

# Curso de Educación Continua en Gestión del Consutorio

## Liderazgo y trabajo en equipo

### Introducción

Esta frase representa una palabra muy difundida actualmente, pero no siempre es bien utilizada: **Equipo**. Temperamento, valores personales, comportamiento...

Relacionarse con un equipo, especialmente como líder es algo complejo, mas al mismo tiempo muy gratificante cuando se observan resultados positivos.

### Liderar y crecer

Tenga siempre en mente que somos diferentes y de hecho, esto es muy importante para el trabajo en grupo. Perfiles complementarios hacen un a grupo cohesivo y completo, lo que es fácilmente identificado por el cliente, que se siente cómodo y amparado.



Cuando cada uno hace bien su parte contribuyendo a un grupo, todo corre bien, con agilidad, facilidad y tranquilidad. Y los resultados son: alta productividad y clima agradable.

El reto de sumar capacidades diferentes esta siempre presente y evalúe abajo sus conductas en relación a esto:

- ¿Trabaja solo o divide responsabilidades con los demás?
- ¿Cuando tiene que oír opiniones contrarias a las suyas, se incomoda mucho?
- ¿Tiene experiencias positivas liderando Equipos, y como reaccionó a nos ser controlado?
- ¿Tiene paciencia para esperar la maduración del equipo? Por que?
- ¿Tiene una lectura adecuada de cada miembro del grupo de trabajo? Y sobre si mismo?

Para construir un **Equipo** de trabajo de éxito, es importante compartir el escenario actual con colaboradores, pasar una noción clara del mercado, de la competencia, la situación de la empresa y ayudar a las empresas a desarrollarse.

**Compromiso y la participación derivan de personas que buscan un objetivo común, claro y explícitamente formulado.**

Para llegar a este punto una maduración natural ocurre en el grupo, pasando por fases iniciales, más emotivas e inestable. Poco a poco (no menos que un mes y medio) las relaciones se van ajustando y el **Grupo** pasa por un **Time** y se consolida finalmente como **Equipo**. Estos términos son empleados en el mercado y es aquí que usted entra: el **Lider** pasa entonces a ser motivacional, mediador y aglutinador de todo este proceso.

Las personas miran al **líder** y responden de acuerdo con su actitud como si fuera un espejo, existiendo formas esenciales de conducir, una más ligadas a las **emociones** y otras más ligadas a los **procedimientos**. Evalúe en cual de ellas usted encaja más, esto lo va a ayudar en la forma de comunicación con el resto del equipo.



**Piense en esto:** Usted podrá indicar a alguien para dirigir y administrar la clínica, pero usted será siempre será el propietario (**Líder**). El autoconocimiento es primordial para determinar como es su estilo de relación.

En la práctica, siga el plan de trabajo resumido abajo identificando y anotando los datos para cada persona de su equipo. Incluyéndose a usted:

- Temperamento y valores
- Comportamiento
- Cualidades profesionales
- Deficiencias profesionales

En el segmento de clínicas, es común encontrar **Equipos** menores con dos o cuatro personas. Normalmente es solamente el **Dentista** y la **Secretaria** quienes gerencian todo el consultorio. Parece más fácil y de hecho lo es en un inicio, pero el convivio muy próximo y constante puede generar fricciones y problemas, siendo comunes:

- Exceso de confianza personal
- Falta de controles administrativos
- Funciones sin límites claros
- Vicios profesionales inadecuados

En el momento de ampliar la clínica las nuevas personas llegan a este universo confuso y sin parámetros: mismos problemas, solo que más frecuentes y mayores. **Cuidado.**

## Seleccionar bien

La mejor inversión es un equipo y un buen proceso de selección, volcado hacia las necesidades de la empresa y de sus clientes.

Pero, lo que se ve en general en la odontología son criterios inconsistentes como: presentación personal, edad, indicación por relación, sexo femenino (para un cargo de secretaria). Estos puntos aislados son suficientes? **No.**



Actualmente existen diferentes aspectos considerados en la selección, entre ellos:

- ¿Qué es lo que el cliente y la clínica necesitan?
  - ¿Cuál es el cargo disponible, existe una descripción formal de las funciones?
  - ¿Los valores y el comportamiento personales están alineados con la clínica?
  - ¿Es solidario y tienen una base emocional?
- ¿Tiene calificación técnica para el cargo?

Tenga en cuenta esta lista y dedique tiempo a la selección, los resultados serán grandes.

## Conclusión

El ritmo de vida y de exigencia del consumidor presionan a las empresas a ser, al mismo tiempo, competentes, atentas y veloces. Considere esto con cuidado y evalúe de forma crítica su clínica y su Equipo.

Y especialmente, valore el trabajo individual, tornando el ambiente de trabajo positivo y volcado a buenos resultados. En un tiempo menor a lo esperado, surgirán los resultados.

## Buen trabajo.

---

## Autores

### LETICIA BEZINELLI

Graduada en Odontología – USP/SP  
Especialista en Administración- FIA/USP  
MBA Gestión Empresarial – FIA/USP  
Consultora en marketing y relaciones empresariales –Fundecto  
Prof. del Curso de Gestión Eficaz del Consultorio – Fundecto/USP

### MARCELO RAMOS

Graduado en Odontología – USP/SP  
Post Graduado en Marketing y Comunicación – ESPM/SP  
Experiencia clínica y de gestión en consultorios en el sector público  
Rendimiento en consultaría y gerencia en empresas del sector odontológico  
Prof. del Curso de Gestión Eficaz del Consultorio- Fundecto/USP