

Evaluación de la implementación de un modelo innovador de negocios en Ingemédica de

Colombia

Milton Montenegro & José Francisco Jaén

Universidad Simón Bolívar - Barranquilla (Colombia)

Índice

Introducción	3
1. Planteamiento del problema	4
2. Objetivos	4
2.1 Objetivo general	4
2.2 Objetivos específicos	5
3. Justificación	5
4. Marco Teórico	8
5. Hipótesis de la investigación	15
6. Posibles Variables de Investigación	16
7. Universo y Muestra	16
8. Tipo y diseño de Investigación	16
9. Técnicas para Recolección de Información	17

Introducción

La evolución tecnológica de la medicina nos ha permitido acceder a mejores equipos, mejorar ostensiblemente la calidad en el servicio de salud, una mayor esperanza de recuperación, calidad de vida y lo mejor de todo brindar el mejor recurso tecnológico a los pacientes.

Ingemédica SAS en sus más de 6 años en el mercado, ha tenido un crecimiento y posicionamiento importante en el sector de la comercialización de Equipos Biomédicos en Colombia, a su vez ha encontrado oportunidades de mercado que le permiten diferenciarse de la competencia y por ello es consciente que es fundamental implementar un modelo de negocios innovador, que garantice la excelencia, que beneficie a todos los grupos de interés, generando valor a quienes los utilizan directamente, los pacientes.

Para comercializar Biotecnología médica se necesita no solamente de saber en dónde se consigue, sino también de saber qué es lo que en realidad nos sirve o aplica para nuestras necesidades; es por esto que resulta muy importante, no solo ofrecer los mejores equipos, sino investigar para qué sirve cada uno, asesorar correctamente y este será un punto importante dentro del desarrollo de este proyecto en donde entenderemos, que una de las claves para poder innovar en la comercialización de equipos de Biotecnología Médica, está en cómo asesoramos a nuestros potenciales clientes, cómo los prospectamos y cómo identificamos los sectores que más necesitan de este servicio.

Ingemédica se especializa en identificar las necesidades de un cliente, acorde a la normatividad , estructurando el proyecto que el cliente necesite implementar, desde brindarle una asesoría especializada de cuál es la mejor tecnología acorde a las necesidades de la institución que le permita proyectarse a futuro y que sea costo – efectiva.

Las alianzas estratégicas con el sector financiero permiten generar valor a los clientes consiguiéndoles apalancamiento financiero para sus proyectos ya sea con Banca de Primer o Segundo Piso, con tasas de intereses preferenciales mediante las modalidades de: Leasing de Equipos, Créditos Directos, Encargos Fiduciarios, entre otros.

1. Problema

¿Cómo evaluar la implementación de un modelo innovador de negocios en Ingemédica de Colombia?

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Evaluar la implementación de un modelo innovador de negocios en Ingemédica de Colombia.

2.2 Objetivos Específicos

- a) Calcular los resultados alcanzados con la implementación de este modelo innovador de negocios en Ingemédica de Colombia.

- b) Evaluar periódicamente los resultados de la implementación de este modelo innovador de negocios en Ingemédica de Colombia.

- c) Diseñar un plan de mejoramiento continuo del modelo de negocios que nos garantice la sostenibilidad de la organización en el tiempo.

3. Justificación

Con más de 6 años de experiencia en el medio, Ingemédica de Colombia ha observado cómo la competencia solo se dedica a vender equipos médicos y no realizan una asesoría integral a las instituciones. Es por eso que es fundamental evaluar y estructurar una metodología, que permita desarrollar propuestas integrales de servicio, logrando con ello establecer una ventaja competitiva en el mercado que a su vez le permitan al cliente satisfacer sus necesidades, garantizando con ello el suministro de la mejor tecnología médica a sus pacientes.

La asesoría deberá volcarse hacia el cliente conociendo de primera mano sus necesidades, ayudándolo a estructurar su proyecto, orientándolo hacia cuáles son las mejores fuentes de financiamiento, brindándole soporte posventa con mantenimiento preventivo y correctivo.

Un equipo comercial altamente capacitado en toda organización es fundamental para la obtención de grandes resultados, pero de nada nos sirve tener las personas mejor capacitadas en la empresa si no tienen la conciencia de que por encima de una venta está la asesoría, acompañamiento y servicio posventa que tanto piden los clientes, por eso se hará énfasis en este punto pues ahí está la clave del éxito a la hora de vender un producto, un insumo o prestar un servicio.

