



**#ALWAYS  
PEOPLE FIRST**

# Liderazgo y gestión de equipos para centros médicos

La guía para tener un equipo de alto  
rendimiento que impacte en tu negocio.





# Introducción

A día de hoy, menos del 5% de las actividades laborales pueden ser completamente automatizadas, y es que hay ciertas **capacidades intrínsecas en el ser humano**, como la creatividad o el liderazgo, que son difícilmente reproducidas por la inteligencia artificial.

Siempre y cuando la persona esté comprometida con su trabajo, es capaz de complementar perfectamente lo que puede aportar una máquina, un robot o un algoritmo. Por eso, podemos decir que **los humanos seguimos y seguiremos siendo esenciales en la economía digital**.

Es fundamental entender que, si queremos ser capaces de liderar un equipo que nos aporte estas cualidades únicas, **debemos trabajar para conseguir un alto nivel de compromiso**.

En esta guía te explicamos cómo tú, gerente de un centro médico, puedes **construir un equipo comprometido de alto rendimiento** que te permita alcanzar el éxito en tu centro de salud.

# Índice de contenidos

- 03** Compromiso del empleado y productividad
- 10** *Burnout*, un riesgo para tu clínica
- 15** La importancia del liderazgo para conseguir equipos de alto rendimiento
- 20** 3 características para crear un gran equipo
- 23** 5 acciones para mejorar el compromiso de tus empleados

# Compromiso del empleado y productividad



# ¿Qué entendemos por compromiso del empleado?

El compromiso de un empleado no es solamente felicidad, ya que la gente puede ser muy feliz y no ser productiva. Ni siquiera se trata solo de un mínimo nivel de satisfacción o de bienestar.

Que un empleado esté comprometido se da cuando **se crea un compromiso emocional entre el empleado y la organización que persigue unos objetivos.**

La organización no es sólo una entidad que se dedica a hacer algo, la organización para los empleados tiene mucho más que ver con las relaciones y las conexiones emocionales con sus compañeros y con sus superiores.

**"El 80% de los empleados en España odian los lunes".**





Los últimos estudios demuestran que el 80% de los empleados en España odian los lunes. Este dato pone en manifiesto un **muy preocupante nivel de *engagement* laboral en el mundo.**

A nivel mundial, solamente **el 16% de los empleados están completamente comprometidos con su trabajo**, según un estudio de ADP Research Institute. Esto significa que un 84% de los trabajadores no contribuyen al máximo con su empresa.

Si los trabajadores no se sienten parte de un equipo, sino simplemente un grupo de gente que se junta para trabajar, no se crea un **vínculo emocional fuerte**, algo que reduce este compromiso o *engagement* con la empresa.

¿Cómo afecta este bajo compromiso a la **rentabilidad de un negocio como una clínica?**



# Riesgos de no tener un equipo comprometido

Sin un alto nivel de compromiso, es imposible que se puedan crear equipos de alto rendimiento de organizaciones de tipo médico, y esto **afecta tanto a la calidad como a la cantidad del trabajo** de la persona. Por ello, podemos decir que la falta de *engagement* **afecta a la productividad** del centro.

Además, **el servicio que se da a los pacientes también se ve perjudicado** precisamente porque los trabajadores no están comprometidos.

**"Los clientes no son lo primero, lo primero son los empleados. Si cuidas a tus empleados, ellos cuidarán de tus clientes".**

**Richard Branson**  
Fundador de Virgin



Hemos visto los riesgos de contar con personal poco comprometido, ahora veamos los beneficios.

# Beneficios de tener un equipo comprometido

¿Cuáles son los beneficios de tener a las personas comprometidas? Básicamente **aumentar la productividad**. Los empleados se involucra más en sus tareas y hay una reducción en la pérdida de talento porque a la gente le gusta su trabajo.

También aumenta la **innovación**, ya que la gente se implica y aporta más buenas ideas, y **desciende el ausentismo** laboral.

