

# Talento humano en el Centro Médico ABC

Alfredo Martín del Campo Covarrubias\*

## RESUMEN

El Centro Médico ABC ha trabajado por más de 125 años hacia la excelencia en medicina buscando la innovación y la mejora continua, teniendo como principal objetivo la seguridad de nuestros pacientes. Aun cuando hemos logrado altos estándares de calidad, siempre nos preguntamos cuál es el siguiente paso para asegurar seguir siendo la mejor institución para nuestros pacientes, médicos y colaboradores. Nada de esto puede pensarse sin tener gente talentosa. El Centro Médico ABC busca, desde su reclutamiento y selección, contar con personal alineado a nuestra misión y visión a través de la vivencia de nuestros valores: CUIDAR. Somos catalizadores de talento, tanto en competencias técnicas como en liderazgo, creando un medio ambiente de trabajo que brinde una permanente satisfacción y sentido de pertenencia. A través del fortalecimiento del liderazgo, potencializamos la comunicación, el reconocimiento a nuestro personal y el trabajo en equipo. Capacitamos y desarrollamos a nuestro talento, reconociendo siempre que el eje central está en la confianza y el respeto mutuo. Esto nos encamina diariamente hacia la innovación y la mejora continua, al tiempo que afianzamos nuestros procesos de seguridad. Es por esto que el compromiso y participación activa de todos nuestros colaboradores es fundamental para asegurar el autodesarrollo continuo.

**Palabras clave:** Talento, desarrollo, liderazgo, desempeño y reconocimiento.

## INTRODUCCIÓN

Como parte de nuestro desafío permanente por desarrollar a nuestra institución y a nuestros co-

## *Talent management in the ABC Medical Center*

### ABSTRACT

*The ABC Medical Center has worked for over 125 years towards excellence in medicine, searching for innovation and continuous improvement, keeping as a focus patient safety. Though we have successfully maintained high-quality standards, we regularly ask ourselves what the next step is to ensure that we continue to be the best option for our patients, physicians and employees. None of this could be possible without having talented people. The ABC Medical Center pursues, since recruitment and selection, alignment of our employees to our mission and vision, through daily experiencing our values: CUIDAR (for its acronym in Spanish). We are catalysts of talent, from technical competencies to leadership, creating an environment that provides satisfaction and belongingness. Through strengthening leadership, we potentiate communication, recognition and team work. We train and develop our talent, always bearing in mind that the centerpiece is mutual trust and respect. This guides us towards innovation and continuous improvement, whilst we guarantee our security processes. Due to this, commitment and active participation of our employees is fundamental to assure continuous self-development.*

**Key words:** Talent, development, leadership, performance and recognition.

laboradores, el Centro Médico ABC, a través de la Dirección Corporativa de Talento Humano, tiene como objetivo principal atraer, desarrollar y retener talento, por lo cual hemos creado diferentes estrategias al respecto. En este artículo compartimos nuestro modelo.

En los siguientes años, el Centro Médico ABC tiene contemplado un crecimiento de cara a los requerimientos que demanda la medicina del siglo XXI.

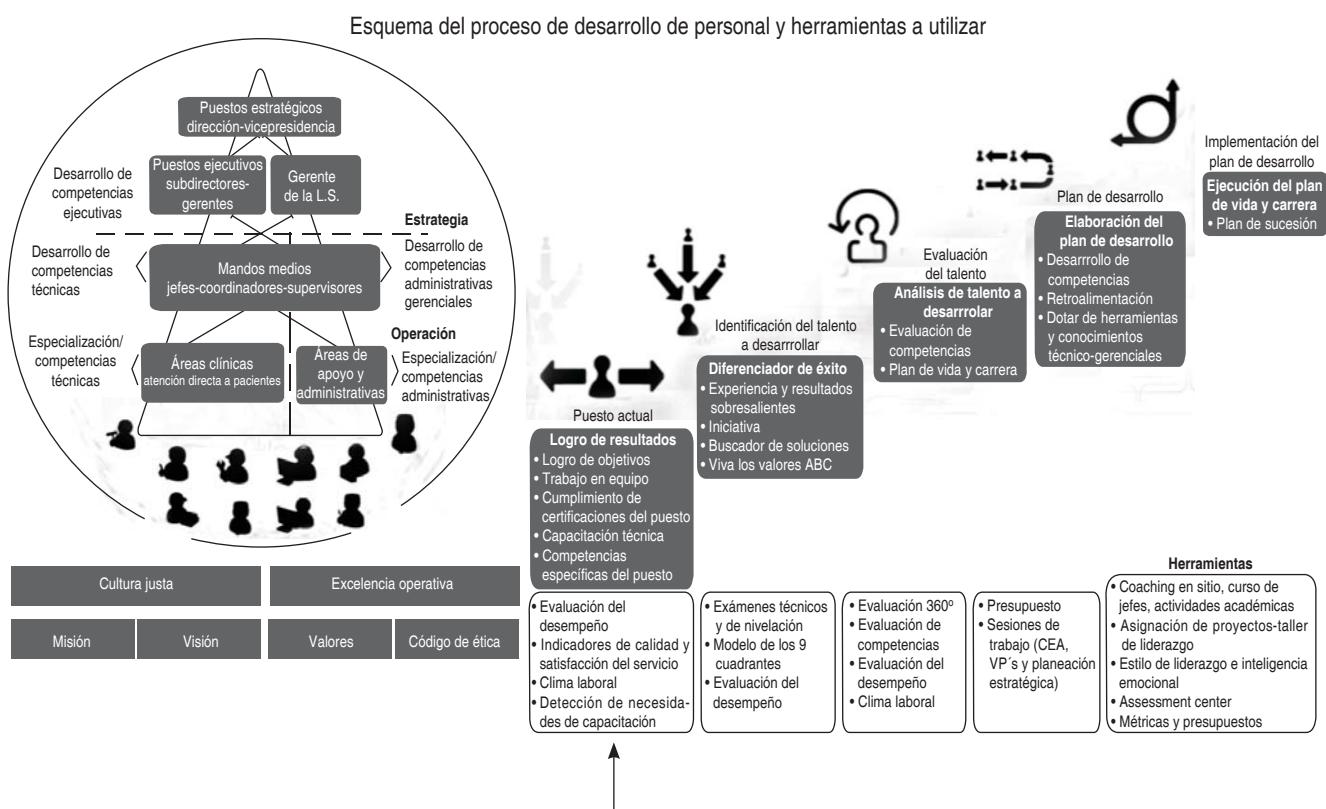
Con la finalidad de prepararnos proactivamente para enfrentar los retos futuros, requerimos enfocarnos en identificar y desarrollar a nuestro personal. Cada uno es una pieza clave de la organización y en la medida en que cada miembro se desarrolle, lo hará la institución.<sup>1</sup>

