

CORAJE

— Historias de —
Veterinarios de Éxito



Miguel Ángel
Díaz Sánchez

PREFACIO

Hace años, más de los que me gustaría, leí algo del gran pensador norteamericano Stephen Covey que me impactó mucho.

Covey decía que según vamos ganando edad empieza a tomar cada vez más peso en nuestra consciencia la necesidad de dejar un legado.

¿Por qué me impactó especialmente esta idea?. Sinceramente, creo que fue porque mirando hacia atrás en mi vida solo podía ver una trayectoria de búsqueda constante de oportunidades para aprender. No me arrepiento de ello, al contrario.

Estoy orgulloso de la pasión con la que siempre me entregué a la necesidad de seguir aprendiendo. Creo que esa curiosidad por ideas nuevas, por formas diferentes de hacer las cosas, ha sido un regalo del cielo que me ha hecho disfrutar enormemente de la vida

Sin embargo, como decía, con el paso de los años poco a poco fue tomando forma la idea de devolver a la profesión al menos una parte de todo lo que me había dado.

Dirigir mi clínica durante más de veinte años me ha enseñado lecciones preciosas acerca de la pasión por el trabajo, el amor por los animales, el respeto entre compañeros, la humildad para reconocer los errores, la generosidad para compartir el éxito, la confianza para reconocerse vulnerable...y así hasta el infinito ☺

Así, un día pensé: “¿Por qué no reunir en un libro unos cuantos consejos de compañeros que quieran también compartir sus experiencias en la clínica y dejar así parte de su legado a la profesión?”

No me llevó más de 20 segundos engatusar a cada uno de los compañeros que escriben en este ebook. Eso dice mucho de cada uno de ellos. Me encantaría haber podido contar con el testimonio de más personas aún pero habría hecho la obra excesivamente larga.

Este ebook es un tesoro porque en él compañeros nuestros, personas de carne de hueso como tú y yo, nos abren su corazón y comparten con nosotros sus historias de luces y sombras. Muchas gracias a todos ellos, quienes de forma totalmente desinteresada han hecho posible esta obra con sus testimonios

Y muchas gracias a ti , querido lector, por darnos la oportunidad de compartir contigo nuestro mensaje.

Hay pocas cosas más gratificantes que tener la sensación de estar contribuyendo de forma positiva en la vida de otras personas. Espero que este sea un pequeño grano más de arena en el desarrollo de nuestra querida profesión.

Miguel Ángel Díaz

PRÓLOGO

A lo largo de mi vida profesional, particularmente en los cargos directivos que he ocupado en la Consejería de Sanidad, y como Presidente del Colegio de Veterinarios, si algún mérito tengo, es haber generado equipos de trabajo a los que he ayudado a crecer profesionalmente y a que sintieran el éxito de los objetivos logrados, como una parte importante de su aportación. En ese sentido, personalmente me he sentido siempre muy recompensado porque he recibido de ellos mucho más de lo que yo he dado.

Estoy convencido de que los veterinarios por su formación polivalente y por su capacidad de resolver problemas pueden abordar con éxito muchas áreas profesionales y un buen ejemplo de ello lo encarna Miguel Ángel Díaz Sánchez.

"Pancho", como le conocemos los compañeros, no solo es un excelente veterinario, sino que además ejerce con gran acierto como coach ejecutivo y de equipos, una tarea en la que ha alcanzado un reconocido prestigio tanto a nivel nacional como internacional.

Hay que felicitarle por este ebook con testimonios de una ilustre nómina de compañeros que son un referente en la Veterinaria y que han tenido la generosidad de compartir sus experiencias; en su conjunto componen una guía muy valiosa de cómo proceder y avanzar en la profesión.

Sus testimonios hablan de devoción por el trabajo, amor por los animales, unión y generosidad entre los compañeros, confianza para volver empezar, afán por seguir aprendiendo, motivación por superarse, en definitiva, casi una lección de coaching.

"Pancho" se ha pasado toda la vida sanando animales y ahora trabaja para que saquemos a relucir todo nuestro potencial y mostremos nuestra mejor versión. Y siempre al lado de los veterinarios.

Me siento muy honrado de prologarle esta obra y de ser amigo y compañero de alguien tan inspirador. Un orgullo para la profesión.

Felipe Vilas Herranz
Presidente del Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid

INTRODUCCIÓN

Enhorabuena por descargar este ebook y muchas gracias por aceptar este regalo.

Tienes ante ti testimonios de compañeros de profesión que se dejan literalmente la piel cada día en la clínica. En esta obra se resumen miles y miles de horas de experiencia, cientos de años de experiencia auténtica.

¿Por qué los pongo en tus manos de forma gratuita?.

Corren tiempos difíciles, en los que debemos ayudarnos los unos a los otros más que nunca.

Este ebook es una forma que hemos encontrado de contribuir a hacer que dentro de unos años, cuando hayamos superado esta travesía por el desierto, podamos decir que lo hicimos esforzándonos en aprender a construir un mundo mejor, con clínicas más sanas gracias al ejemplo de personas normales que hicieron cosas extraordinarias. Está estructurado en capítulos totalmente independientes, cada uno con el testimonio de un compañero.

Por lo que a mi respecta dirijo mi propia clínica desde 1992. Con ella he sufrido los vaivenes de la vida. He pasado de dos a 16 empleados. Y luego a 11. En los años duros de la crisis, me tocó vivir en mis propias carnes la dureza de una reducción de plantilla.

He experimentado las luces y las sombras que conlleva dirigir tu propio negocio.

Y ahora más que nunca, creo que los que llevamos más años en la profesión tenemos el deber moral de ayudar a los que nos rodean a que aprendan de nuestros errores y también de nuestros éxitos

Los testimonios que encontrarás en esta obra son de aplicación en cualquier ámbito de la vida. Seguro que encontrarás valor en ellas si sigues leyendo.

CAPÍTULO 1

HÉCTOR GÓMEZ

“En nuestra profesión no conseguiremos nada si nos empeñamos en hacer cada uno la guerra por nuestra cuenta”

1. ¿Por qué decidiste estudiar veterinaria?

Por vocación. Siempre me gustaron los animales y el mundo natural en general. Trabajar mejorando la salud de los animales me parecía y sigue pareciendo una forma excelente de trabajar y convertir algo necesario en una forma de vivir, de ganarme el sueldo, al mismo tiempo que hago algo que haría como hobby.

2. ¿Qué te impulsó a abrir tu propia clínica?

Las posibilidades de trabajar como veterinario clínico de pequeños animales en un centro donde se hiciese medicina de calidad en la época que terminé no eran muchas, así que una buena vía era abrir mi propio camino y marcar el rumbo por el que dirigir mi carrera profesional.

3. ¿Cuál ha sido el mayor error que has cometido como dueño de tu propia clínica?

No especializarme más antes de iniciar el trabajo. Las ansias por empezar nos llevaron a empezar a trabajar con una formación menor de la que hubiéramos deseado y ello nos llevo a cometer errores que con una mejor formación hubieran sido mucho menores

4. ¿Y tu mayor acierto como propietario de tu propia clínica?

Quisiera resaltar dos. El primero fue desde el principio confiar y delegar responsabilidades en mis compañeros de trabajo. El equipo es vital para el buen funcionamiento y todos los integrantes del mismo deben estar implicados en el trabajo del día a día y comprender, entender y compartir los objetivos que perseguimos. Una política interna de "puertas abiertas" hacia todo el equipo creo que es una de las claves para que nuestro centro funcione. Sirva como ejemplo que en el último año, con 28 personas trabajando y el periodo convulso que estamos viviendo, seguimos estando las mismas 28 personas que hace 1 año.

