

## Liderazgo de equipo: el secreto para una buena gestión en el establecimiento sanitario de óptica

**Lograr un clima laboral adecuado en la óptica resulta fundamental para ofrecer un servicio y una atención de calidad al paciente.**

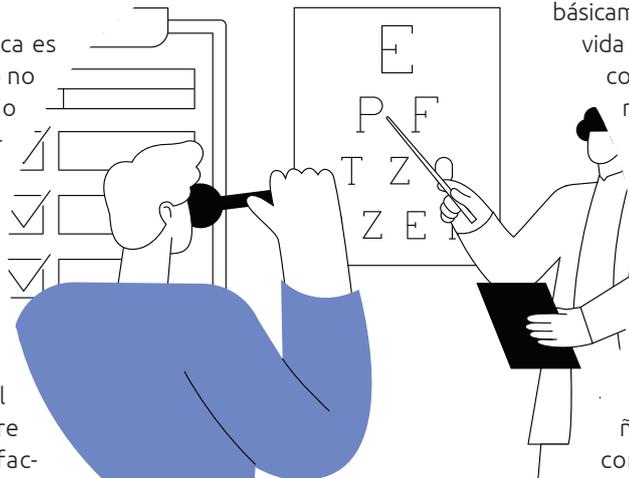
Para que el engranaje de una empresa funcione a la perfección resulta imprescindible que exista un buen clima laboral. Y esta necesidad es fundamental cuando hablamos de una óptica, ya que se trata de un establecimiento sanitario que presta un servicio público con implicación directa en el paciente y usuario.

Ofrecer un buen servicio significa garantizar una atención de calidad y con empatía hacia el paciente, algo que se logra cuando todos los profesionales de la óptica están comprometidos con su labor e implicados en su responsabilidad. El secreto para alcanzar este objetivo se basa en tener un buen clima laboral, una cuestión en la que la piedra angular reside en un buen liderazgo del personal.

### Ventajas de un buen clima laboral

El clima laboral en la óptica es muy importante. El trabajo no sólo proporciona el salario que necesitamos para poder vivir, ya que cuando se trata de una profesión tan vocacional como la óptica y la optometría, disfrutar cada día afianza la identidad de la persona.

Hay evidencia de que trabajar en un entorno laboral hostil, con conflictos entre compañeros, con insatisfac-



ción salarial o con unas malas condiciones laborales, ya sean físicas o psicológicas, empobrece la calidad del trabajo realizado. El clima laboral es esencial para el éxito y el bienestar de cualquier empresa. Además, trabajar en un ambiente positivo provoca un aumento de la motivación y la satisfacción laboral, ya que los empleados que se sienten valorados y respaldados se involucran más en sus tareas, lo que se traduce en mejores resultados. De esta manera, un buen clima laboral es la base sobre la que se construye una empresa sólida, resiliente y competitiva, por lo que conviene tener en cuenta una serie de recomendaciones para generar un entorno laboral saludable.

En este sentido, según las encuestas, las principales demandas que los trabajadores tienen del clima organizacional de una compañía son,

básicamente, siete: conciliación de la vida profesional y personal; buena comunicación entre el equipo; reconocimiento laboral; adecuados planes de desarrollo profesional; innovación de la empresa; formación continuada y un adecuado estilo de liderazgo.

### Cómo desarrollar un buen liderazgo

La gestión de la óptica entraña una gran exigencia, tanto con los usuarios finales como

## CONSEJOS PRÁCTICOS PARA UN CLIMA LABORAL ÓPTIMO

**Con el fin de lograr un buen clima laboral hay que seguir una serie de pasos:**

- En primer lugar, los expertos recomiendan realizar una evaluación inicial de la situación, a través de encuestas y reuniones. Esto permitirá identificar áreas de mejora.
- Después habrá que establecer objetivos claros, definir los cambios necesarios y medir los resultados. También es esencial fomentar la comunicación, de forma que los trabajadores puedan expresar sus preocupaciones y sugerencias sin miedo.
- Resulta esencial además poner en marcha programas de formación en soft skills, como comunicación, trabajo en equipo o resolución de con-

flictos, así como promover la salud y el bienestar, desarrollando programas internos con pausas activas, la presencia de fruta de manera gratuita para los empleados o incluso un taller de manejo del estrés.

- Finalmente, es imprescindible realizar revisiones periódicas de las medidas puestas en marcha para ajustar aquello que falle y reforzar lo que sí funciona.
- Garantizar la autonomía. Permitir que los trabajadores tengan cierto margen de control sobre cómo realizar y organizar sus tareas puede aumentar su sentido de autonomía. Además, ayuda a incrementar la responsabilidad y el compromiso con la empresa.



con los proveedores, pero también exige el control de un equipo de profesionales que, a fin de cuentas, es el que está expuesto al público. Por ello, lograr un buen liderazgo resulta fundamental para que la óptica funcione y la calidad *prime*.

Para ser un líder que motive a su equipo hay que poner en práctica estos consejos:

- **Compartir tus conocimientos:** el conocimiento se vuelve aún más valioso cuando se comparte. Todo buen líder se preocupa porque los miembros de su equipo asuman nuevos retos constantemente; hacerlo no sólo mejorará el rendimiento del grupo, sino que los hará crecer como profesionales y los mantendrá inspirados.
- **Saber escuchar:** es esencial hablar menos y escuchar más, ya que eso permite aprender de los demás y extraer ideas valiosas. Además, escuchar es una excelente oportunidad para recibir *feedback* sobre el funcionamiento de la óptica en el día a día.
- **Conocer al equipo.** Saber a la perfección qué hace cada miembro del equipo es imprescindible, pero también resulta muy necesario destinar tiempo a conocer personalmente a cada uno de ellos, es decir, saber qué sienten, qué necesitan y cuáles son sus objetivos, ya que eso ayudará a mejorar su rendimiento.
- **Aplicar la inteligencia emocional.** Estar en contacto con tus emociones, saber gestionarlas y poder comprender las de las personas a tu alrededor es fundamental. Para ser buen líder primero debes ser capaz de liderarte a ti mismo, teniendo control sobre tus pensamientos y emociones. Según los especialistas, el liderazgo es un proceso de aprendizaje continuo, ya que el

líder se hace a sí mismo esforzándose constantemente por mejorar y manteniendo un ambiente positivo.

