



Ascensium.

# Equipo de ALTO RENDIMIENTO

Guía de Recursos humanos



# Índice

**04.**

¿Qué vas a encontrar en esta guía?

**06.**

El organigrama

**08.**

Los protocolos

**11.**

El ciclo de vida de un empleado de una clínica dental





Ascensium.

## Unas palabras de nuestro CEO

¿Cuántas veces te has parado a pensar en que tu equipo representa tu clínica dental y te representa a ti ante los pacientes?

Cuando te das cuenta de que invertir en Recursos Humanos significa invertir en personas que comparten tu visión, comprendes que también debes invertir en ellas.

Junto con mi equipo, en esta mini guía, queremos humanizar los Recursos humanos de tu clínica dental y darte unas pautas para aprovechar las ventajas de la creación de procesos y protocolos.

Por último, antes de pasar con el contenido, te lanzo una pregunta para reflexionar: ¿dejarías que alguien sin experiencia montase las instalaciones eléctricas de tu clínica dental o crease tu página web? Los Recursos Humanos son igual de cruciales, no te dejes asesorar por cualquiera.

**HUGO LOBATO**

CEO DE ASCENSIUM

@ASCENSIUM\_DENTAL

## Qué vas a encontrar en esta guía

Si estás leyendo esta guía, lo más probable es que estés interesado en alcanzar la excelencia en la atención al paciente.

Como sabes, la odontología es una profesión que combina las habilidades clínicas con atención al detalle, lo que en última instancia depende en gran medida de la calidad de tu equipo.

En esta guía,

Comenzaremos por ahondar en la importancia de establecer organigramas y protocolos que proporcionen estructura y claridad en la clínica, puntos esenciales para mantener alineado al equipo, que las operaciones sean fluidas.

A continuación, abordaremos el ciclo de vida de un empleado en la clínica dental, desde la selección y contratación hasta su desarrollo y retención en el equipo.

Nuestra misión es ayudarte a crear un ambiente de trabajo positivo, promover el crecimiento de tu equipo y, en última instancia, brindar una atención excepcional a tus pacientes.

Comencemos este viaje hacia una clínica dental exitosa y un equipo fuerte y comprometido en brindar sonrisas saludables a todos.





## Dos básicos

Antes de pasar a profundizar en el ciclo de vida de un empleado en la clínica dental, haremos un inciso para profundizar en dos elementos básicos: el organigrama y los protocolos.





## El organigrama

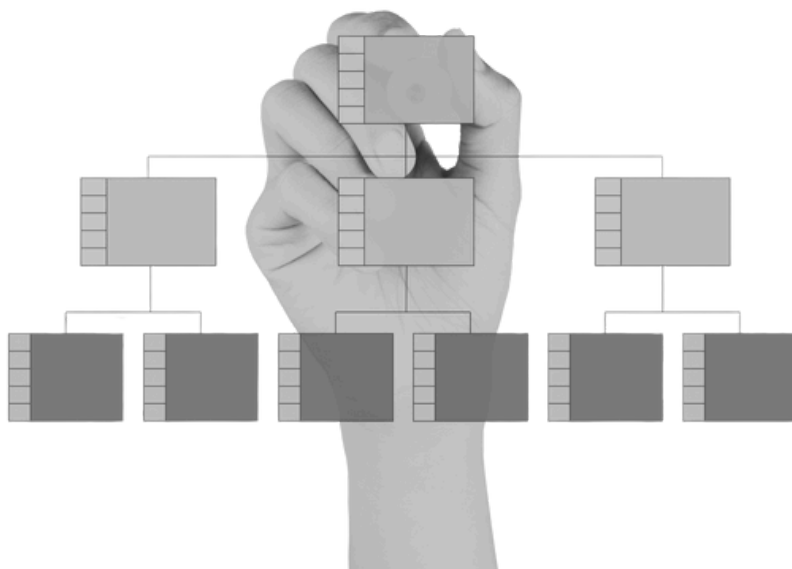
El organigrama es un elemento fundamental en la gestión de los recursos humanos de tu clínica dental.

Debes entender el organigrama como el GPS que te indica hacia dónde tienes que dirigirte para alcanzar las metas de tu clínica dental.

Del mismo modo que un GPS te muestra el camino más eficiente para llegar a un destino, el organigrama te guía a través de la estructura de la empresa.

Contar con un organigrama es clave para que tu equipo sepa qué tiene que hacer en cada momento y qué se espera de ellos. Esto también hace que las decisiones en el día a día sean más fáciles de tomar, ya que cada persona sabe cuál es su rol y cómo afecta a la clínica. Además, evita conflictos y confusiones sobre responsabilidades.