El 2º fue transformar una pequeña clínica veterinaria en una empresa de servicios veterinarios capaz de ofrecer al propietario todo lo que su mascota puede necesitar, tratando de conservar nuestras señas de identidad: buena relación entre los integrantes del equipo, trato excelente al propietario y a la mascota y calidad del servicio. A día de hoy he seguido un camino que comenzó en 1993 como veterinario clínico puro para ir compaginando esa tarea con la de gerente del hospital, hasta que desde hace 3 años me dedico casi con exclusividad a la dirección y gestión del hospital y un equipo cada vez mayor y mas cualificado.

5. ¿Qué lección aprendiste de cada uno?

Que en nuestra profesión no conseguiremos nada si nos empeñamos en hacer cada uno la guerra por nuestra cuenta y que es necesario formarse de una forma adecuada para lo que queremos hacer y que esa formación no termina nunca: tenemos un camino, que hacemos al caminar (tomando las decisiones en cada momento) y para ello hemos de disponer de las herramientas adecuadas. Fijar la mirada en nuestra meta, formarnos para ello, marcar el camino a seguir y apoyarnos en nuestros compañeros de travesía es la lección que estos años me han dejado.

6. Si solo pudieses dejar como legado a la profesión un único consejo para aquellos que tienen su propia clínica, ¿cuál sería?

Las clínicas veterinarias no pueden sobrevivir en el mundo en que vivimos como las conocimos antaño. Nuestras clínicas son empresas, con todo lo que ello conlleva, con unas necesidades de gestión, de asociacionismo y cooperación con compañeros, de formación continua, de constante evolución (lo que hacemos hoy es posible que sea válido hoy, pero es muy posible también, que quizás mañana ya no lo sea)

Entendamos de una vez que dirigimos empresas y apliquemos formas de gestionarlas, similarmente a como se hace en cualquier otra empresa.

Datos de autor:

- Nombre y apellidos : Hector Luis Gomez Asenjo
- Nombre Hospital: Hospital veterinario Abros
- Web: www.abros.es
- Email: hector@abros.es
- Teléfono: 988.242.266
- Facebook: Hector Gomez

CAPÍTULO 2

FAUSTO ANDRÉS FÚNEZ

“Primero ser mejor persona, eliminar creencias y crecer con valores como coherencia, equilibrio, disciplina y compromiso después trasmitirlo como profesional y crear una empresa.”

1. ¿Por qué decidiste estudiar veterinaria?

Fue una decisión emocional en ultimo momento, gracias a la experiencia de un veterinario que me ilusiono su forma de vida.

Estaba matriculado en Ingenieros Aeronáuticos en Madrid, pero las primeras clases fueron desilusionantes y decidí matricularme en veterinaria, teniendo que realizar otro examen de ingreso en veterinaria lo aprobé y empecé en noviembre. Fue una decisión importante y nunca me arrepentí, aunque iba en contra de todo y de todos, pero era mi decisión.

2. ¿Qué te impulsó a abrir tu propia clínica?

Creo que el único responsable de su éxito o fracaso es uno mismo y decidí vivir la vida que quería, responsabilizándome de mi vida, no fue fácil, pero si entusiastamente. Simplemente quería cuidar de los animales como yo lo entendía y no como otros me trazaban en sus centros. Quería contactar más con los responsables de los animales y no solo con el animal, ver sus inquietudes y sus problemas y ofrecerles soluciones adaptadas a cada caso particular

3. ¿Cuál ha sido el mayor error que has cometido como dueño de tu propia clínica?

Lanzarme a hacer cosas con prisas y sin la necesaria preparación, organización y programación.

He hecho muchas cosas mal, especialmente no enfocarme un generar más valor a mis clientes y no saber comunicarme adecuadamente con el cliente y con el equipo.

Tampoco me ocupé de crear un equipo adecuado a el valor que yo quería crear.

Ahora creo que las 3 cosas más importantes para cualquier empresa son: yo y mi equipo, mis clientes y el marketing.

El principal error fue no detallar exactamente lo que quería de mi empresa, para vivir la vida que quería y que conocimientos y habilidades me hacían falta para conseguirlo.

Por eso empecé con mucha ilusión pero con poco conocimiento y habilidades que tuve que ir adquiriendo posteriormente. Tuve mucha prisa.

4. ¿Y tu mayor acierto como propietario de tu propia clínica?

Fue, ser yo mismo, diferenciarme de la competencia y transmitir mi ilusión al cliente con una visión clara de futuro.

Ofrecer lo mejor que tenía y olvidarme de los demás.

Los clientes son los que deciden lo que quieren solo tengo que recomendar y darle una oferta importante.

Desgraciadamente me faltaban los conocimientos y habilidades, no veterinarias, que he adquirido posteriormente.

5. ¿Qué lección aprendiste de cada uno?

Que primero debemos saber quienes somos y que queremos y después saber cual es nuestro valor como profesional y después hacérselo ver a nuestros clientes y equipo con total transparencia y sinceridad y por ultimo olvidarnos de la competencia, no existe. Nuestra mayor competencia somos nosotros mismos.

6. Si solo pudieses dejar como legado a la profesión un único consejo para aquellos que tienen su propia clínica, ¿cuál sería?

Primero ser mejor persona, eliminar creencias y crecer con valores como coherencia, equilibrio, disciplina y compromiso después trasmitirlo como profesional y crear una empresa similar a ti o fijándote en tus objetivos , no al contrario, primero eres tu y después tu empresa.

Cuando ya sepas que tipo de empresa necesitas para vivir tu propósito de vida, entonces define con claridad quien es tu cliente ideal y que servicio especial vas a suministrarle. Hazle una única propuesta y ten un plan de venta definida, dedica toda tu comunicación a ese cliente ideal y a esa propuesta única, elige el equipo que necesites para ese cliente y esa propuesta y comienza a trabajar con ese único enfoque, que es crear mas valor para el cliente y el equipo.

Como profesional crea el mayor valor que puedas para tu cliente, comunícaselo eficientemente, ten un plan de venta concreto y después un sistema de control enfocado en tu cliente ideal.

Parece muy fácil, pero prácticamente nadie lo hace, por eso seguro que conseguirás el éxito que te propongas.

Por ultimo, mantén un equilibrio entre pensamiento y acción, primero pensamiento y después acción, pensamiento sin acción es un sueño, con acción en un objetivo.

Otra cosa que he aprendido con la experiencia y equivocándome muchas veces, ha sido que no debes estar siempre produciendo en el negocio, apártate y mira de lejos y ocúpate en dirigirlo y que sea como quieras, otros tendrán que producir como tu quieres que produzcan.

Haz un equipo eficiente, delega o externaliza y dedícate a lo que eres mejor o a lo que quieres ser mejor el resto solo dirección. No le dediques a producir más del 20% de tu tiempo. Dedicar el 80% en crear el tipo de empresa que quieres.

Un último enfoque, lo importante eres tú y las personas que amas, lo demás solamente es un medio para conseguir lo que quieres, para vivir como tú quieres.

No hagas de tu profesión, negocio, empresa un fin, solo es un medio material para vivir tu propósito de vida.

De todo esto hablo en mis programas de Tv online.