El objetivo de un líder es **aumentar la productividad y mejorar los resultados económicos**, y eso pasa por ser capaces de dar un mejor servicio al paciente. Debemos tener en cuenta que quien realmente tiene esa relación con el paciente son nuestros empleados. Por eso, es de vital importancia crear y mantener equipos comprometidos y satisfechos que beneficien a los intereses de la clínica.

A continuación, veremos **qué podemos hacer para aumentar el compromiso de los empleados**:





## Cómo aumentar el compromiso del empleado

Es muy importante entender cuáles son las tres palancas más importantes que tenemos, especialmente en tiempos de crisis, para aumentar el compromiso de los empleados y ser capaces de **crear equipos que den su mejor versión:**

- **Objetivos.** Como managers, debemos explicarle a nuestro equipo cómo su trabajo contribuye a conseguir los objetivos de la clínica.
- **Confianza.** Fomentar una relación transparente basada en la confianza, tanto entre los miembros del equipo como con los gestores.
- **Reconocimiento.** Agradecer y dar visibilidad por un trabajo bien hecho reduce el estrés y aumenta, sin duda, el compromiso del empleado.



## ¿Qué más podemos hacer para elevar este nivel de compromiso?

- **Ofrecer el teletrabajo.** Las empresas que ofrecen trabajar en remoto (o seguir un modelo híbrido) tienen un mayor porcentaje de empleados comprometidos.
- **Apostar por el bienestar.** Cada vez más, las empresas ofrecen a sus trabajadores diferentes beneficios como comida saludable, descuentos en gimnasios o seguro médico. Más allá de eso, también se puede apostar por ofrecer *coaching* sobre gestión del estrés o sobre estilo de vida saludable.
- **Planes de desarrollo.** Los empleados, especialmente los más jóvenes, valoran de forma muy positiva que se les ayude a mejorar sus habilidades y conocimientos.

Apostar por una comunicación transparente, ofrecer *feedback* continuo, promover el bienestar o mejorar las habilidades del equipo nos permitirá tener a **empleados comprometidos que den lo mejor de sí mismos** por el bien común de la empresa.