### Claves de un entorno laboral efectivo

**Reconocimiento y valoración.** Sentirse respetado, apreciado y reconocido por el trabajo realizado es fundamental. Si los empleados sienten que su contribución importa, su motivación se ve potenciada, influyendo positivamente en su rendimiento. Está demostrado que el reconocimiento por el trabajo bien hecho, o por el esfuerzo en el día a día, es siempre un tema relevante, por lo que reconocer en el entorno laboral es una práctica fundamental para generar satisfacción y motivación en la plantilla, pero también para ir avanzando y mejorando en los objetivos de cada empleado.

El reconocimiento puede darse por parte de múltiples interlocutores: el jefe directo, la dirección general de la compañía, los propios compañeros, clientes, proveedores...

Existen múltiples prácticas de reconocimiento que se implantan en las empresas y que pueden aplicarse en la óptica, como compensaciones monetarias, días de vacaciones extras, promoción interna, reconocimiento de forma públicamente (tableros, notas de agradecimiento, mails corporativos...) o de forma privada. En cualquier caso, es importante mencionar que el reconocimiento idealmente debe instalarse como un plan a largo plazo, que se convierta en una práctica, y no en acciones aisladas, solo así podría contribuir a múltiples objetivos para la organización.

**Comunicación adecuada.** La comunicación es un pilar clave cuando queremos mejorar nuestra ↪

EL BUEN CLIMA LABORAL ES ESENCIAL PARA EL ÉXITO Y EL BIENESTAR DE CUALQUIER EMPRESA. ADEMÁS, PROVOCA UN AUMENTO DE LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN



↪ gestión organizacional, las relaciones interpersonales, el clima laboral, y también la productividad de una empresa. Para ello es imprescindible la existencia de una comunicación abierta, transparente y bidireccional. Esto permite que los empleados entiendan mejor sus roles y las expectativas y objetivos de la óptica. Asimismo, ayuda a resolver conflictos y facilita el entendimiento entre trabajadores para una mejor coordinación.

Algunas de las prácticas más habituales y útiles en esta área son el empleo de encuestas de opinión, herramientas de evaluación, sesiones para compartir buenas prácticas, tableros de ideas y sugerencias... Según los expertos, una de las herramientas **más eficientes en comunicación** para equipos es la que actividad denominada "El Desayuno". La idea es reservar unos minutos a la semana para que el equipo completo se reúna en el *back office*, tras una breve exposición de los objetivos semanales y la revisión de las acciones de la semana anterior, se celebre un desayuno. Este espacio se aprovecha para charlar de temas informales (los niños, el fin de semana...) pero también para tratar con los compañeros sobre proyectos, problemas o soluciones que se plantean en el día a día. También al ser un momento distendido favorece la comunicación y el acercamiento.

**Un espacio en buenas condiciones.** El lugar de trabajo ha de ser limpio, seguro y ergonómico. Las condiciones del entorno, como la iluminación, la temperatura o el ruido, pueden influir directamente en la productividad y la salud, haciendo que empeoren si no se da el ambiente adecuado. En el caso de la óptica están condiciones resultan esenciales tanto para garantizar la comodidad de los profesionales como la de los usuarios, quienes deben sentirse cómodos a la hora de realizar sus revisiones oculares o sus compras de productos.

**Conciliación laboral y personal.** La conciliación es uno de los aspectos más demandados por los trabajadores hoy en día, especialmente por los más jóvenes.

En este sentido, las medidas más implementadas por las empresas en este ámbito son las relativas a la flexibilidad horaria, por lo que es fundamental que en la óptica exista una cultura amigable con la conciliación laboral-personal, así como empatizar con las situaciones personales que puedan aparecer y necesitan de cierta coordinación y flexibilidad con la jornada laboral establecida.

**Oportunidades de desarrollo.** Los empleados valoran positivamente que se les ofrezca continua y posibilidades de ascenso, ya que esto promueve la sensación de crecimiento y progreso dentro de la empresa. Los trabajadores necesitan tener una sensación de mejora constante, porque eso reforzará sus conocimientos y les motivará a seguir ofreciendo su mejor versión cada día con los usuarios de la óptica.

**Relaciones interpersonales.** Las relaciones con los compañeros son unos de los factores que más influye en el clima laboral. De este modo, conviene fomentar un ambiente de respeto, empatía y colaboración, puesto que el apoyo entre compañeros puede ser una vía de escape contra el estrés. Además, previene la aparición de demandas laborales. Para lograrlo, es oportuno que desde la gestión de la óptica se fomente el espacio para generar amistad y complicidad entre los profesionales, favoreciendo un entorno más amigable y familiar.

**Compensación adecuada.** El salario es un factor determinante para que los trabajadores estén a gusto. Establecer un salario justo y unos beneficios acordes con las funciones y responsabilidades de los empleados son fundamentales para su bienestar y retención. De esta manera, es esencial que la plantilla de la óptica sienta que su trabajo es bien valorado.

**Cultura organizacional.** Los valores, creencias y prácticas de cada empresa influyen en el sentimiento de sus empleados. Los expertos afirman que una cultura que promueva el respeto, la inclusión y la integridad genera un ambiente laboral más saludable. 