<http://wikinomia.tv/>

<http://www.masqueanimales.tv/>

y en los cursos, talleres y Mastermind sobre economía y finanzas:

<http://gestionatusfinanzas.com/>

<http://bit.ly/140uuru> (pensamientomillonario.com)

Datos de autor:

- Nombre y apellidos: Fausto Andrés Fúnez
- Nombre Hospital: Nexo Centro Veterinario Punta
- Web: <http://faustoandres.com/>
- Email: fausto.andres@nexoveet.com
- Teléfono: 959315938
- Facebook: <https://www.facebook.com/fausto.andres.funez>
- LinkedIn: <http://www.linkedin.com/pub/fausto-andres-funez/22/35/802>
- twitter: <https://twitter.com/fandres09>

CAPÍTULO 3

JOSEP M CLOSA

Nos sobraba entusiasmo, y a pesar de las dificultades de todo tipo que te va poniendo la vida , la idea , el proyecto ha prevalecido. Y en eso si que hemos predicado con el ejemplo hasta hoy.

1. ¿Por qué decidiste estudiar veterinaria?.

Acabé estudiando veterinaria por un cumulo de circunstancias. yo estudiaba en Madrid en la Escuela Superior de Ingenieria Agronoma pero después de poder comparar la educación que se daba en la Universidad de Uppsala y sin posibilidades de quedarme allí, volví desmoralizado...y decidido a dejar los estudios. Claro que me gustaban la naturaleza y los animales. Me salvó una idea compartida con dos amigos, un proyecto medio hippie , montar un hospital de grandes animales en el campo. En aquellos tiempos era frecuente soñar en vivir en una granja.

Me matriculé en la Facultad de Veterinaria , en Madrid e intenté seguir con agrónomos.

Pisé poco las aulas, pocas asignaturas captaron mi interés, estaba mas tiempo fuera haciendo clínica ambulante. Si no fuera porque conoci a personas que me merecen mucho respeto, diría claramente que fue una pérdida de tiempo, hoy en dia inaceptable. Afortunadamente nada que ver con las Facultades de hoy.

2. ¿Qué te impulso a abrir tu propia clínica?

No fue una decisión individual, no puedo hablar de esa época sin mencionar a Ignacio Durall y a Joan Mascort, los tres teníamos marcado el camino. Nos habíamos comprometido con este proyecto. Luego de sumó Artur Font, pasamos de ser tres a ser cuatro.

Prácticamente no habían clínicas ni hospitales dedicados a pequeños animales, se podían contar con los dedos de una mano.y además los propietarios, trabajaban también en la administración. Se puede decir que teníamos la idea muy clara desde el principio, que solo queríamos dedicarnos a esto, fuimos prácticamente los primeros en hacerlo exclusivamente, con un proyecto claro en la cabeza. Una clínica, y porqué no, con servicio 24horas, y lo fundamental empezar desde el principio trabajando en equipo, eso si era una novedad.

Creo que los pilares fundamentales en nuestro inicio fueron 3

1. Encontrar el camino de la formación , fundamentalmente anglosajona. Congresos, bibliografía anglo americana, los primeros Kirks, Etiingers eran las biblias. Estaban subrayados de arriba abajo.

2. No aspirábamos a ser el Dr tal o el Dr cual, queríamos ser Ars Veterinaria desde el principio.

3. Nos sobraba entusiasmo, y a pesar de las dificultades de todo tipo que te va poniendo la vida , la idea , el proyecto ha prevalecido. Y en eso si que hemos predicado con el ejemplo hasta hoy.

CAPÍTULO 4

JOSE LUIS BLAZQUEZ LUMBREERAS

“Si quieres acertar, no dejes nunca de intentarlo”

1. ¿Por qué decidiste estudiar veterinaria?

Decidí estudiar la carrera de veterinaria porque me gustaban los animales desde pequeño, y después de valorar la posibilidad de estudiar biología marina, la descarté por dos motivos: no existía esa carrera en Madrid por lo que tenía que irme a estudiar fuera, y mis problemas de oídos, que hacían que me doliesen los tímpanos de manera importante cuando buceaba.

Por todo ello, y a pesar de que en veterinaria pedían una nota de entrada bastante más alta que en biología, me incliné por hacer veterinaria y enfocar mi futuro en la curación de los animales domésticos en lugar del estudio de la fauna marina.

2. ¿Qué te impulsó a abrir tu propia clínica?

Yo realmente he tenido desde siempre inquietudes empresariales, y en nuestra época existían las carreras de empresariales, económicas y derecho. Mi intención cuando empecé veterinaria era la de estudiar a continuación económicas y derecho, ¡que inocencia!, ya que según terminé la carrera estaba deseando trabajar y ganar dinero para poder hacer todo aquello que hasta ese momento, como estudiante, no había podido hacer. Como resultado, los estudios de económicas y derecho ahí quedaron.

Sin embargo, al empezar a trabajar, sin contrato y sin sueldo fijo, cobrando comisiones por la realización de urgencias presenciales a razón de 50 horas semanales para un sueldo de más o menos 20.000 pesetas al mes. Ya tenía en mi cabeza la idea de abrir mi propia clínica después de unos años de trabajo en clínicas adquiriendo la experiencia necesaria para poder valerme con soltura por mí mismo..

La verdad, es que yo ya había comenzado una “actividad empresarial” desde 4º curso atendiendo los perros de algunos amigos de mis padres y la mantuve desde entonces además de estar trabajando en otras clínicas. El impulso final fue por una diferencia de opinión con el propietario de la clínica donde estaba trabajando que me hizo darme cuenta que no servía para trabajar para otros, y que tenía la experiencia suficiente para ofrecer un buen nivel de veterinario en mi propia clínica, ese era el momento.

Y así fue como, en el año 1993, 4 años después de haber terminado la carrera y haber estado trabajando en tres clínicas diferentes, pedí mi primer préstamo para iniciar mi actividad como emprendedor.

3. ¿Cuál ha sido el mayor error que has cometido como dueño de tu propia clínica?

Sin duda, el mayor error fue que tuve a una auxiliar 2 años trabajando en mi clínica haciendo lo que le parecía, cuando le apetecía, sin tomar las decisiones adecuadas a pesar de estar viendo que no rendía en su trabajo y después de haber hablado con ella ininidad de veces. A pesar de verlo seguía justificándola por su bajo rendimiento con un “pobrecilla, es que está pasando un mal momento, seguro que ahora que lo he hablado con ella se pone a trabajar como antes” .

Después de estos dos años, cuando supuestamente habíamos llegado a un acuerdo para que se fuese de la clínica por el bien de ambas partes, acabó demandándome para cobrar un despido improcedente, que como yo ni me imaginaba que me podía ocurrir esto, me pilló de pleno y me tocó pagar. Este fue mi primer “despido-trampa” en 8 años de actividad.

4. ¿Y tu mayor acierto como propietario de tu propia clínica?

Salir de “mi mundo” y romper las barreras que yo mismo me había impuesto por estar en zona de confort los años antes de la crisis, me ha proporcionado una visión mucho más amplia de nuestro sector y me ha permitido progresar muchísimo más rápido. Tomar la decisión de cambiarlo todo de mi negocio, sin tener miedo a equivocarme, para aplicar todo lo aprendido en los 20 años anteriores de profesión (4 años trabajando para otros y 16 con mi propio negocio creciendo de ser solo yo hasta estar 8 personas) de manera que se plasme todo lo mejor que he sabido hacer en todos los años de trayectoria, eliminando todas aquellas cosas que no estaban bien. Y crear un modelo nuevo de negocio veterinario, con un nombre diferente, en un local de 500m, en una localización impecable y con una imagen que es la que yo creo que debe transmitir nuestra profesión., plasmado en el proyecto de Openvet. Un proyecto en el que hemos conseguido hacer 6000 nuevos clientes en sus primeros 4 años de actividad, es para mí el mayor acierto de mi faceta de propietario de clínica veterinaria. Pasando de ser veterinario emprendedor a ser un empresario del sector de las clínicas veterinarias.