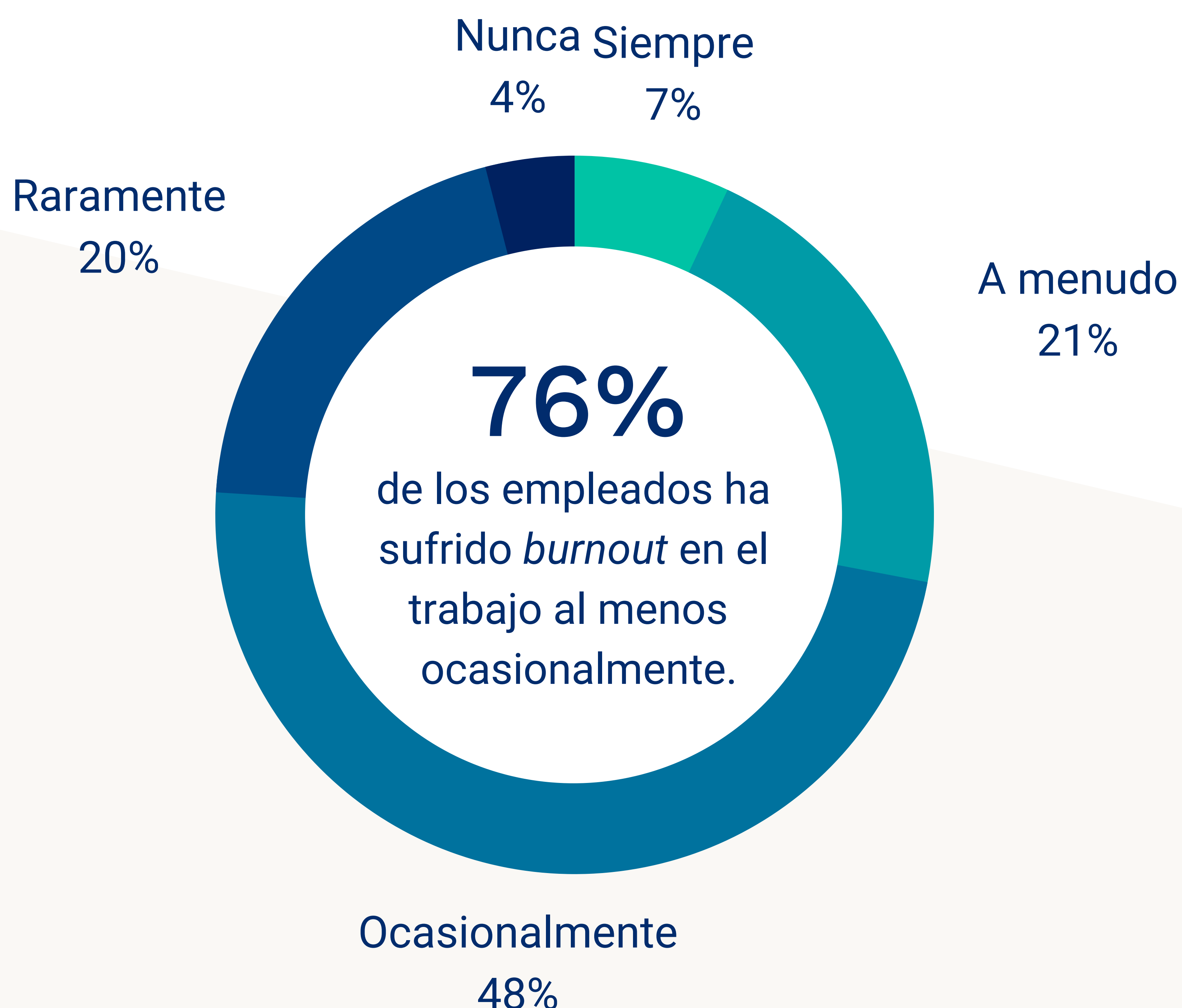


# **Burnout o síndrome del trabajador quemado, un riesgo para tu clínica**

# ¿Qué es el burnout y cómo se manifiesta?

Como hemos visto, la mayoría de empleados no están comprometidos. ¿Cuál es la causa principal? Según un estudio de Future Workplace y Kronos, el *employee burnout* es el principal motivo.

Otro estudio, esta vez de la consultora Gallup, demuestra que **el 76% de los trabajadores han experimentado este síndrome** al menos de forma esporádica:



Fuente: Gallup  
*Employee Burnout: Causes and Cures*





Pero, ¿qué es el *burnout*? El síndrome del trabajador quemado o desgaste profesional es un estado de **agotamiento** tanto físico como mental que aparece como resultado del **estrés o la insatisfacción laboral**.

Este síndrome, oficialmente reconocido por la OMS desde el 2019, se manifiesta con la siguiente **sintomatología**:

- **Síntomas físicos:** agotamiento, cefaleas, dolor de espalda, trastornos del sueño, náuseas y tensión muscular.
- **Síntomas mentales o emocionales:** irritabilidad, desmotivación, baja productividad, actitud negativa hacia el trabajo y cinismo.

¿Cuáles son las claves para combatir el desgaste profesional?



# 5 claves para combatir el burnout en el equipo

Reducir los niveles del síndrome del trabajador quemado es vital para conseguir empleados comprometidos y más productivos. ¿Qué podemos hacer para disminuir el *burnout*?

Lo primero que hay que tener en cuenta es que, en ocasiones, este síndrome viene provocado por una **mala situación personal**, como un problema familiar o la falta de tiempo de calidad para practicar un pasatiempo o socializar. Un ejemplo de esto es el aumento de *burnout* de un 10% durante la pandemia de COVID-19, algo que afectó en mayor medida a sanitarios, pero también al resto de la población.

Por ello, si queremos que nuestros empleados funcionen bien en nuestros equipos de trabajo, también tendremos que **recordarles que inviertan esfuerzos en cuidar de su propio bienestar**.