Los clientes que compran Biotecnología Médica están, en su gran mayoría, altamente capacitados y conscientes de lo que pueden necesitar, además están preparados para entender lo que se les puede brindar, es por eso que es fundamental presentarles un valor agregado a la propuesta comercial que se les vaya a plantear y más aún tener la capacidad empresarial de responderle antes, durante y después de la negociación.

La responsabilidad es un factor fundamental a la hora de vender equipos Biomédicos, pues de la calidad y buen servicio que brinden los mismos, dependerán el cuidado de la salud de los pacientes o la posibilidad de salvar una vida, es por eso que el acompañamiento a los potenciales clientes durante todo el proceso de la venta y posventa será esencial y ético dentro del sector comercial de la Salud.

Tener un equipo altamente capacitado en el mantenimiento de equipos Biomédicos y el suministro oportuno de insumos, harán parte esencial de la cadena de valor de la estrategia comercial y la promesa de venta que se le hagan a los clientes. Esto va de la mano con los mantenimientos preventivos que se deben programar previamente con los clientes, explicar claramente el porqué de los mismos y la importancia de hacerlos a tiempo a fin de evitar complicaciones y garantizar, no solo la duración del equipo, sino el correcto funcionamiento cuando el paciente lo necesite.

4. Marco Teórico

Para poder evaluar los resultados, en la organización, como consecuencia de implementar modelos innovadores en la comercialización de tecnología Biomédica en Colombia, debemos empezar analizar cómo opera la compañía y adicionalmente comparar año actual vs el año anterior: crecimiento en ventas, crecimiento y optimización del número de clientes, días cartera, reducción o no de los costos operativos del negocio, liquidez y nivel de endeudamiento, porcentaje de reclamación por defecto de equipos.

Otros aspectos a subrayar y que son de gran importancia dentro de la operación de Ingemédica son:

- a) Realizar integración vertical y alianzas estratégicas con los mejores fabricantes de Biotecnología Médica en el mundo.

- b) Capacitar a todo el personal de Ingemédica de Colombia en Biotecnología Médica.

- c) Ofrecer soluciones integrales en biotecnología médica, que vayan desde estructurar el proyecto, asesorar en la elección de la mejor biotecnología medica que no solo le permita satisfacer las necesidades, sino que les permita ser competitivos y por ende sostenibles en el tiempo.

- d) **Aprovechar las alianzas que Ingemédica de Colombia tiene con la banca del segundo y primer piso para que los clientes consigan las mejores fuentes de financiamiento para sus proyectos.**

- e) **Brindar acompañamiento posventa a los clientes en Colombia que incluya: capacitación, mantenimiento preventivo y garantía de repuestos durante 10 años.**

Qué hace Ingemédica de Colombia: Importación, comercialización, distribución de la mejor biotecnología médica del mundo, asesoría, estructuración y montaje de tecnología biomédica en IPS de alto nivel de complejidad, así como mantenimiento preventivo y correctivo de biotecnología médica.

Productos que ofrece servicios: asesoría en el montaje, estructuración, elección de la mejor biotecnología médica que le permita satisfacer las necesidades acordes al nivel de complejidad de la IPS y que le permita crecer a futuro a otros niveles de complejidad. Brindar servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos biomédicos cumpliendo con las normas exigidas del INVIMA.

Bienes que comercializa: Equipos biomédicos para dotar en su totalidad un quirófano, UCI adultos, pediátrica y neonatal, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, home care, hospitalización y material médico quirúrgico.

Características Básicas: importación y comercialización de biotecnología medica que le permitan satisfacer las necesidades del cliente acorde al nivel de complejidad de la IPS pública o privada.

Características aumentadas: Asesoría previa y análisis ético de las necesidades del cliente para que un equipo interdisciplinario estructure una propuesta con la mejor biotecnología medica que le permita crecer a futuro a otros niveles de complejidad, así como brindarle garantía de 2 años en los equipos, tiempo durante el cual el mantenimiento preventivo es gratis, brinda también la garantía del suministro durante 10 años de repuestos de los equipos.

Características no esperadas: Alianza estratégica con productores en Asia, la cual permite comercializar marcas propias de equipos biomédicos para UCI neonatal los cuales van a superar en especificaciones técnicas, en costos y beneficios a los Gold estándar del mercado en Latinoamérica.