Hay que recordar que en el momento que decidí hacer el cambio la crisis no había comenzado, ya que el proyecto lo inicié en 2007, donde todo va sobre ruedas. El deseo de hacer algo diferente comienza a materializarse en un proyecto concreto haciendo un master de dirección y gestión de centros veterinarios de 2 años de duración en la UAB, como culminación de mi proyecto original de estudiar derecho y económicas al terminar la carrera de veterinaria. Y se culmina con la apertura del primer centro Openvet en el año 2010, cuando ya la crisis se ha instaurado desde finales de 2008.

5. ¿Qué lección aprendiste de cada uno?

La lección aprendida con mi mayor error y de mi mayor acierto, ha sido que el mantenerme aislado en “mi mundo” escondiéndome en la zona de confort, sin enfrenarme a los errores o a las situaciones difíciles, hace que los errores se prolongue en el tiempo de manera indefinida. No tomar decisiones ante las diferentes situaciones que te van surgiendo o ante las decisiones erróneas previas que has tomado, hace que los errores cometidos se intensifiquen y que las situaciones que te perjudican sigan ahí de forma indefinida.

Mientras que si te sales de tu zona de confort, arriesgas (siempre de manera consciente, planificada y controlada) y te decides a hacer cosas diferentes, que no tienen por qué ser innovadoras y rompedoras o suponer un enorme gasto, o sí. Simplemente con emprender acciones que corrijan aquellas situaciones que no te encajan en tus planteamientos, como atreverte a decirle a una persona del equipo que no está haciendo las cosas como tú le pides, o reconocer que has errado en alguna decisión o acción que has realizado. Comprobar como te afecta eso a ti y al resto de personas del equipo, hace que cuando aciertas te sientas mejor y sigas tomando decisiones, decisiones que cada vez serán mejores al estar basadas en la experiencia acumulada.

Los errores hay que reconocerlos y corregirlos, y los aciertos hay que mantenerlos y potenciarlos.

6. Si solo pudieses dejar como legado a la profesión un único consejo para aquellos que tienen su propia clínica, ¿cuál sería?

Ni los mejores líderes aciertan siempre en sus decisiones, dicen que los mejores directivos aciertan una de cada 10 decisiones que toman. Toman decisiones continuamente y se equivocan continuamente, pero no tienen miedo a reconocer que se han equivocado y hacer los cambios necesarios para corregirlo, de manera que del error llegan al acierto

Imagínate si en un año solo tomas tres decisiones, las probabilidades de que aciertes en alguna de ellas aunque seas un fenómeno de las habilidades directivas, es bastante escasa. Como decía Picasso “pintando, pintando,....me llegaba la inspiración.”

“Si quieres acertar, no dejes nunca de intentarlo”

Datos de autor:

- Datos de autor (rellenar lo que queráis incluir):
- Nombre y apellidos: Jose Luis Blazquez Lumbreras
- Nombre Hospital: OPENVET
- Web: www.openvet.es
- Email: joseluis@openvet.es
- Teléfono: 913864180

Facebook: Openvet Hospital Veterinario

CAPÍTULO 5

MARGOT RUIZ RUANO

“Para mi la clave del éxito cómo propietario, es rodearte de los que más saben en su campo, escuchar, aprender, leer y luego decidir teniendo siempre la mente abierta.”

1. ¿Por qué decidiste estudiar veterinaria?.

No lo se, no me acuerdo. De siempre he tenido animales.... perro, canario, hámster, caballo.... de siempre se me han dado bien los animales, de siempre he pululado por la clínica desde mi más tierna infancia, pues mis padres trabajaban de sol a sol y después del colegio iba muchas tardes para verles un rato. Yo no recuerdo cuándo tomé la decisión de estudiar veterinaria, siempre me gustó el trato con el público y con los animales, lo cual considero fundamental para poder ejercer. No concibo la profesión sin tratar con el propietario, hablamos con tantas personas como perros tratamos, o mas.... Quien estudie veterinaria debería tener claro que si el trato con la gente no le gusta.... Va a ser infeliz porque el 50% del tiempo lo empleamos en hablar con propietarios angustiados, y los compañeros de equipo también son “gente” con la que hay que tratar a diario.

Así que la respuesta corta, sería decidí estudiar veterinaria porque me gustan los animales, las personas, y los retos, y esta profesión combina los tres.

2. ¿Qué te impulso a abrir tu propia clínica?

Me la encontré abierta!!

Lo que me impulsa cada día a mantenerla abierta es la satisfacción personal de hacer un buen trabajo con los animales y con la empresa. A pesar de que hay días buenos y malos, con rachas mejores y peores, la percepción global es que hacemos un buen trabajo y que estamos en el camino de hacerlo todavía mejor.

3. ¿Cuál ha sido el mayor error que has cometido como dueño de tu propia clínica?

Intentar hacer todo, entender todo, controlar yo todo. A medida que vas creciendo es materialmente imposible, y cuanto más abarcas peor lo haces

4. ¿Y tu mayor acierto como propietario de tu propia clínica?

Apostar por la especialización.

Ponerme en el lugar de cada uno y ver sus perspectivas, personales y profesionales

Delegar, rodarme de gente válida cada uno en su campo. Fiarne de estas personas a pesar de los desengaños que me he llevado. A todos nos la han jugado, pero si haces de eso una barrera y no te vuelves a fiar de nadie estás perdido.

Para mi la clave del éxito cómo propietario, es rodearte de los que más saben en su campo, escuchar, aprender, leer y luego decidir teniendo siempre la mente abierta.

5. ¿Qué lección aprendiste de cada uno?

Del error, que no existen los superjefes que hacen de todo, y es una equivocación aspirar a serlo porque te agotas.

Del acierto, que hay gente excelente por el mundo, y que hay que tener paciencia y apertura de miras para dar con ellos, hay que probar como con los tratamientos médicos, si uno no te funciona lo suspendes, pasas a otro, o innovas

6. Si solo pudieses dejar como legado a la profesión un único consejo para aquellos que tienen su propia clínica, ¿cuál sería?

Disfrutar con lo que hagas y con quién lo hagas (animales, clientes y personal), tener claro cuánto tiempo quieres dedicar a ser veterinario, cuánto a ser jefe, y obrar en consecuencia, marcándote las metas vitales, personales y profesionales, y trabajar día a día para lograrlas.

Datos de autor:

- Nombre y apellidos Margot Ruiz Ruano
- Nombre Hospital Hospital Mediterraneo
- Web www.clinicamediterraneo.com
- Email consulta@clinicamediterraneo.com
- Teléfono 915 514 859

CAPÍTULO 6

JR MADRAZO

“Intenten ser los mejores profesionales, con pacientes, clientes y compañeros. Es necesario saber escuchar, entender, y transmitir de una manera eficiente lo que se quiere hacer.”

1. ¿Por qué decidiste estudiar veterinaria?.

Cuando decidí estudiar veterinaria, ya estaba trabajando como ATS en la sanidad, y mi intención era estudiar una carrera universitaria sanitaria para dedicarme a la SANIDAD PUBLICA y no quería ser médico, me decidí por veterinaria. Luego durante la carrera fue cambiando mi decisión hacia la sanidad animal de pequeños, y no me arrepiento en absoluto..

2. ¿Qué te impulso a abrir tu propia clínica?

Siempre he tenido un impulso emprendedor, y cuando termine los estudios en la facultad, me uní a tres compañeros más y traspasamos un pequeño consultorio para empezar en este mundo de la clínica veterinaria. Yo seguía trabajando en la sanidad pública como enfermero y lo compaginaba con el trabajo en la clínica veterinaria. Fueron momentos muy agradables, todo estaba por descubrir.