Además de entender que la vida personal impacta en la profesional, **¿qué podemos hacer como gerentes para reducir el *burnout*?**





- 1. Gestionar la carga de trabajo.** Los empleados más productivos son los más proclives a sufrir *burnout*. Por ello, es vital equilibrar las funciones y evitar la sobrecarga constante de trabajo.
- 2. Dejar claro cuál es su rol.** Especifique cuáles son sus tareas y cómo su trabajo impacta positivamente al equipo.
- 3. Comunicación fluida y honesta.** Promueva una comunicación sana y transparente entre los integrantes del equipo y la gerencia.
- 4. Retroalimentación.** Dar y recibir *feedback*, tanto negativo como positivo, aumenta la confianza y permite arreglar aquellos puntos de dolor o carencias que existen en el equipo.
- 5. Plazos de entrega.** Proponer fechas de entrega razonables hará que los empleados puedan gestionar mejor la presión.



# **La importancia del liderazgo para conseguir equipos de alto rendimiento**



# El rol del gerente en un centro de salud

Llegados a este punto, es importante comprender el papel que juega el manager para **sacar la mejor versión de los integrantes del equipo de trabajo**, y esto pasa por trabajar en mejorar el compromiso de cada empleado.

Aumentar el reconocimiento, dar *feedback* constructivo, mejorar la comunicación o dar flexibilidad son algunos de los aspectos a tener en cuenta. También es importante, como ya hemos visto, desarrollar las habilidades y fomentar las relaciones de confianza.

Sin embargo, no debemos caer en el error de convertirnos en *micromanagers*, gerentes que **ejercen demasiado control** y que obstaculizan, en gran medida, la productividad de todo el equipo.

El gerente debe permitir que **cada empleado se organice con cierta libertad** y autonomía siempre y cuando se cumplan los objetivos del centro.





Una buena experiencia del empleado está correlacionada con **tener equipos comprometidos y de alta contribución**. Aunque el 80% de los managers dicen que la experiencia del empleado es importante, solo el 22% de los empleados creen que su experiencia como empleado es satisfactoria.

**"Solo el 22% de los empleados creen que su experiencia como empleado es satisfactoria".**

Estos datos demuestran que, como gerentes o líderes de un grupo de personas, debemos reflexionar sobre la experiencia que ofrecemos a los trabajadores y cómo esta puede **influir en la rentabilidad del negocio**.



# Cómo no debe ser un líder o gerente

Un estudio de Gallup demuestra que hay una variabilidad en el compromiso de un grupo de trabajo de hasta el 70% dependiendo del manager. Por lo tanto, podemos decir que este **juega un papel clave en el compromiso del equipo.**

Pero la posición de líder también es clave para reducir el *burnout* y mejorar la productividad. Entonces, ¿qué hay que evitar?



**+50% productividad**

Si existe una relación de confianza entre el equipo y el gerente.

Fuente: Gallup

Como comentábamos anteriormente, **hay que evitar hacer *micromanagement***, ejerciendo un excesivo control y diciéndoles lo que tienen que hacer en cada momento. En su lugar, tenemos que conseguir que ellos quieran hacer lo que necesita el centro porque le ven sentido a ello, porque **creen que esas tareas beneficiarán al conjunto de la empresa.**