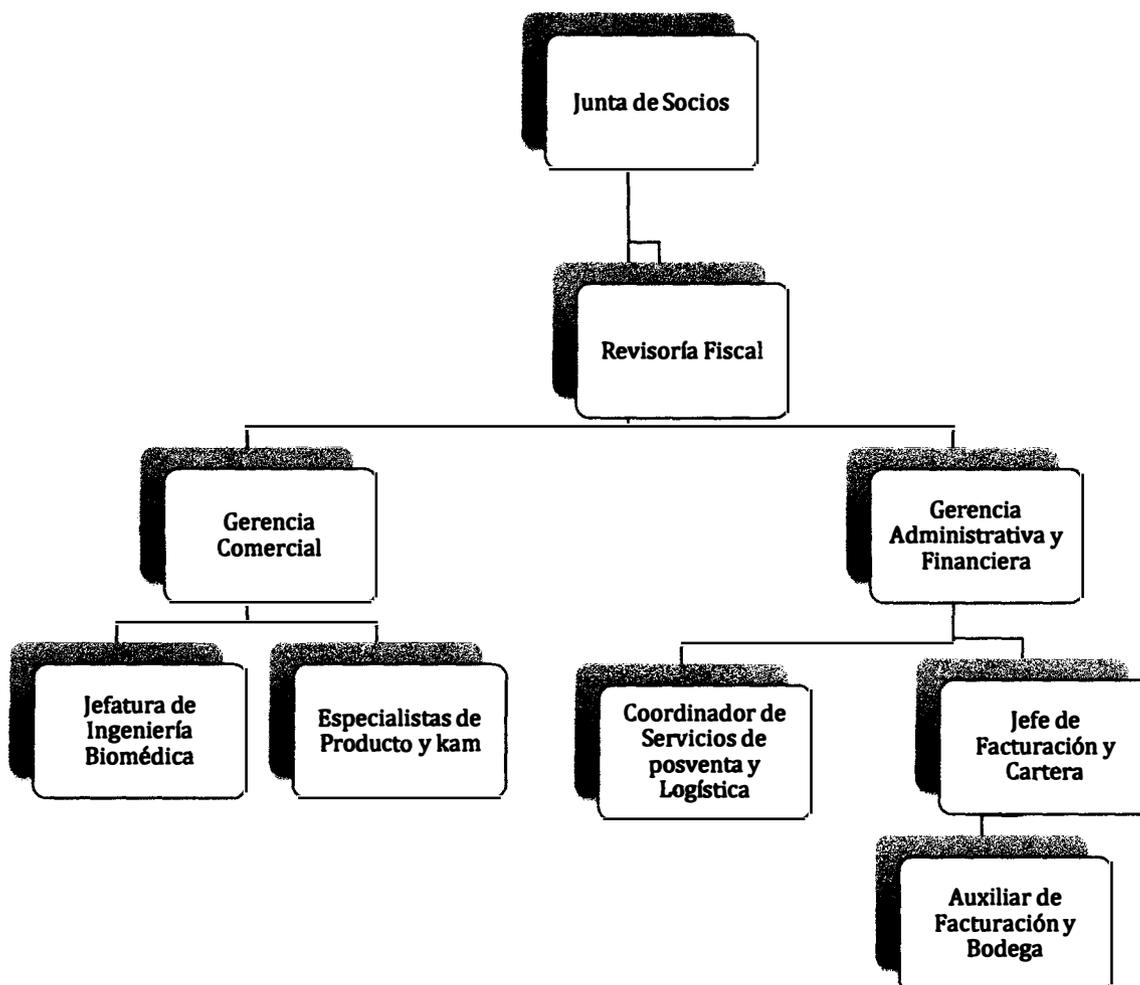
Las necesidades: Que los equipos biomédicos cumplan con los estándares de calidad y que le permitan a médicos ser más productivos en sus IPS. Los deseos de los clientes son contar con la mejor biotecnología médica que le permitan crecer a otros niveles de complejidad a costo competitivos. Las expectativas de los clientes es la de contar con tecnología que superen al Gold estándar del mercado, pero que a su vez le permitan optimizar sus servicios, mediante la implementación de centrales de monitoreo que permitan implementar telemedicina, intervencionismo guiado por computador y suministros de la información en tiempo real.