3. ¿Cuál ha sido el mayor error que has cometido como dueño de tu propia clínica?

A lo largo de todos los años y viendo los resultados, seguro que hubiera cambiado algunas cosas, pero en cada momento he tomado decisiones que han sido acertadas con el conocimiento que se tenía en cada momento.

Esta claro que si hubiera podido me hubiera marchado al extranjero para conocer otra manera de realizar las cosas y el haberme formado con más calma. Más formación y el salir al extranjero, los idiomas.

4. ¿Y tu mayor acierto como propietario de tu propia clínica?

De lo que estoy orgulloso es de lo que he conseguido en estos años de trabajo.

El asociarme, con mis socios en la empresa, y el colaborar con otros compañeros y asociaciones para dignificar esta maravillosa profesión, aunque en ciertos momentos sea difícil y complicado.

5. ¿Qué lección aprendiste de cada uno?

He aprendido a intentar comprender a cada compañero con sus circunstancias, que estas van cambiando a lo largo del tiempo, y hay que adaptarse; sobre todo en el mundo empresarial, pensar en los compañeros antes que en uno mismo, ser el que más tiempo le dedica, el estar siempre disponible, esto hace que se pueda trabajar en equipo con mucha tranquilidad.

6. Si solo pudieses dejar como legado a la profesión un único consejo para aquellos que tienen su propia clínica, ¿cuál sería?

Que intenten ser los mejores profesionales, con pacientes, clientes y compañeros. Que es necesario saber escuchar, entender, y transmitir de una manera eficiente lo que se quiere hacer.

CAPÍTULO 7

MANUEL RODRÍGUEZ

“Pues de los errores, que es de donde más se aprende, aprendí que hay que para realizar cualquier actividad hay que dedicar más tiempo a su preparación que a la actividad en sí mismo.”

1. ¿Por qué decidiste estudiar veterinaria?

En mi caso la vocación me viene de familia, mi padre fue veterinario, y desde muy pequeño, quizá por aquello de ser el varón mayor de la familia, le acompañaba en sus visitas al campo. Tengo que reconocer que él era un verdadero enamorado de su trabajo y en el que ponía toda su pasión y su carácter emprendedor, con lo que nos contagiaba a nosotros esa ilusión. Además, el hecho de contar con un hospital, nos hacía estar mucho más metidos a todos en el negocio. Recuerdo que todavía con pantalón corto, mi padre me ponía la bata para que no me escapase con la bicicleta, que era lo propio de esa edad. Desde que tengo uso de razón nunca tuve otra idea para mi futuro que no fuera el ser veterinario.

2. ¿Qué te impulso a abrir tu propia clínica?

Realmente yo me incorporé a la clínica que ya tenía mi padre, y que comenzó su actividad en el año 1949, y a la cual se habían incorporado antes otra hermana y su marido, ambos veterinarios. Después se incorporarían 4 miembros más de la familia, también veterinarios. Y ahora ya hay 4 más pertenecientes a la tercera generación familiar, lo que nos hace llegar a una plantilla de más de 35 personas.

Pero bueno, aunque la clínica estaba ya funcionando perfectamente, es verdad que muy pronto empecé a acometer cambios en la clínica, con el consentimiento del resto del equipo, por supuesto. Creo que el espíritu emprendedor lo heredé también de mi padre, lo cual no quita que en algún momento, en el tiempo que convivimos en el ejercicio profesional, tuviéramos alguna discusión “generacional” al tener distintos puntos de vista, lo cual era absolutamente normal. En cualquier caso, tengo que reconocer que el “gran visionario” de como evolucionaría la clínica fue mi padre Manuel Isidro Rodríguez. El hecho de que nos fuéramos incorporando más profesionales, tanto de mi numerosa familia como ajenos a la misma, nos ayudó a crecer, teniendo en cuenta también que hace 25 o 30 años era más fácil crecer que lo es hoy en nuestro campo, sobre todo si eras un poco inquieto profesionalmente e innovador. Las circunstancias del mercado eran otras por suerte. El hecho es que, a pesar de disponer de unas instalaciones espaciosas desde el principio, se habían vuelto poco funcionales ante ese crecimiento al que “nos obligaba” el mercado, y al que nosotros estábamos siempre dispuestos a responder incorporando más personal y todos los avances tecnológicos que iban apareciendo; las instalaciones se quedaron pequeñas.

Dentro de la actividad de la clínica, yo me encargue principalmente de desarrollar profesionalmente la parte de clínica equina, que cuando terminé en la facultad, en el año 76, estaba en pañales, sobre todo en el campo de la cirugía, si lo comparáramos con el desarrollo que había adquirido ya en otros países con la incorporación de la anestesia general gaseosa. Precisamente el viajar a esos países para nuestra formación, Alemania, Inglaterra, EEUU, fue lo que nos hizo darnos cuenta del potencial de desarrollo que tenía nuestro trabajo.

Consecuencia de todo ello fue que en el año 1985 nos decidiéramos a construir un gran hospital sobre una superficie de 7000 metros con una estructura y distribución más funcional, tanto para pequeños animales como para équidos, que requerían más

espacio, de acuerdo a nuestras necesidades, que permitiera desarrollar nuestro trabajo de manera más cómoda y eficiente, y dando además a nuestros clientes una imagen de un trabajo bien hecho.

La evolución del negocio, tanto en la clínica de pequeños animales como en la de équidos, ha hecho que hoy dedique la mitad de mi tiempo a la gestión de la empresa, y la otra mitad a la clínica equina propiamente dicha, principalmente a la cirugía.

3. ¿Cuál ha sido el mayor error que has cometido como dueño de tu propia clínica?

Pues quizás el haber crecido como empresa sin tener una verdadera formación como empresario. Es verdad que entonces el mercado te permitía algunos errores en ese sentido, la rentabilidad era alta sin preocuparte minuciosamente de los números de la empresa, lo que te posibilitaba el hacer inversiones sin hacer un buen análisis de la inversión, y que estas no te llevaran a la ruina. Hoy por supuesto, aunque nos preocupamos cada día de nuestra formación en marketing, finanzas y recursos humanos, es más difícil conseguir un buen rendimiento de la empresa. Pero sin esa formación mínima en gestión y un control minucioso sería imposible conseguir que la empresa sea rentable.

Hoy, además, en lo puramente profesional, los nuevos veterinarios que se van incorporando, sobre todo de la familia, se les exige estar en posesión de títulos de especialidad en las distintas áreas que abarcamos.

Otro error quizás haya sido el creer que el cliente sería siempre fiel “solo” con un trabajo profesional bien hecho. Hoy me doy cuenta de que la parte emocional de nuestro trabajo supone más de un 50% del éxito de nuestra empresa. Profesionalmente se da por supuesto que lo vamos a hacer bien, pero tan importante como lo que hagamos con nuestro paciente, es la percepción que nuestro cliente va a tener de nuestro trabajo, y al fin y al cabo es el cliente el que hace que la empresa funcione o no.

4. ¿Y tu mayor acierto como propietario de tu propia clínica?

Pues posiblemente el haber creído siempre que era posible el llevar a cabo en nuestra casa lo que veía que se estaba haciendo en otros sitios más avanzados. Creo que siempre debemos fijarnos en los otros que lo están haciendo mejor que nosotros e imitarlos, aunque para ello sea necesario dedicarle el doble de esfuerzo y el doble de horas.

5. ¿Qué lección aprendiste de cada uno?

Pues de los errores, que es de donde más se aprende, aprendí que hay que para realizar cualquier actividad hay que dedicar más tiempo a su preparación que a la actividad en sí mismo. Lo que el mercado te permitía hace 30 años, ir aprendiendo de tus errores, equivocarte y luego rectificar, hoy no te lo permite.