# Características del líder de un equipo de alto rendimiento

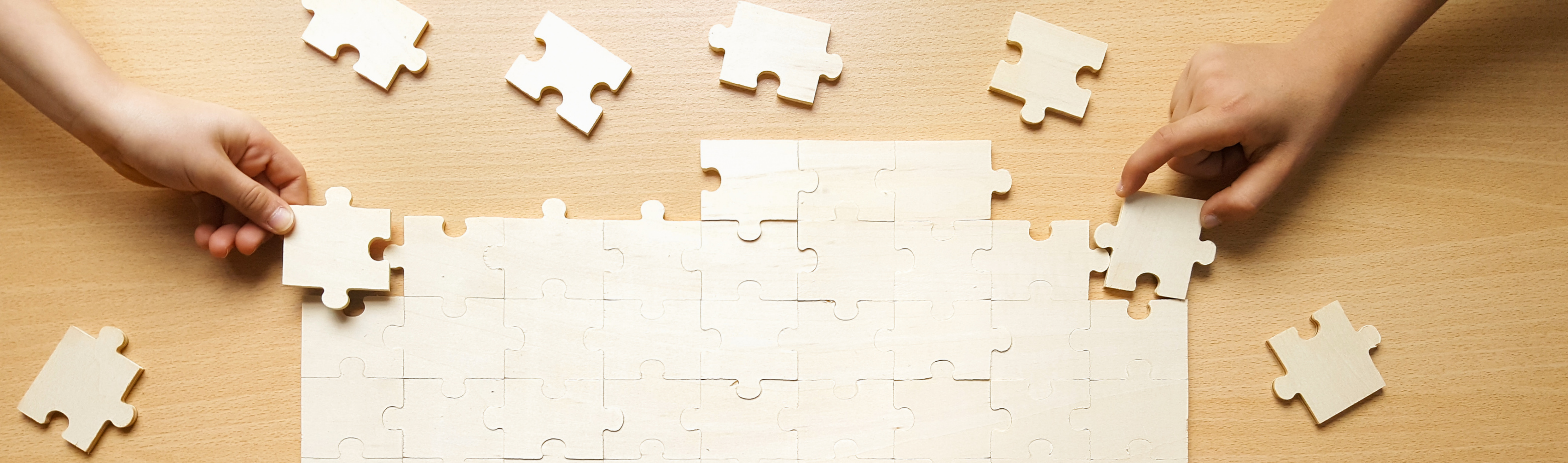
¿Qué cualidades deben tener los jefes para liderar equipos con empleados comprometidos?

- **Comunicación.** Proporcionar una comunicación bidireccional para dar y recibir ideas o críticas.
- **Adaptabilidad.** La flexibilidad es imprescindible porque los objetivos del centro cambian y los integrantes del equipo también.
- **Inteligencia emocional.** Ser capaces de escuchar al equipo y empatizar con cada uno de ellos para entender sus necesidades.
- **Influencia.** Un buen líder influye gracias a sus valores, compromiso y cualidades innatas.
- **Pensamiento estratégico.** Debe anticiparse a las necesidades del centro y establecer metas.



# **3 características para crear un gran equipo**





Una vez tenemos tanto a los integrantes del equipo como al líder comprometidos, hay que ser capaces de entender cuáles son las tres **características que tiene cualquier equipo de alta contribución**:

## **Habilidades complementarias**

La primera tiene que ver con las habilidades del grupo de trabajo. Un líder debe entender cuáles son las **habilidades necesarias para el equipo**: pueden ser capacidades analíticas, de resolución de problemas complejos, de gestión de conflictos, de empatía para una buena atención al paciente...

Por lo tanto, la primera característica que debe buscar un líder de equipo es la **complementariedad entre los diferentes integrantes del equipo**. Si tenemos a gente con las mismas características, esta gente no está sumando al equipo.



# Conexión emocional

Además de contar con personas con diferentes habilidades, se necesita que los integrantes del grupo **se lleven bien entre ellos**. Si entre ellos no hay conexión emocional y no tienen cosas en común que les unan, no van a desarrollar esta capacidad de trabajo en equipo.

# Grupos reducidos de trabajo

Según la Universidad de Stanford, los equipos que mejor funcionan son aquellos que cuentan con pocos integrantes, **de 3 a 5 personas**.





# **5 acciones para mejorar el compromiso de sus empleados**





Hemos visto que la clave para tener un equipo productivo es que tanto los empleados como el o los líderes estén comprometidos. Teniendo esto en cuenta, ¿qué más podemos hacer para que los integrantes del equipo quieran **dar su mejor versión y tener grandes resultados** con nuestros equipos de trabajo?

## **Invertir en su bienestar**

La COVID-19 ha empeorado mucho la situación personal y el bienestar de las personas, especialmente en el sector salud. Según un estudio de AlwaysPeopleFirst, **la falta de bienestar laboral incrementa un 35% el ausentismo y un 65% la rotación del personal.** Por ello, empresas como Holaluz o centros médicos como Teknon y Hospital del Pilar están apostando por potenciar el *Corporate Wellbeing*.