Cabe destacar que el organigrama de una clínica dental varía en función del tamaño y de las especializaciones que tenga la clínica en cuestión. Cuanto más compleja sea la clínica y sus objetivos, más complejo será el organigrama.





## Cómo se crea el organigrama de una clínica dental

Aunque lo ideal en este punto es contar con el apoyo de profesionales para definir el organigrama, aquí tienes los puntos clave genéricos:

- 1) Antes de comenzar a crear el organigrama, define las responsabilidades de cada empleado y establece quién es su responsable directo.
- 2) Establece los límites de autoridad y responsabilidades para cada empleado, y define cómo le afecta en el día a día.
- 3) Agrupa a los empleados en departamentos o áreas. Así te resultará más fácil asignar tareas a cada departamento y evitar duplicidades.
- 4) Elige un tipo de organigrama que se adecúe a vuestra cultura de empresa y hazlo visual, que sea fácil de entender.
- 5) Detalla incluso las tareas más pequeñas. Es importante que todas las tareas estén incluidas y bien definidas para evitar malentendidos.

# Protocolos

Tu clínica dental necesita protocolos que describan "cómo se hacen las cosas".

Dedicar tiempo a establecer protocolos en tu clínica dental no solo es esencial para su funcionamiento eficiente y la calidad de atención en las clínicas dentales, también contribuye a que tu equipo sepa qué tiene que hacer y cómo tiene que actuar en todo momento.

Ten presente que el departamento de Recursos humanos de tu clínica va más allá del equipo, también engloba procesos.

Aunque a veces se hace pesado dedicar tiempo a crear protocolos, se trata de una inversión en eficiencia y calidad a largo plazo.

Aquí hay algunas razones clave para recordar por qué valen la pena:

1. Te ayudan a tomar decisiones informadas de manera más rápida y precisa.
2. Aseguran que las operaciones diarias están alineadas con la estrategia global de la clínica.
3. Ayudan a la clínica a alcanzar sus metas y objetivos, como la expansión del negocio, la mejora de la eficiencia operativa y el aumento de la rentabilidad.

En el ámbito de la odontología, es esencial cumplir con regulaciones y estándares legales y de salud. Los protocolos son herramientas que ayudan a garantizar que la clínica cumpla con las normativas, lo que es crucial para evitar sanciones y mantener una práctica dental ética y segura.

# Cómo se crea un protocolo

Crear un protocolo en una clínica dental implica varios pasos clave. Aquí tienes las base:

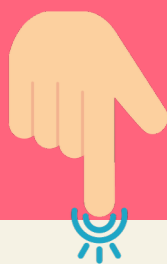
1. **Identifica la necesidad:** antes de crear un protocolo, ten clara la necesidad a cubrir: un saludo, una tarea administrativa, etc.
2. **Reúne información:** investiga y recopila información relacionada. Esto puede incluir estándares de la industria, regulaciones, prácticas de la competencia, etc. Es momento de inspirarse.
3. **Define los objetivos:** establece los objetivos que quieres alcanzar con el protocolo. ¿Qué resultados específicos esperas?
4. **Desarrolla el procedimiento:** describe de manera detallada la o serie de pasos que deben seguirse para llevar a cabo el proceso. Esto debe ser claro y fácil de entender para todos los miembros del equipo. Especifica quién se encarga de qué.
5. **Establece criterios:** define las pautas que deben seguirse para garantizar que el proceso se realice correctamente. Esto puede incluir el uso de equipos de protección personal, estándares de esterilización, horarios de atención al paciente, entre otros.
6. **Forma al equipo:** proporciona la capacitación necesaria a los miembros del equipo para asegurarte de que comprendan y sigan el protocolo de manera adecuada. Aprovecha para recopilar su feedback e implementarlo.

**Nota:** Los protocolos no son estáticos y deben actualizarse cuando sea necesario. Realiza un seguimiento continuo para garantizar que se cumple y se alinea con el negocio.

PROMO



Haz click



Los 7 pasos para conseguir un 80% de retención de Primeras Visitas.

**+BONUS:** Plantilla de Seguimiento de Presupuestos.

## En resumen

El organigrama y los protocolos son dos elementos básicos dentro de los recursos humanos de una clínica dental porque:

- Ayudan a establecer una estructura organizativa efectiva
- Garantizan el cumplimiento normativo
- Facilitan la formación del personal
- Contribuyen a la eficiencia y calidad del servicio

Por tanto, la combinación de un organigrama claro y unos protocolos bien definidos contribuye a la eficiencia en la clínica dental. El personal sabe a quién acudir en caso de dudas o problemas, y los protocolos garantizan que los procedimientos se sigan de manera consistente, lo que se traduce en una atención de alta calidad para los pacientes.