De los aciertos, aprendí que es posible conseguir lo que uno se propone si no se escatiman esfuerzos y te rodeas de un buen equipo de personas.

6. Si solo pudieses dejar como legado a la profesión un único consejo para aquellos que tienen su propia clínica, ¿cuál sería?

Que antes de iniciar una empresa, y una clínica lo es, aprendan a ser empresarios, teniendo en cuenta que van a manejar animales, personas, y números. Solo si manejamos bien los tres componentes la empresa funcionará bien.

Y si ya tienen su empresa, que vean cuales son las asignaturas pendientes en esos tres aspectos, y que se pongan a prepararlas antes de que el mercado los ponga en evidencia.

CAPÍTULO 8

ABEL MARTÍN GONZÁLEZ

“Mi mayor éxito es haber conseguido un equipo humano que comparta conmigo la misión de nuestro centro, que se involucre, que crea en el proyecto y que luche cada día por conseguirlo. “

1.¿POR QUE ESTUDIASTE VETERINARIA?

Posiblemente mi influencia fue múltiple. Por una parte mi interés por las Ciencias Naturales desde el inicio de mi educación fue constante, por otra, mi familia tuvo siempre ganado (mi abuelo, ganadero, fue muy influyente) y por supuesto mi interés permanente por los animales, un cóctel perfecto para decidirme a estudiar veterinaria. Tuve mis dudas al empezar la Universidad entre Medicina y Veterinaria por influencias de mi hermana, entonces estudiante de Medicina, pero al final me decidí por lo que siempre quise, ser veterinario, de lo cual nunca me arrepentí.

2. ¿QUE TE IMPULSO A ABRIR TU PROPIA CLINICA?

Inquietud y afán de superación.

Desde el inicio de mi actividad profesional me orienté al aspecto clínico de nuestra profesión y siempre he alternado la medicina de grandes y pequeños animales. Me parece una combinación perfecta y aunque es difícil estar al día en varias especies, no es imposible y compaginar ambas actividades y tan diferentes considero que es un reto diario. Desde hace 25 años que me licencié he conseguido hacerlo siempre sacando la mejor parte de cada una de ellas, por un lado la medicina colectiva que se realiza en grandes animales, espacios abiertos, trato con los ganaderos, etc. y por otro la medicina individual y mucho más profunda que se realiza en pequeños animales, con más medios y mentalidad diferente. A veces es complicado cambiar el chip, por la mañana en el campo haciendo grandes animales y por la tarde en la clínica de pequeños, pero es un reto diario que me mantiene vivo.

El abrir mi propia clínica fue algo natural, no se podía hacer buena medicina sin buenos medios y esto me llevó a la aventura de abrir mi primera clínica. Al ir creciendo me llevó a abrir un Hospital, con más medios, mayor equipo humano. Evolución natural.

3.- MAYORES EXITOS COMO PROPIETARIO DE UN CENTRO VETERINARIO

Sin duda alguna, haber conseguido un equipo humano que comparta conmigo la misión de nuestro centro, que se involucre, que crea en el proyecto y que luche cada día por conseguirlo.

Ha sido difícil pues considero que la gestión de recursos humanos es la parte más complicada de la gestión empresarial, pero una vez más, no es imposible. Para conseguirlo he tenido que invertir mucho tiempo en formarme en dirección de equipos, me he equivocado muchas veces y he tenido que desandar en numerosas ocasiones, pero una vez más, “quien la sigue la consigue” y si logras hacer un equipo en todos los aspectos, el trabajo es más agradable y fructífero. La filosofía de ganar-ganar al final se convierte en una forma de vida.

4.- MEJOR ACIERTO

Sin duda alguna la inversión inmaterial en formar equipo propio, es decir, conseguir liderar un grupo de personas con un objetivo común, trabajar en buen ambiente es todo un lujo y para ello hay que dedicarle tiempo a la formación, intentar escuchar tanto a tus compañeros como a los clientes es una premisa importantísima en el día a día.

Por otro lado, en tiempos como los que estamos pasando, el cambio en las clínicas ha sido enorme, las demandas de los clientes han cambiado y por tanto nuestra forma de trabajar también y en este aspecto la implantación de los Planes de Salud propios de nuestro centro ha sido un gran acierto, una visión diferente y necesaria.

5.- LECCION APRENDIDA

a) Saber escuchar es necesario para tomar decisiones lo más cercano al acierto

b) Formar equipo es la primera inversión en un centro y el motor de trabajo, por encima de los medios necesarios para llevar a cabo nuestras funciones médicas

c) La compaginación de la vida laboral y familiar es más que necesaria, imprescindible. Este ha sido quizá mi mayor error al no saber diferenciar hasta donde llega una y empieza la otra y no saber dar prioridades en el momento adecuado, pero como no existe la marcha atrás, no queda otra opción que aprender de los errores

6.- CONSEJOS

Formación: Todos sabemos que nuestra profesión necesita aprendizaje continuo y no solo en materias técnicas y médicas. En la Facultad no se aprende nada sobre Gestión de Centros Veterinarios desde el punto de vista empresarial por lo que si uno de nuestros objetivos es dirigir un centro, debemos formarnos cuanto antes. Cualquier error ya lo han sufrido otros por lo que para evitarlos hay que conocerlos y esto pasa por el aprendizaje en estos temas, y si hay que destacar alguno sobre otros, la gestión de equipos humanos para mi opinión es la más necesaria pues saber dirigir no tiene nada que ver con saber liderar.

Datos de autor :

Abel Martín González

HOSPITAL CLÍNICO VETERINARIO DE TALAVERA

Email: abel@hosclivet.com

Teléfono: 925721414

CAPÍTULO 9

ANGEL JESÚS RODRÍGUEZ PEÑA

“El consejo más importante que puedo dar es que derriben las murallas entre las diferentes clínicas y hablen con sus compañeros de profesión para unirse a conseguir mejorar la situación de todos.”

1. ¿Por qué decidiste estudiar veterinaria?

Siempre me gustaron las ciencias biológicas. Biología, medicina y la mezcla de ellas, la veterinaria. Por tanto, mi planteamiento siempre ha sido ser veterinario clínico y serlo de perros y gatos. Y aunque dicho así parece una decisión fría, en realidad fue una decisión tomada desde el corazón y la pasión. Después de tantos años sigo disfrutando jugando con cachorro que me traen a la clínica, achuchando un perro mientras me lame la cara o acariciando un gato mientras se despereza en mi regazo.

2. ¿Qué te impulsó a abrir tu propia clínica?

Cuando termine la carrera, en mi ciudad natal, Segovia, no existía una clínica veterinaria que se pudiera llamar como lo entendemos hoy. pensé que podía ser una buena idea empezar en una pequeña capital de provincia.

Y así fue. Sin embargo, tuve que adaptar mis expectativas (llegar a montar un hospital) a la realidad socioeconómica de la ciudad y conformarme con una clínica de tamaño medio.

3. ¿Cuál ha sido el mayor error que has cometido como dueño de tu propia clínica?

Sin duda mi pecado capital fue la soberbia, que me llevo a una gestión personalista, con una severa falta de empatía con mi personal. Y aunque la visión era buena, no se puede pretender que el equipo la comprenda por obra y gracia del espíritu santo.

4. ¿Y tu mayor acierto como propietario de tu propia clínica?