Te damos ideas de iniciativas de planes de bienestar que puede aplicar en tu centro:

- **Carreras en remoto.** Organiza una carrera de fondo entre dos equipos en la que cada trabajador debe compartir los pasos o kilómetros que ha realizado (puedes apoyarte con Google o una app con podómetro) para llegar a un objetivo. ¡El equipo ganador tiene un pequeño premio!
- **Descuentos en gimnasios.** Muchas empresas apuestan por costear el acceso a centros deportivos. Existen negocios como Andjoy o Gympass que ofrecen una red de gimnasios y centros deportivos para aquellas empresas que desean promover el ejercicio físico.
- **Coaching.** Organiza una charla sobre equilibrio emocional o contrata un servicio de copago para terapia y consultas psicológicas.
- **Snacks saludables.** Muchos centros de trabajo cuentan con un presupuesto para ofrecer a sus trabajadores bebidas y tentempiés. Apuesta por ofrecer alimentos saludables como frutas, zumos naturales o café en grano.





## ¿Cómo puedes medir si estos beneficios impactan positivamente en tu equipo?

**APF Tech** cuenta con una tecnología que permite medir el bienestar del equipo mediante un dispositivo personal colocado en el brazo. Cada empleado puede hacer un seguimiento de sus datos biométricos, como la frecuencia cardíaca, la temperatura de la piel o la presión sanguínea.

La empresa recibe estos datos para gestionar de forma más eficiente el bienestar de su plantilla, **previniendo el estrés y el *burnout*** del trabajador.

### Conozca APF Tech

Mida el bienestar de tus empleados.

[Más información](#)



# Fomentar una buena relación entre el equipo

Según Gallup, el sentimiento de aislamiento en los empleados reduce la productividad hasta en un 21%. Es por eso que **fomentar la comunicación y la confianza entre los miembros del equipo**, así como con los managers, aumenta tanto el compromiso del empleado como la productividad.

**"El sentimiento de aislamiento en los empleados reduce la productividad hasta en un 21%".**

Realizar actividades de *team building* mejorará el compromiso y las relaciones interpersonales dentro del equipo. Cada vez más, las empresas organizan este tipo de actividades teniendo en cuenta los gustos de los participantes y la cultura de la empresa. Algunas de las actividades de *team building* más comunes son:





- **Actividades físicas.** ¡No hace falta ser un gran deportista para divertirse con ellas! Hablamos de actividades como yincanas, *paintball*, orientación en la montaña o una regata.
- **Actividades de ingenio.** Trabajar la comunicación y la toma de decisiones con actividades como un *escape room* o la búsqueda del tesoro.
- **Actividades temáticas.** Por ejemplo, un workshop de cocina por grupos, una batucada o la recreación de una escena de cine.
- **Actividades online.** Si parte del equipo trabaja en remoto, puedes organizar una actividad online como una clase de pintura o un *escape room* virtual.

¡Seguro que alguna de estas ideas te servirán para planificar tu próxima actividad con el equipo!





## Minimizar las tareas repetitivas

Cualquier trabajo tiene una parte administrativa, sea responder a los emails o actualizar las fichas de pacientes. Este tipo de tareas, nada creativas y muy repetitivas, **salen muy caras a un negocio como un centro médico**: suelen agotar y quitar tiempo a los empleados, aumentan el *burnout* e incluso la rotación de personal.

En Doctoralia ayudamos a miles de clínicas y centros de salud a automatizar tareas y facilitar la gestión de las labores administrativas. De esta manera, tu **equipo podrá ahorrar tiempo para dedicarlo a la atención del paciente y olvidarse de aquellas tareas aburridas** que reducen sus niveles de compromiso con el centro.

¿Con qué tareas administrativas podemos ayudarte? Te lo mostramos a continuación:



Sin Doctoralia		Con Doctoralia
Llamadas para confirmar, recordar y modificar una cita.	➔	SMS o emails automatizados sin coste añadido.
Creación de todas las citas en la agenda de forma manual.	➔	El paciente reserva cita y se refleja automáticamente en la agenda.
Llamar a los pacientes para cubrir un hueco tras una cancelación.	➔	SMS automático a pacientes en espera para adelantar su cita.
Encuesta de satisfacción en la recepción.	➔	Solicitud automática de opinión por SMS.
Solicitar información sobre alergias o patologías previas antes de la cita.	➔	Se automatiza el envío de un cuestionario online previo a la cita.
Historias clínicas difíciles de gestionar y adaptar.	➔	Historia clínica digital ordenada y con campos personalizables.
Recepción saturada con llamadas perdidas de pacientes.	➔	Sistema de gestión de llamadas para no perder citas.