Además, cabe recordar que tanto el organigrama como los protocolos son herramientas básicas para la formación y desarrollo del personal. Permiten que los nuevos empleados entiendan fácilmente la estructura de la clínica y aprendan los procedimientos a seguir.



## El ciclo de vida de un empleado de una clínica dental

Tus empleados van a pasar por diferentes etapas en tu clínica dental, el conjunto de estas fases se conoce como el ciclo de vida de un empleado. Este ciclo representa la relación entre la empresa y el empleado a lo largo del tiempo, desde los primeros días de incorporación hasta el final de la carrera laboral.

Entender y gestionar cada etapa, te ayudará a mejorar la relación con tu equipo. A grandes rasgos, estarás promoviendo un ambiente laboral saludable y fomentando el desarrollo profesional y el compromiso del empleado a lo largo de su carrera.

(Destacado) El ciclo de vida de un empleado es un proceso dinámico y en constante evolución que tiene un impacto significativo en el éxito de la clínica.

Como propietario de una clínica dental, es esencial que comprendas el ciclo de vida del empleado para poder gestionar eficazmente los recursos humanos de tu clínica dental.

A continuación, te desglosamos los elementos básicos que forman de este ciclo:

1. Reclutamiento
2. Onboarding o incorporación de empleados
3. Plan de carrera y formación
4. Gestión del desempeño
5. Salida de la empresa



## Reclutamiento

Un proceso de reclutamiento efectivo es esencial para el éxito (y también para la reputación de tu clínica dental).

1. Antes de comenzar el proceso de reclutamiento, identifica las necesidades específicas que tiene tu clínica y el tipo de perfil que las puede resolver. Considera factores como la carga de trabajo actual, la proyección de crecimiento y los roles que necesitas llenar, como dentistas, higienistas, personal administrativo, etc.

1. Una vez que tengas claro qué rol necesitas cubrir, elabora una descripción detallada, que incluya:

- a. Responsabilidades
- b. Requisitos
- c. Habilidades y experiencia necesarias

Cuanto más detallada sea la descripción, mejor podrás filtrar a los candidatos adecuados.

1. Publica la oferta de trabajo en portales de empleo LinkedIn, Indeed o InfoJobs, contacta con facultades de Odontología o Colegios de Odontólogos, para identificar profesionales cualificados.

1. Evalúa a los candidatos en función de las necesidades y la cultura de la clínica, y selecciona a la persona que mejor se ajuste.



## Encontrar Personal de Calidad

Te voy a dejar un video donde explico cómo encontrar personal de calidad.

Solo tienes que clickar sobre la imagen y te llevará a nuestro canal de YouTube.



## El onboarding o incorporación

Definir un proceso de onboarding te permite estandarizar el proceso, evitar olvidos y ofrecer una experiencia de incorporación memorable al nuevo empleado.

El onboarding o incorporación de empleados es el conjunto de pasos por los que pasa un nuevo profesional cuando se incorpora a la plantilla de tu clínica dental. Comienza en el momento en el que la persona acepta la oferta de empleo.

Al igual que durante el proceso de selección, deberás causar una buena impresión.

### Antes de la incorporación

- Preparar todo el papeleo antes del primer día
- Abrir cuentas y perfiles, darle accesos las herramientas necesarias
- Preparar el material necesario, bolsas de regalos, etc.
- Preparar el material de formación
- Nombrar un mentor dentro de la clínica o alguien a quién acudir en caso de duda

### El día de la incorporación

El primer día en un nuevo trabajo es como un torbellino de emociones. Asegúrate de que los nuevos empleados se sientan como en casa. Cuando se sienten parte del equipo desde el principio, están más motivados y se concentran mejor en su trabajo.

En este punto deberás entregarle el manual de bienvenida.

### Formación

Aunque tus nuevas incorporaciones tengan experiencia en el sector dental, cada clínica dental es diferente.

La formación inicial impulsa la adaptación y les permite entender cómo funcionan las cosas, desde los procedimientos clínicos hasta las políticas de la clínica.

## El plan de carrera

Ofrecer oportunidades continuas para el desarrollo profesional es esencial para elevar la motivación y el compromiso de tu equipo . Los trabajadores tienen un fuerte deseo de adquirir nuevas habilidades y conocimientos.

Un plan de carrera y formación bien diseñado puede aumentar la satisfacción de los empleados, impulsar la retención del personal y garantizar que tu clínica dental esté a la vanguardia de las mejores prácticas y tecnologías en el campo de la odontología. Además, fomenta un entorno de aprendizaje continuo que beneficia tanto a los empleados como a los pacientes.

Un programa efectivo de formación y desarrollo también tiene el beneficio de preparar a los empleados para ascensos internos, lo que evita los costos asociados con la contratación de personal externo.

