

EL QUIRÓFANO, MODELO PARA LA EMPRESA

FICHA N°3 LIDERAZGO PERSONAL



knowsquare .

Privado y Confidencial

El Autor y Know Square S.L. autorizan la difusión citando la fuente

El ejemplo

En un quirófano, en una operación complicada de oncología, como el cáncer de estómago que se refleja en la foto, está el cirujano, que es el jefe y el líder. Además están el anestesista, el anatomopatólogo, los instrumentistas, y las enfermeras especializadas. El anestesista comienza tomando por su cuenta la decisión con respecto a la anestesia y la tiene que tomar solo ya que nadie, ni su jefe, saben lo que tiene que hacer. La primera conclusión es que en una empresa con una Cultura de Alto Rendimiento un jefe tiene que tener colaboradores que sepan más que él de muchos aspectos. Y si no, no le son útiles.

La información

Al mismo tiempo, el anestesista tiene que informar “personalmente” al cirujano y a los demás de la situación de la anestesia y también tiene que recibir información “personal” de los instrumentistas, que suelen ser ingenieros que manejan equipos complicados. Nótese que toda esta información crítica es “ascendente”. Es evidente que si la información no fluye bien, el paciente se puede morir. En una empresa nadie se muere, pero el mal funcionamiento de la información es igualmente nefasto, ya que se disparan los costos de coordinación interna, de lo que nadie es consciente porque suelen quedar ocultos, y la competitividad cae. El flujo de la información crítica en el quirófano tiene lugar “cara a cara” de forma muy precisa, con inusitada rapidez y gran volumen de matices enriquecedores. A nadie se le ocurre, a mitad de operación, ir a buscarla en Internet o ponerse a leer el informe contable sobre los gastos del quirófano o reunirse con el Comité de Empresa para ver que pasa con unas horas pendientes de los celadores. En el quirófano se tiene la información apropiada para realizar bien el trabajo. En la empresa, tras una avalancha tremenda de información, resulta que la información clave para poder hacer bien el trabajo brilla por su ausencia.

La estrategia

En el quirófano existe un claro objetivo común que comparten todos. Salvarle la vida al paciente, quitándole el cáncer de estómago. A nadie se le ocurriría preguntar ¿No le tendríamos que operar de cataratas? Cosa que sí pasa en la empresa. Muy raramente tiene una misión tan clara, aunque lo necesita igualmente para que la comunicación y trabajo en equipo puedan ser tan buenos como en el quirófano.

Trabajo en equipo

Obsérvese que lo mismo que en el caso de cualquier empresa, este grupo de trabajo está formado por un conjunto de especialistas, cada uno de los cuales hace una tarea muy distinta, e inútil por sí sola. Ninguno, por separado, puede lograr resultados. El objetivo, sólo lo puede lograr el equipo en la medida que esté compenetrado. Cada uno, primero, debe estar perfeccionándose para hacer genialmente el trabajo que ya hace bien y, segundo, sólo es productivo si se integra con otros hacia un propósito común. Además a nadie se le puede supervisar de cerca. Se espera que cada cual sea capaz de dirigirse bien a sí mismo.

Para reflexionar:

- *¿Cómo tiene que estar enunciada una estrategia empresarial para que todos los empleados la entiendan? ¿Cuáles son las ideas más importantes que los empleados deben tener en común?*
- *¿Cuándo consigue el DG que sus directivos colaboren bien entre sí?*
- *En el análisis final: ¿Cuál es la esencia de la función directiva?*
- *¿Estamos en la sociedad del conocimiento o en la de la **responsabilidad**?*

© Jose María Cardona Labarga
Formador de Equipos de Alta Dirección en Liderazgo Personal

© Know Square S.L.