## Optimiza la gestión de tu centro

El software de gestión para clínicas, el CRM Tuotempo y Doctoralia Phone facilitan el trabajo tanto a su equipo administrativo como al personal médico.

[Más información](#)



# Dar y recibir feedback de forma regular

Dar y recibir retroalimentación es esencial para reforzar el compromiso del empleado, aumentar el rendimiento, mejorar la comunicación y evitar el *burnout*.

A la hora de dar *feedback*, le recomendamos:

- **Que sea regular.** Planifica una sesión mensual de unos 15 minutos para hacer un seguimiento.
- **En el lugar y momento adecuado.** Busca un espacio para hablar en privado y escoge un momento del día donde la persona esté tranquila.
- **Cree un ambiente positivo.** Empieza preguntándole sobre cómo le ha ido el día resalta algo positivo.
- **Centrarse en el problema, no en la persona.** El objetivo es mejorar ciertos procedimientos.
- **Ser específico.** Haz referencia a hechos concretos.
- **Ser constructivo.** Ayúdale a desarrollar sus habilidades.





No debes olvidar que **recibir *feedback* de tus empleados es igual de importante**. De esta forma, sabrás de primera mano qué aspectos puedes mejorar para aumentar la satisfacción del equipo.

Generar una cultura de *feedback* es esencial para mejorar la comunicación entre los miembros del equipo. Por ello, como líder debes **incentivar y formar a todo tu equipo para dar y recibir esta retroalimentación constante**.

**¿Sabía que...**



Existen herramientas digitales que te permiten enviar cuestionarios de satisfacción de forma gratuita, como Typeform o Google Forms?





## Trabajar con un propósito

¿Cómo contribuye tu negocio a construir una sociedad mejor? ¿Cómo mejora tu centro el bienestar de las personas? Contar con una meta o un propósito común es un **factor clave para mejorar el compromiso de los empleados**.

¿Sabe cada miembro del equipo cómo contribuye a conseguir este propósito? De no ser así, estás perdiendo una gran oportunidad de que tu equipo sea más productivo y trabaje por un bien común.

Puedes poner en práctica los conocimientos que has obtenido en esta guía para organizar un taller con tu equipo donde debatan sobre **cuál es la misión de tu centro** y qué papel juega cada uno de ellos para conseguir este propósito.

¿Te animas a empezar hoy mismo a construir un equipo comprometido y de alto rendimiento?



# Sobre AlwaysPeopleFirst

La solución de consultoría #AlwaysPeopleFirst busca maximizar los resultados de tu empresa **mejorando el bienestar físico y emocional del equipo**. Conseguir que los emplead@s se comprometan plenamente con la organización hará que rindan a su máximo nivel.

## Sobre Doctoralia

Doctoralia es la plataforma digital líder de salud que ayuda a profesionales médicos, centros de salud y hospitales a **potenciar la visibilidad de tu negocio, optimizar la gestión y fortalecer la relación con sus pacientes**.





# Fuentes

## ***The Global Study of Engagement***

Estudio de ADP Research sobre compromiso de empleado.

## ***The Employee Burnout Crisis***

Estudio de Kronos y Future Workplace sobre *burnout* laboral.