\* Director Corporativo de Talento Humano.

Recibido para publicación: 26/05/2014. Aceptado: 12/08/2014.

Correspondencia: Lic. Alfredo Martín del Campo Covarrubias  
Sur 136 Núm. 116, Col. Las Américas, 01120, México, D.F.  
Tel: 5230-8063  
E-mail: amdelcampoc@abchospital.com

Este artículo puede ser consultado en versión completa en:  
<http://www.medigraphic.com/analesmedicos>



**Figura 1.** Ruta de desarrollo y crecimiento profesional.

## MODELO

### Ruta de desarrollo y crecimiento profesional

Nuestra filosofía es la base de nuestro modelo, que se conjuga con dos sistemas: cultura justa y excelencia operativa, que de forma integral nos dan la pauta en la definición de nuestro actuar cotidiano.

El enfoque de nuestro modelo se da en dos grandes vertientes que son la alta especialidad y el desarrollo de líderes estratégicos; es decir, personal médico que incursiona en ámbitos administrativos –enriqueciendo su bagaje gerencial– y colaboradores con función de soporte administrativo que podrán incursionar en el ámbito clínico.

El desarrollar colaboradores para puestos estratégicos es tan importante como fomentar la especialización en las diferentes áreas de la medicina; he ahí la razón de identificar a talento que en su puesto actual sea un diferenciador de éxito, al cual se tenga que desarrollar en competencias técnicas y/o ejecutivas y dotar de herramientas, con la finalidad de establecerles un plan de vida

y carrera que les permita tener una evolución de su responsabilidad y contribución en el Centro Médico ABC.

Hoy en día se cuenta con numerosas herramientas que ayudan a la identificación, desarrollo y medición del desempeño de los colaboradores;<sup>2</sup> el éxito radica en seleccionar las idóneas que compatibilicen con los perfiles esperados del Centro Médico ABC (*Figura 1*).

### Resultados del modelo

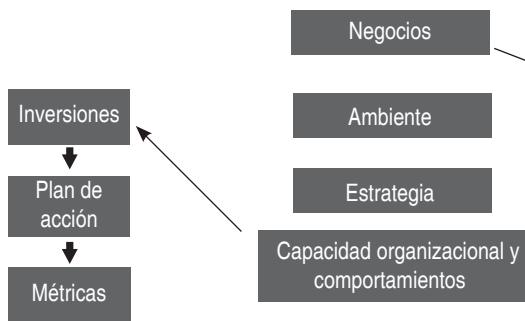
El alcance del modelo es identificar y desarrollar a nuestro talento, para integrar un grupo de especialistas en la gestión de la administración hospitalaria y mantener un compromiso con los profesionales de la salud que brinden al Centro Médico ABC los conocimientos, la experiencia y la innovación necesarias para mantener al hospital dentro de los máximos estándares de calidad y excelencia que distinguen al Centro Médico ABC.

### Impacto del modelo

1. Contribuir al desarrollo de nuevas generaciones de líderes en el campo de la administración de

## Estructura y conceptos clave de la estrategia de talento humano

## Talento humano estratégico



## Estrategia de talento humano

Figura 2.

Visión estratégica de talento humano.

- hospitales en México, con exposición a las mejores prácticas a nivel internacional.
2. Proveer conocimientos de gestión hospitalaria, clínica y operativa en el Centro Médico ABC con carácter académico y de investigación.
  3. Generar un grupo de expertos administrativos y especialistas de la salud con el perfil ABC que cubra los puestos claves para la gestión dentro de la institución.<sup>3</sup>

## VISIÓN GENERAL

Todo negocio se desarrolla en un ambiente específico, y con el objetivo de alcanzar el éxito, se debe definir

una estrategia, tomando en cuenta la capacidad organizacional y sus comportamientos.

El área de talento humano debe alinear su visión a la estrategia de la organización y ésta, a su vez, redefinir sus inversiones, acciones y métricas (*Figura 2*).

## BIBLIOGRAFÍA

1. Berger LA, Berger D. *The talent manager handbook*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill; 2011. pp. 55-64, 207-216, 277-284.
2. Marsh & McLennan Companies. MERCER [on-line]. [consultado 10 de enero de 2014] Disponible en: <http://www.mercer.com>.
3. Alles MA. *Construyendo talento, programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de las organizaciones*. Buenos Aires Argentina: GRANICA; 2009.