La relación cliente producto es una de las tareas más importantes que se realizan actualmente y antes de realizar una venta es igual de importante realizar un correcto diagnóstico de las necesidades básicas y posibles a futuro que tiene la IPS, a través del equipo de Técnicos Biomédicos y comerciales de Ingemédica de Colombia, a fin de entregar la propuesta más adecuada para las necesidades de funcionamiento de dicha IPS.

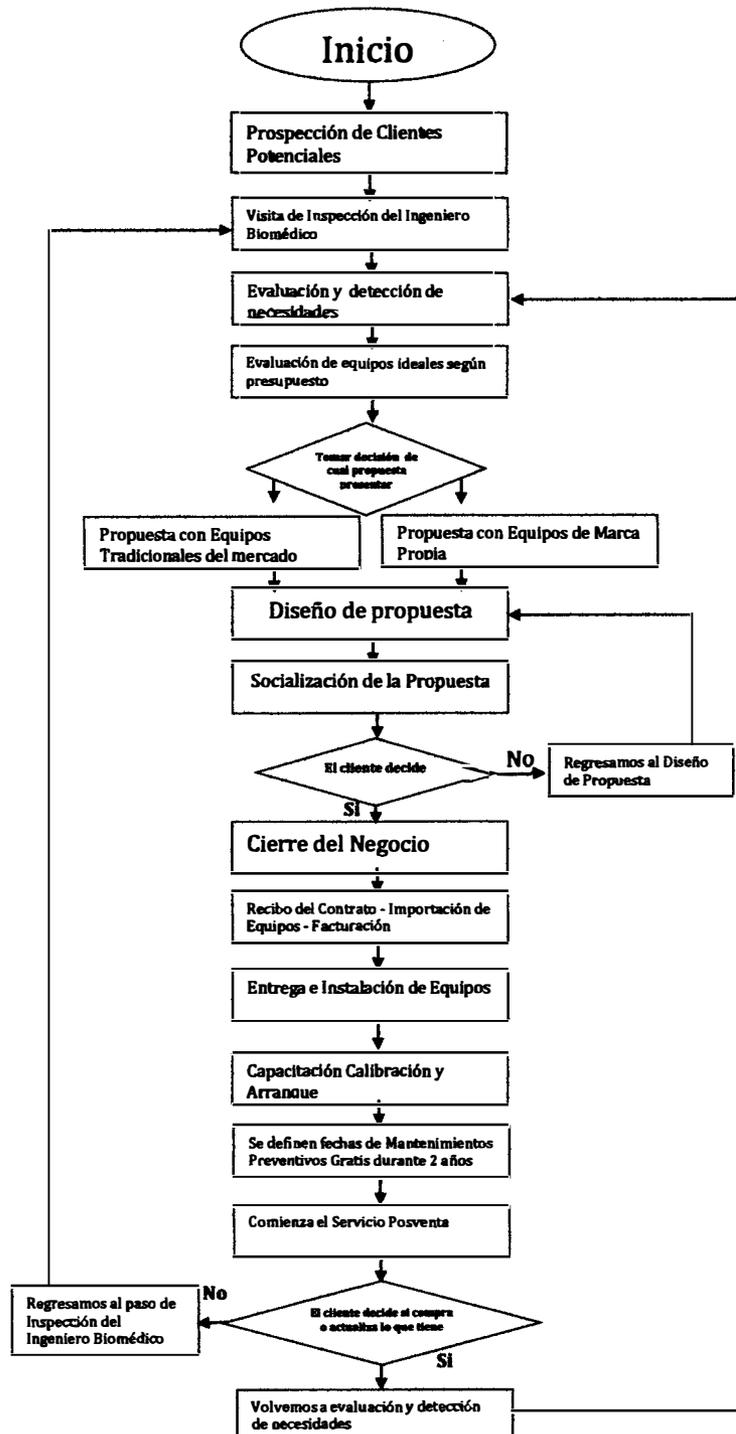
Durante esta primera etapa, generalmente se conocen las expectativas y proyecciones que tienen de los productos Biomédicos que necesitan instalar y es ahí donde radica la importancia de qué equipos ofrecer, generando así, una mayor confianza y lograr el posterior cierre generando un gran lazo de permanencia a futuro como cliente con el servicio de capacitación, mantenimiento preventivo y asesoría para el crecimiento del servicio de la IPS.