### ACCIÓN PRÁCTICA

Diseña un calendario anual que incluya fechas y temas específicos para los "Días de Formación Continua". Los temas pueden variar, desde nuevas técnicas de tratamiento hasta habilidades de comunicación y servicio al cliente. Establece un calendario anual que incluye fechas para sesiones de formación específicas. Puedes programarlas durante días de baja carga de trabajo para minimizar interrupciones en la atención al paciente.

## La gestión del desempeño

La gestión del desempeño en una clínica dental se enfoca en evaluar, mejorar y mantener el rendimiento de los empleados para garantizar que brinden atención de alta calidad a los pacientes.

La gestión del desempeño en una clínica dental es esencial para garantizar la calidad de la atención al paciente y el crecimiento profesional de los empleados. Promueve la comunicación abierta, el desarrollo individual y un entorno de trabajo que fomente la excelencia en la atención dental.

1. **Establecimiento de Objetivos y Expectativas:** El proceso comienza con el establecimiento de objetivos y expectativas claras para cada empleado. Estos objetivos deben estar alineados con los valores y metas de la clínica y pueden incluir elementos como la calidad de la atención, la puntualidad, el servicio al cliente y el trabajo en equipo.
2. **Evaluación del Desempeño:** Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño de los empleados. Estas revisiones pueden llevarse a cabo de manera anual, trimestral o según la frecuencia que determine la clínica. Durante estas evaluaciones, se discuten los logros, se identifican áreas de mejora y se brinda retroalimentación constructiva.
3. **Retroalimentación Continua:** La retroalimentación es esencial para la gestión del desempeño. Los supervisores y gerentes deben proporcionar retroalimentación continua y específica a los empleados sobre su desempeño. Esto incluye el reconocimiento de logros y la identificación de áreas en las que se puede mejorar.

4. **Planes de Desarrollo Individual (PDI):** Los planes de desarrollo individual son herramientas importantes en la gestión del desempeño. Se crean en colaboración con el empleado y establecen metas y acciones específicas para el crecimiento y el desarrollo profesional. Pueden incluir oportunidades de capacitación, adquisición de nuevas habilidades y avance en la carrera.
5. **Reconocimiento y Recompensas:** El reconocimiento y las recompensas juegan un papel importante en la motivación de los empleados. Las clínicas dentales suelen implementar sistemas de reconocimiento y recompensas que pueden incluir elogios, bonificaciones o promociones basadas en el desempeño.
6. **Documentación y Registro:** Es importante llevar un registro detallado de las evaluaciones de desempeño, las retroalimentaciones y cualquier documento relacionado con el desarrollo del empleado. Estos registros son útiles para tomar decisiones sobre promociones, aumentos salariales y asignación de responsabilidades adicionales.
8. **Evaluación Anual Integral:** La mayoría de las clínicas dentales realizan una revisión anual más exhaustiva del desempeño. Durante esta revisión, se discuten los logros a lo largo del año, se establecen nuevos objetivos y se planifican acciones de desarrollo para el próximo período.
9. **Mejora Continua:** La gestión del desempeño se trata de la mejora continua. Los procesos y procedimientos deben revisarse y ajustarse regularmente en función de la retroalimentación y los resultados obtenidos. Esto garantiza que el proceso de gestión del desempeño sea efectivo y se adapte a las necesidades cambiantes de la clínica dental.

## Salida de la empresa

La baja de un empleado, sea por el motivo que sea, también ha de cuidarse. No solo para que transfiera sus conocimientos a otros compañeros, sino también por la marca de la clínica.

Los tipos de salidas más comunes:

- Baja por enfermedad
- Baja de maternidad o paternidad
- Excendica
- Baja voluntaria o terminación
- Jubilación

Pasos a seguir para manejar las salidas de la empresa:

1) Crea una plantilla con los pasos de la baja, y personalízala en función del rol y las circunstancias

2) Establece unas tareas básicas para la baja, desde la entrega del material hasta el cambio de contraseñas

3) Recoge los comentarios del empleado a su salida

4) Prepara todo el papeleo antes del último día



## El manual del empleado

El manual de empleado incluye información esencial y útil para que los nuevos empleados puedan integrarse y adaptarse rápido a su nuevo puesto de trabajo.

Con un manual de bienvenida completo y claro, estarás proporcionándoles a tu nuevo equipo toda la información y las herramientas necesarias para que comiencen a trabajar con confianza.

Ha de incluir apartados como:

- Carta de bienvenida
- Historia y cultura de la clínica
- Estructura organizativa
- Imagen de marca
- Uniforme
- Normas, horarios y vacaciones
- Software y herramientas
- Beneficios y compensación
- Peticiones y sugerencias

