar. En ello no solo se incluía el coste directo del anuncio, sino la falta de productividad del nuevo asistente, la necesidad de formación...

Teniendo esto en cuenta, sería razonable pensar que cuanto más tiempo estén con nosotros nuestros auxiliares mejor.

Lo primero que haremos es recordar cuales son los objetivos de una compañía moderna que quiera dar beneficios:

- 1. Producir beneficios**
- 2. Mantener los empleados contentos**
- 3. Satisfacer a los clientes**

Como mantenemos a nuestros empleados contentos, puesto que esto afectará a los otros miembros del equipo y más importante, a los clientes, lo que afectará a la cantidad de dinero que se ingresa.

Algo fundamental en cualquier negocio es poseer una ventaja competitiva y para ello deberíamos usar los talentos y habilidades de nuestro equipo para nuestro beneficio. Por ejemplo, si tienes un veterinario interesado en cirugía, mandarle a cursos para ofrecer más cirugías a los clientes, o si tienes una enfermera que disfruta con el trato al cliente, darle la oportunidad de crear las clínicas de peso o para mascotas mayores...

Esa ventaja competitiva no solo aumentará los ingresos, sino que creará maneras de responder a las necesidades de los dueños, lo que llevará a estos a sentir que están recibiendo un servicio mejor de lo esperado y por tanto los fidelizará. Necesitamos buscar maneras para permitir a los miembros del equipo liberar todo su potencial.

Los nuevos asistentes vienen más preparados que nunca, tienen un mayor conocimiento y ya no buscan solo un jefe, sino que buscan un líder, que les marque unos objetivos y que gestione los resultados. Invertir en las personas es invertir en el futuro de la compañía.

Un nuevo concepto de trabajo para el nuevo trabajador es que el trabajo se ha convertido en una curva constante de aprendizaje, una inversión en personal mejorará esa ventaja competitiva. Significa que necesitamos animar a nuestro equipo a que atienda

cursos, usar nuevas técnicas...

Un líder de una empresa del siglo XXI debe saber como manejar a cada asistente para el beneficio de cada equipo.

Los nuevos empleados buscan un mejor balance entre la vida personal y laboral. Esto llevará a buscar el mejor horario de trabajo e incluso considerar nuevos modelos de trabajo como pudiera ser tiempo parcial (solo mañanas o ciertos días), pero debemos de considerar que esto no afecte a la atención del cliente. Será importante recordar a los clientes que su veterinario solo trabaja ciertos días a la hora de registrarse.

La nueva clínica veterinaria necesita profesionales con talento que están preparados a innovar. Esto permitirá que la empresa dure en el tiempo y ser un líder en el sector. Para ello es importante tener unos empleados comprometidos, y eso solo es posible si éstos son felices.

Ser líder y no solo un jefe:

Jefe	Líder
Administra	Innova
Conserva	Desarrolla
Se concentra en sistemas y estructuras	Se concentra en las personas
Utiliza el sistema de premios y castigos	Utiliza el sistema de recompensas
Se vale del control	Inspira confianza y compromiso
Pregunta cómo y cuándo	Pregunta qué y por qué
Fija la vista en los beneficios	Mira al horizonte
Hace las cosas bien	Hace las cosas que se deben hacer
Ve sus propias oportunidades de crecimiento, a través de su grupo	Crea oportunidades para otros
Acepta y respeta el <i>status quo</i>	Cuestiona el <i>status quo</i>

Un buen líder sabe cómo delegar. Es importante tener un equipo comprometido y usarlo en beneficio del grupo. Este compromiso es la base de la autoridad. Si tú eres solo un jefe, tú no tendrás el respeto de los empleados, debes mostrar un compromiso.

Hay dos tipos de compromisos, externo, que es definido para tu asistente por ti y que no crea implicación y otra interna, más importante, en la que el empleado cree en lo que hace. Como un ejemplo perfecto, si se le pone a un asistente unas ventas de comida determinadas, solo venderá lo que debe, pero si le convences de la importancia de las dietas especializadas para la salud de las mascotas, es muy probable que venda más de lo esperado.

Como ser un líder:

Lo primero para ser un líder es comunicar, siendo más importante que lo que dices el como lo dices.

Unas ideas básicas para un buen comunicador son:

- Usa eficientemente el lenguaje; fácil, frases cortas...
- Usa palabras que mejoren el lenguaje: suena mejor decir; “Hemos superado las ventas esperadas” que “Lo hemos hecho bien”
- Usa analogías y metáforas para explicar las cosas (enfermeras, recepcionistas...)
- Lenguaje corporal: tu cuerpo y tus palabras necesitan estar en sintonía, no puedes cruzar los brazos cuando estas escuchando a un asistente, porque está claro que no estás escuchando

¿ Qué no hacer como líder ?

No hay una sola manera de ser un líder y un buen líder necesita adaptarse a su equipo, pero hay ciertas cosas que no se deben hacer desde el principio:

- **Todos somos colegas (demasiado amigos, no hay límites en la relación)**
 - Falta de respeto; especialmente si salen juntos en los fines de semana
 - Falta de motivación; como el jefe es colega no me tengo que preocupar
 - Límites difusos; problemas cuando hay un conflicto
 - Saltos de jerarquía; a la hora de tomar decisiones sobre todo
- **Micro- manager:**
 - Demasiadas preguntas
 - Sólo yo hago las cosas bien
 - Control de resultados, no dando objetivos sino momentos de entrega solamente
 - Yo soy el jefe; sin motivación interna
 - Mundo sobre los hombros: control completo de todo

Cuando hemos visto lo que no se debe hacer, es importante saber lo que debemos hacer:

1. Se un ejemplo, si quieres que tus empleados trabajen más, no te vayas a casa a la primera oportunidad

2. Nada es personal, como responsable del equipo no dejes que tus sentimientos se interpongan en las decisiones
3. Se positivo; no sólo digas cuando alguien hace algo mal, sino que felicita cuando hagan algo bien. Algunas maneras de hacerlo sería:
 - Aumento de salario
 - Bonos
 - Fama
 - Aumento de confianza
 - ...

Recuerda que los empleados deben saber que trabajan contigo y no para tí.