

Recursos Humanos

Hemos hablado en los artículos anteriores de la serie de como ser un líder en el equipo, de como motivar, de como persuadir... pero ¿ a quién ?. Necesitamos identificar el talento que va a hacer que nuestra compañía sea mejor que la competencia.

En un momento de cambio y retos económicos, las compañías deben estar preparadas para esta montaña rusa. El capital no es tan importante como la capacidad de innovar y crear. Las clínicas necesitan emplear gente, pero tenemos que recordar que en nuestro equipo solo ofrecerán su talento si quieren. Nuestro objetivo es conseguir que un grupo de gente ordinaria de resultados extraordinarios, usando los talentos individuales en beneficio del equipo y de la compañía.

Podemos decir que existen 4 tipos de talento:

- **Talento directivo**
- **Talento comercial**
- **Talento técnico**
- **Talento operativo**

Existe además un quinto talento, el talento **innovador**, que puede aplicarse a todos los de arriba y que es el que llevará ese valor extra a la empresa.

Los profesionales gustan de libertad de acción y van a cometer errores, todos tenemos el derecho de cometerlos, pero necesitamos aprender de ellos. Este tipo de comportamiento novedoso es lo que buscamos.

Si dividimos el talento innovador en dos áreas será más sencillo su búsqueda:

- **Actitud:**
 - La habilidad para aprender es más importante que cuanto sabes en un momento dado
 - Trabajamos mejor como equipo, así que debemos ser capaces de interactuar con todo el mundo. Un miembro aislado en un equipo no es bueno en absoluto, sin importar cuanto sepa
 - Cuestiona el sistema; “ sí, este protocolo funciona, pero ¿ hay alguno mejor ?”
 - Espíritu emprendedor: un buen profesional solo comete un mismo error una vez, aprenderá de el
- **Componentes:**
 - Capacidades: voluntad de hacer las cosas

- Compromiso: el equipo necesita estar involucrado con la empresa
- Acción: habilidad de hacer las cosas en el momento adecuado

Si cogemos todo esto y lo ponemos junto nos queda lo siguiente.

- Si un profesional tiene compromiso y actúa, pero carece de habilidades, no obtendrá resultados superiores. Si alguien tarda dos horas en hacer una cirugía de ligamento cruzado, quizás necesite un curso de refresco o ayuda para mejorar
- Por el contrario, si alguien tiene las capacidades y actúa en el momento adecuado, pero no tiene compromiso, tampoco alcanzará unos resultados superiores. Si alguien no está feliz en el trabajo por las condiciones de trabajo (demasiadas horas, poco sueldo...), no intentará convencer al dueño de que su mascota necesita un tratamiento dental cuando venga a vacunar porque sabe que a él no le supondrá un reconocimiento de ningún tipo y sí, más trabajo.
- Si alguien tiene las habilidades y el compromiso, pero actúa tarde, tampoco alcanzará resultados superiores. Si alguien intenta demasiadas pruebas en un caso antes de mandarlo a un especialista, el cliente no estará muy contento y la próxima vez que tenga un problema se lo pensará dos veces antes de acudir. Si por el contrario, tras unos análisis básicos, el profesional descubre que no va a poder solucionar y se lo explica al cliente, éste lo entenderá y volverá la próxima vez porque el servicio fue el esperado.

Digamos para resumir:

- El compromiso da la motivación
- Las capacidades dan la calidad del servicio
- La acción da lugar a la oportunidad
- El talento puede (y debe) ser desarrollado