El servicio Posventa (Garantía Extendida de 2 años de mantenimiento preventivo gratis) es el que nos garantiza un lazo comercial, mínimo de dos años, de la mano con el cliente, apoyándolo y asesorándolo en el correcto funcionamiento de su IPS. Una permanencia mayor como cliente la logramos a través de un servicio adicional como lo es el de ofrecerle la posibilidad de contar durante 10 años con suministro de repuestos de los equipos garantizado.

Organigrama



Con el fin de mostrar cómo operará la empresa a partir de estas innovaciones, desarrollaremos un Diagrama de Flujo en el cual explicaremos claramente el paso a paso.



Sobre Innovación encontraremos múltiples autores y diferentes aplicaciones especialmente dentro del ámbito comercial y hemos decidido citar al siguiente autor:

SCHUMPETER, Joseph, a través de José Rodríguez, Teoría de las fluctuaciones económicas, ciclos de los negocios, Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis/jjrv/8b.htm>

Y para hablar de asesoría comercial citamos lo siguiente:

Marlene Peñaloza, El Mix de Marketing: Una herramienta para servir al cliente

Actualidad Contable Faces, vol. 8, núm. 10, enero-junio, 2005, pp. 71-81,

Universidad de los Andes

Venezuela

<http://www.redalyc.org/pdf/257/25701007.pdf>

Estos autores pueden ser un muy buen punto de partida para todo el proceso de investigación, para diseñar un modelo innovador y para implementar un modelo innovador de negocios en Ingemédica de Colombia.

5. Hipótesis de la Investigación

Partimos de la hipótesis que Colombia es un país que está dando los primeros pasos en todo lo relacionado a la innovación y aunque pareciera una constante en todos los campos productivos, consideramos que el área comercial de cualquier compañía necesita innovar para poder evolucionar.

“Colombia resultó ser el país con el peor clima para innovar entre los 24 países analizados. El 67% de las personas entrevistadas, sienten que sería difícil iniciar un negocio propio. Los colombianos se muestran pesimistas cuando se les pregunta si los nuevos emprendedores son valorados: siete de cada cinco personas piensa que no, en tanto que el 59% dice que es muy difícil llevar ideas a la práctica.

La encuesta revela que, por lo general, la gente en los países en vías de desarrollo tiene más posibilidades que en el mundo desarrollado de salir con ideas para emprender nuevos negocios.”

Encuesta realizada por el Servicio Mundial de la BBC y nota extraída de la Revista Dinero, http://www.finanzaspersonales.com.co/wf_InfoArticulo.aspx?IdArt=1154

Queremos que estudios como estos sean y queden dentro de las estadísticas, pues somos creyentes que crear empresa si se puede y adicional a eso se puede marcar diferencia siendo innovadores, asesorando correctamente y entregando un excelente servicio.

6. Posibles Variables de Investigación

Se trabajará sobre el diseño e implementación de una evaluación a un modelo innovador de negocios de equipos Biomédicos en Ingemédica de Colombia que permita generar valor a todos los grupos de interés, que permita diferenciar la compañía del sector industrial donde se desarrolla el negocio, a su vez, garantizando que Ingemédica de Colombia sea sostenible en el tiempo y convertirse en la primera compañía en la comercialización de Biotecnología Médica en Colombia, desarrollando operaciones sólidas en Centro y Sur América.

7. Universo y Muestra

El universo a investigar son los diferentes procesos internos de Ingemédica de Colombia, compararlos año actual vs año anterior, identificar las IPS y sus niveles de complejidad tanto pública como privada de la Regional Costa (522 entidades de Salud) y Santander (81 entidades de Salud), analizando sus necesidades básicas en equipos Biomédicos y de mantenimiento.

8. Tipo y diseño de Investigación

Cuasi Experimental a fin de encontrar una respuesta a cómo ser innovadores a la hora de asesorar a nuestros clientes en la compra de equipos Biomédicos y podremos contrastar las diferentes hipótesis que se puedan tener al respecto.

9. Técnicas para Recolección de Información

Encuestas sobre las necesidades de las diferentes IPS en toda la Regional Costa y Santander en equipos Biomédicos y sus necesidades en mantenimiento, quiénes lo hacen actualmente y cómo lo hacen (nivel de satisfacción)

Censo – para identificar la cantidad de IPS existentes en la Regional Costa y Santander que correspondan al II, III y IV Nivel de Complejidad.