

# Proceeding of the SEVC Southern European Veterinary Conference

Oct. 2-4, 2009, Barcelona, Spain



<http://www.sevc.info>

Next conference :

October 1-3, 2010 - Barcelona, Spain

# CÓMO MEJORAR LA CLÍNICA SIENDO ATV

**David McCormick, MS**

203A East Main Street  
Boalsburg, Pennsylvania 16827, EE.UU.  
DMcCormick@TMcCG.com

---

*En este documento se facilita información complementaria y relativa a la sesión. Para obtener más información sobre una "Buena estrategia comercial" y el valor de su clínica, lea la documentación correspondiente a las otras sesiones impartidas por el autor.*

En calidad de profesional formado y experimentado, su cometido en el desarrollo de su clínica es extremadamente importante, como ya debería saber. Esta sesión se centra en uno de los elementos clave de su clínica: usted. Usted es un elemento básico de su funcionamiento; si usted mismo no mejora, no tendrá sentido que realice mejoras en la clínica.

Casi todas las clínicas tienen diversos objetivos, entre los que se cuentan:

- seguir proporcionando una práctica médica excelente,
- seguir cuidando de sus clientes,
- ser capaz de mantener a su equipo e invertir en él, y
- hacer crecer la clínica en el futuro.

El trabajo en pos de estos objetivos incluye a todo el equipo, no sólo al propietario/director de la clínica. Quién es usted, sus conocimientos y experiencia, su personalidad, su aportación a las experiencias de los clientes y sus relaciones con los demás miembros del personal son factores que contribuyen a la buena salud y el éxito de la clínica. Su aportación marca una enorme diferencia para el éxito de la clínica. Además, es importante para la satisfacción de los miembros de su equipo y para su satisfacción personal y profesional.

Antes de que pueda contribuir a mejorar su clínica, es importante que se mire en el espejo y que se haga algunas preguntas:

- ¿Cuál es su definición del éxito?*
- ¿Cuándo sabrá que ha tenido éxito?*
- ... su éxito personal?*
- ... su éxito profesional?*
- ... su éxito comercial?*
- ¿Cómo reconocerá el momento en el cual ha tenido éxito?*
- ¿Qué aspecto tendrá?*
- ¿Cómo se sentirá?*

El primer paso para mejorar su clínica consiste en asegurarse de que haya construido sus propios cimientos. ¿Cuáles son sus objetivos? ¿Por qué va a trabajar cada día? (Debe ser por motivos distintos al dinero). Tiene que saber dónde se encuentra y qué objetivos persigue. Si desconoce sus objetivos, será difícil conseguirlos. Conducir sin un mapa o un destino es fácil, pero es posible que no siempre le guste el lugar a donde llega.

Es probable que muchos de sus objetivos personales y profesionales vayan en paralelo a las necesidades de su clínica:

Satisfacer las necesidades de los clientes y sus mascotas  
 Comprender y respetar las necesidades de sus compañeros de trabajo  
 Retos y crecimiento profesionales  
 Mejorar sus capacidades médicas y quirúrgicas  
 Crecimiento personal  
 Generar ingresos para seguir en el negocio

¿Cuándo fue la última vez que hizo el esfuerzo de detenerse y reflexionar sobre esta lista? ¿Qué significa cada una de estas líneas para usted? Para mejorar personalmente (y, por lo tanto, para que lo haga su clínica), tómese su tiempo para pensar acerca de estos objetivos generales aplicables tanto a usted como a su clínica. Para cada una de las categorías anteriores, pregúntese:

*¿Qué quiere hacer/ser/aprender?  
 ¿Qué necesita para conseguirlo?  
 ¿Quién puede ayudarle a conseguir ese objetivo?  
 ¿Cuándo desea llevarlo a cabo?*

Anote sus reflexiones. Escoja algunos de sus comentarios para explorarlos en mayor detalle y trabajar en su consecución. Sentarse y esperar a que alguien le lleve de la mano no le ayudará; usted es algo más que un muñeco que espera que alguien lo mueva y le diga lo que tiene que hacer. Hágase cargo de su vida y de la dirección que ha tomado. Esto le permitirá crear un "usted" más sano, lo que a su vez le proporcionará los cimientos para mejorar su clínica.

La mayor parte del personal de enfermería se conforma con seguir la rutina. La rutina es reconfortante, es fácil; no quieren cambiar. A continuación se facilita una lista que estaba colgada en el tablón de anuncios del personal de una clínica, en la que se enumeran los motivos más populares para oponerse al cambio:

Siete pasos para oponer resistencia a los cambios

1. Nunca lo hemos hecho de esta manera.
2. Aún no estamos listos para ello.
3. No lo necesitamos para hacerlo bien.
4. Lo probamos una vez y no funcionó.
5. Cuesta demasiado.
6. No es nuestra responsabilidad.
7. No funcionará.

La naturaleza humana es reacia a los cambios. No obstante, el cambio constituye una oportunidad para el crecimiento. Con el cambio se nos da la oportunidad de mejorar. Con el cambio, podemos marcar una diferencia en nuestra vida y en las vidas de aquéllos que nos rodean, incluida la clínica.

A continuación se indican los obstáculos más habituales que impiden la consecución del éxito. Se trata de elementos cuya presencia (o ausencia) puede favorecer (o dificultar) su capacidad de alcanzar sus objetivos personales, profesionales y comerciales.

Confianza  
 Competencia  
 Capacidades comunicativas  
 Recomendación sin convicción  
 Emitir juicios anticipados  
 Ausencia de objetivos marcados o de planificación de futuro

No es una coincidencia que estos factores no sólo le afecten a usted, sino también a cada uno de los

miembros de su clínica. Las mejoras en estas áreas pueden marcar diferencias espectaculares en su carrera hacia el éxito. Usted, su clínica, sus compañeros de trabajo y sus clientes se beneficiarán de ello.

Puede mejorar su clínica mejorando usted mismo.



David McCormick, MS es tasador de clínicas veterinarias y broker, docente, ponente y asesor. Vive en State College, Pennsylvania (EE.UU.) con su mujer, sus bebés gemelos y un número cada vez mayor de mascotas en casa y en el despacho. Dirige Simmons Mid-Atlantic, Simmons Great Lakes y el McCormick Consultant Group junto con su socio y padre, Larry McCormick, DVM, MBA, CBA. Puede contactar con David en [DMcCormick@TMcCG.com](mailto:DMcCormick@TMcCG.com)