## ***Employee Burnout: Causes and Cures***

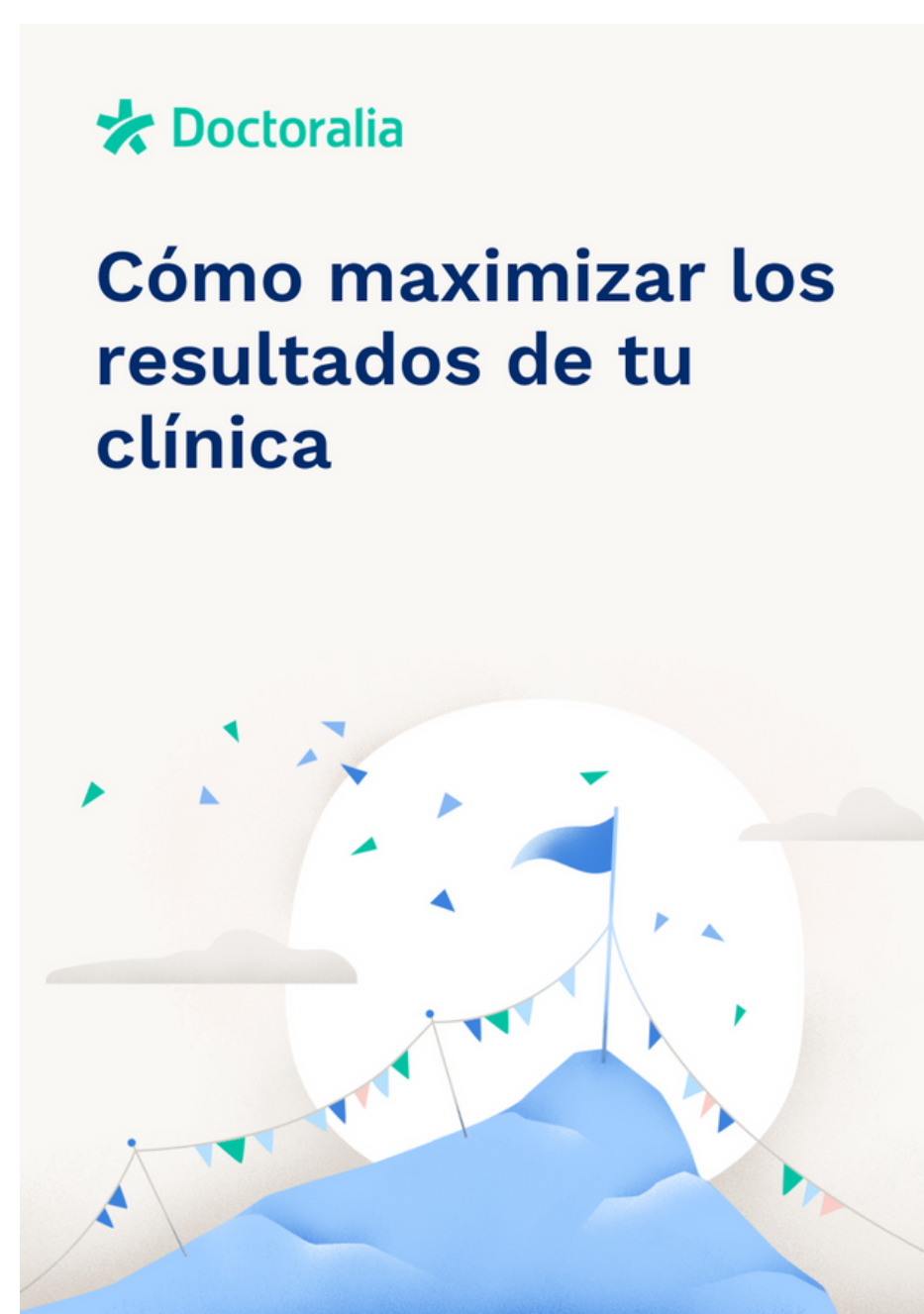
Estudio sobre cómo el burnout cuesta dinero a las empresas y clave para parar este síndrome.

## ***Team Building Statistics***

Estadísticas y datos sobre las actividades de team building



# Otros contenidos



## Cómo maximizar los resultados de su clínica

Descargue esta guía para obtener las claves para rentabilizar su centro.

[DESCARGAR EBOOK »](#)



## Guía sobre experiencia del paciente

Conozca las últimas tendencias para mejorar la experiencia de los pacientes en su centro.

[DESCARGAR EBOOK »](#)

## Visita Doctoralia Academy

Aprenda sobre marketing médico, gestión de clínicas o eHealth con nuestros recursos gratuitos.

Visitar Academy