Unirme con otros compañeros y montar Vettersalud, la primera Red de Clínicas Veterinarias que existe en España. No solo permitió mejorar la cuenta de resultados de la clínica, sino que me ha permitido estar en un camino de mejora continua en el que la calidad en el servicio es la piedra angular de nuestro trabajo. Vettersalud ha mejorado mucho en estos 10 últimos años y el camino hacia el futuro es cada vez más ilusionante. Dentro de otros 10 años muchas clínicas empezarán a hacer lo que nosotros estamos desarrollando ahora, como así ha sido en aspectos como los Planes de Bienestar o la Medicina Preventiva, de la que Vettersalud es pionera y referente en nuestro país.

5. ¿Qué lección aprendiste de cada uno?

De la primera aprendí que se consigue mucho más y se es más feliz si en vez de imponer tu criterio por considerarlo que es "el mejor" consigues crear un círculo virtuoso en el que todos aportan para llegar a un objetivo común del que se sienten partícipes.

De la segunda aprendí que la unión hace la fuerza y que $1+1 > 2$ es posible. Vettersalud es posiblemente la inversión más rentable que pueda hacer una clínica veterinaria en este país si quiere hacer un trabajo de alta calidad y orientado al cliente.

6. Si solo pudieses dejar como legado a la profesión un único consejo para aquellos que tienen su propia clínica, ¿cuál sería?

Me encantaría dar un mensaje sobre gestión en la clínica veterinaria y especialmente sobre atención al cliente o marketing. Sin embargo, creo que en la situación actual de la clínica veterinaria de pequeños animales en España, el consejo más importante que puedo dar es que derriben las murallas entre las diferentes clínicas y hablen con sus compañeros de profesión para unidos conseguir mejorar la situación de todos. Mientras sigamos siendo entes aislados los unos de los otros jamás podremos defender nuestro trabajo de los ataques de la administración, el intrusismo o simplemente cuidar del bienestar animal ya que somos la profesión más preparada y concienciada para ello.

Datos del autor:

- Angel Jesús Rodríguez Peña
- Hospital de Día Vetersalud Segovia
- vetersaludsg@vetersalud.com
- expansion@vetersalud.com
- www.veterinario-vetersalud.com
- www.vetersalud-segovia.com
- @AnJeRodriguez
- in/AngelJRodriguezP

CAPÍTULO 10

ZOLTAN A. RONALDO

“Selecciona minuciosamente a los componentes de tu equipo y crea las condiciones para poder conservarlos para que la clínica pueda funcionar cuando tu prioridad ya no sea dedicar el 80% de tu tiempo y esfuerzo a ella.”

1. ¿Por qué decidiste estudiar veterinaria?

La verdad es que casi no lo recuerdo. Mis dos padres eran licenciados en unas circunstancias en las que lo normal es que no lo hubieran sido y desde siempre se dio por supuesto que sus hijos estudiarían una carrera. Supongo que la razón por la que elegí veterinaria era que me gustaba la naturaleza, los animales y además era una licenciatura de ciencias que era es lo que yo quería. En resumen sin ninguna motivación especial y sin expectativas muy reales de cual sería mi futuro.

2. ¿Qué te impulsó a abrir tu propia clínica?

Yo debo ser uno de los pocos participantes en este trabajo que no soy dueño de clínica si no que la dirijo y me encargo de ella sin ser su propietario. El dueño es un veterinario clínico que ejerció mucho y muy bien pero que a una determinada edad vio la posibilidad de delegar para poder tutelar su clínica desde una ciudad costera. La figura de gerente no dueño de la clínica no es muy habitual en el panorama clínico español. Supongo que el detectó una persona con suficientes capacidades y aspiraciones para dirigir una clínica y en vez de esperar a que lo hiciera en su propio negocio propició las condiciones de bienestar e independencia necesarios para que lo hiciese en el suyo y así llevar la vida que le apetecía. Cuando una persona se encarga de un negocio como si fuera suyo, tiene inquietudes y habilidades como veterinario y sobre todo le gusta la atención al público está llamado a montar su propia clínica o hay que proporcionarle las perspectivas económicas, de crecimiento personal y profesional así como la independencia suficiente para que lo realice en un negocio ya funcionando y así salir beneficiados todos. En definitiva me quedé a dirigir la clínica porque me pusieron las condiciones suficientemente buenas para que no decidiera independizarme.

3. ¿Cual ha sido el mayor error que has cometido como dueño de tu propia clínica?

La clínica ha tenido un proceso de crecimiento en donde el número del personal se ha multiplicado por cinco lo cual ha hecho que el trabajo de gestión también se haya multiplicado de una forma parecida. La mayor parte de los veterinarios que montan una clínica son eso mismo, veterinarios y ejercen como tales. En mi caso al multiplicarse el trabajo en vez de formar y delegar en otros veterinarios intenté abarcar mucho más trabajo del que podía tanto de gestión como clínico. Todos tendemos a pensar que la forma de la que hacemos las cosas es la mejor y que todo se debe hacer a nuestra manera y que para que lo hagan mal lo mejor lo hacemos nosotros mismos. Eso lleva a una situación en la que el ambiente es pésimo y en vez de conseguir que las cosas funcionen cada vez mejor lo hacen al revés. Resumiendo caí en no delegar y dirigir de una manera poco consensuada lo que a la larga lleva a que las cosas no funcionen o te quedes solo. Dicen que aprender y rectificar es de sabios.

4. ¿Y tu mayor acierto como propietario de tu propia clínica?

El mayor acierto no es solo mío, es mérito principalmente de mi jefe y consiste en no dejar escapar a las personas validas en los distintos puestos de la clínica y crear las condiciones necesarias para que permanecieran en ellos. Esto implica aparte de proporcionar unas condiciones económicas y de trabajo buenas ocupar y dejar desarrollarse a cada uno de ellos en aquellas tareas en las que son más validos y llevarlas acabo con cierta independencia. A la vez crear otro puesto más de ayuda a la dirección que haga más soportable un trabajo que aunque me gusta no fue para el que estudié y me preparé y así poder combinarlo algo con la dedicación clínica.

5. ¿Qué aprendiste de cada uno de ellos?

Del error: Que uno solo no puede. Si una persona intenta llevar todo el funcionamiento y resolver todos los problemas de un negocio sobre todo si este no es pequeño en vez de ser parte solución se acaba convirtiendo ella misma en el problema. Delegar, compartir y responsabilizar al equipo es imprescindible para que el negocio funcione.

Del acierto: Que no es demasiado difícil montar una clínica veterinaria y hacer que esta funcione de una forma razonable económicamente hablando si no que lo complicado es perdurar en el tiempo y para eso es imprescindible seleccionar, formar y mantener un equipo evitando el cambio de personas siempre que estas sean válidas. Las personas son el activo más grande que tiene un negocio y más si este es una clínica veterinaria donde la confianza y la sensación de ser importante y querido en el caso del cliente es imprescindible. Esto es imposible si los que te atienden cambian cada dos por tres.

6. Si solo pudieras dejar como legado a la profesión un único consejo para aquellos que tienen su propia clínica ¿Cual sería?

Selecciona minuciosamente a los componentes de tu equipo y crea las condiciones para poder conservarlos para que la clínica pueda funcionar igual o mejor cuando tu prioridad ya no sea dedicar el 80% de tu tiempo y esfuerzo a ella. Ese día llegará inexorablemente y debes haberlo dejado preparado para poder perdurar.

Datos del autor:

- Nombre completo : Zoltan Americo Ronai Medina
- Nombre empresa: Hospital veterinario Estoril
- Email: zoltan@estorilveterinarios.com
- Teléfono: 916466625
- Facebook: Estoril veterinarios. Com
- Web: www.estorilveterinarios.com

CAPÍTULO 11

ENRIQUE BARRENECHE MARTÍNEZ

“ Hay que ser humilde en todo momento, es un grave error empeñarse en un único punto de vista por muy bonito que sea, hay que observar, escuchar, estudiar, y considerar todos los que sea posible.”

1. ¿Por qué decidiste estudiar veterinaria?

Fue una decisión puramente vocacional, pero no por la medicina veterinaria, sino por el amor a los animales y a la naturaleza. Creo que pertenezco a esa generación del “amigo Félix”, y como consecuencia de ello siempre quise observar y compartir mi vida profesional con los animales. Como en aquel entonces la carrera de Biología se relacionaba con mucho paro, pacté con mi familia una solución intermedia; cursar la carrera de Veterinaria.

2. ¿Qué te impulsó a abrir tu propia clínica?

En aquel momento, inicio de la década de los noventa, había muy pocas clínicas veterinarias en mi ciudad, Alicante, y si lo juntamos con las escasas oportunidades que existía entonces para realizar formación avanzada de postgrado, por tanto para mejorar la

amplitud de visión empresarial, parecía la solución más sencilla.

3. ¿Cuál ha sido el mayor error que has cometido como dueño de tu propia clínica?

Ja ja ja... ¡esa es fácil!... ignorar olímpicamente la gestión empresarial... Así estuve 10 años más o menos. En los primeros años todo parecía muy sencillo, ¿por qué iba a dejar de lado la formación científica y técnica si me parecía que no me hacía falta hacer otra cosa que subir la persiana todas las mañanas, y recoger el dinero de la caja cada noche?... Buff, ¡qué equivocado estaba!, me tuve que dar cuenta de ello por las malas. Además, de lo que más me arrepiento es de haber ignorado a los clientes como personas, viéndolos como meros transportadores de pacientes, a los que yo mismo suponía que tenían que hacer lo que les dijese, simplemente porque erróneamente me atribuía una falsa autoridad por el hecho de ser veterinario... ¡otro craso error! Y para terminar de rematarlo... potencié estas creencias en las personas que trabajaron en mi misma clínica, que no conmigo, porque entonces eso de equipo no se destilaba ni por asomo...

4. ¿Y tu mayor acierto como propietario de tu propia clínica?

Pues precisamente el de enmendar la cadena de graves errores que cometí en la década de los noventa. Tuve la suerte de poder engancharme a una de las primeras formaciones específicas para gestión de centros veterinarios que se realizaron en España, me refiero a los cursos Lince, cuya principal bondad fue la de hacer que los participantes abriésemos los ojos y tomásemos conciencia de lo equivocados que estábamos. Durante el año que duraron estos cursos aprendimos a pensar de una forma diferente, a cambiar nuestras ópticas, y sobre todo pudimos aplicar toda esta filosofía empresarial en la realidad del día a día de nuestra actividad. Cuando terminé el curso fui consciente de que se me había mostrado un camino coherente con la realidad, alejado de la ficción de cuento de hadas en la que había estado sumido hasta entonces. Fue entonces cuando descubrí mi vocación de ayudar a los demás a mejorar sus centros veterinarios, fui consciente de toda la inmensidad que me tenía por aprender. Empecé a asistir a cursos, a recopilar material de lectura y estudio, y sobre todo a investigar lo que podría funcionar mejor en mi empeño de ayudar a mejorar. Al mismo tiempo comencé a aplicar en mi clínica todo lo que en mi opinión me podría ayudar. He de reconocer que

mi clínica ha sido en muchas ocasiones mi laboratorio para la consultoría, lo que me ha ayudado muchísimo a descubrir lo que es de mayor utilidad y eficacia para ayudar a mis compañeros.

5. ¿Qué lección aprendiste de cada uno?

La primera es que hay que ser humilde en todo momento, es un grave error empecinarse en un único punto de vista por muy bonito que sea, hay que observar, escuchar, estudiar, y considerar todos los que sea posible. Es la única manera de conocer lo que es mejor. Ahora bien, algo que tengo muy claro es que aquello que puede ayudar a una persona o clínica, no tiene por qué ser necesariamente beneficioso para otro. Por lo tanto la humildad es el mejor aliado del emprendedor exitoso, y la soberbia su peor enemigo.

6. Si solo pudieses dejar como legado a la profesión un único consejo para aquellos que tienen su propia clínica, ¿cuál sería?

Las clínicas veterinarias, aunque son empresas, basan su éxito en el capital humano, tanto el interno, sus colaboradores, como el externo, sus clientes. Es cierto que el fin último de las empresas es la rentabilidad y la productividad, pero hay que centrarse en las claves, y aquí lo tengo muy claro; clínica que no cuida a las personas, empresa que fracasa. En resumen, nunca, nunca, nunca hay que dejar de lado a las personas, gestionarlo bien requiere formación en gestión de equipos, liderazgo, comunicación, además de las lógicas nociones empresariales que debería conocer cualquier propietario de centro veterinario, con independencia de su tamaño. Esto es igualmente válido para un consultorio en el que trabaja un único veterinario como para un gran hospital con una plantilla de más de veinte personas.

Datos de autor:

- Nombre y apellidos: Enrique Barreneche Martínez
- Nombre empresa: AMIC Innovación
- Web: gestionveterinaria.blogspot.com.es
- Email: amic.innovacion@gmail.com
- Teléfono:
- Facebook: www.facebook.com/AMIC.innovacion
- LinkedIn: es.linkedin.com/in/enrique-barreneche-05441a43
- twitter: @BarrenecheAMIC
- Contacto: 665270299
- amic.innovacion@gmail.com
- Facebook: AMIC.innovacion
- Twitter: BarrenecheAMIC
- Blog: gestionveterinaria.blogspot.com.es

AGRADECIMIENTO

¡Muchas gracias a todos los veterinarios que no se resignan, creen que es posible cambiar las cosas a mejor y luchan por ello!.

Vosotros construís clínicas mejores, con personas más felices y por lo tanto, una profesión veterinaria mejor. Hacéis posible esa frase tan inspiradora: “El bien hace poco ruido y el ruido hace poco bien!.

Espero que encontréis en estas líneas herramientas y consejos que os permitan disfrutar del placer de dirigir vuestras propias clínicas, vivir vuestros sueños.

Este ebook no habría sido posible sin la generosidad de todos los compañeros que han escrito cada capítulo. Conozco de primera sus historias y es por eso que los respeto y admiro tanto.

Todos ellos contribuyen a hacer nuestra amada profesión un poco mejor cada día.

También quiero darle las gracias a mi querido equipo en la clínica que aguantan con estoicismo mi alejamiento del mundo clínico hacia el coaching y la formación. Ellos hacen que quiera ser mejor profesional y persona cada día.

CORAJE

Historias de Veterinarios de Éxito



Miguel Ángel Díaz Sánchez

Licenciado en Veterinaria.

Propietario y director de la Clínica Veterinaria Díaz de la Cebosa (Guadalajara) desde 1992.
www.diazdelacebosa.com

Desde 2009 ofrezco mis servicios como Coach Ejecutivo y de Equipos a través de mi firma New Way Coaching.
www.newwaycoaching.es

Ayudo a veterinarios que se sienten abrumados por el peso que supone dirigir su clínica a encontrar formas de mejorar sus resultados, las relaciones con sus empleados y clientes y disfrutar del privilegio que supone dirigir su propio negocio.

De forma habitual llevo a cabo procesos de coaching con dueños de clínicas veterinarias y sus equipos.

Imparto conferencias, seminarios y talleres por todo el territorio nacional así como en eventos internacionales.

He escrito numerosos artículos sobre liderazgo y coaching y su aplicación al día a día de cualquier clínica veterinaria.

Autor del libro "7 claves para dirigir con éxito la Clínica Veterinaria"