

OPORTUNIDAD DE INTERNACIONALIZACIÓN DEL SECTOR SALUD ENTRE LA  
FOSCAL INTERNACIONAL E ISLAS DE BARBADOS

OSCAR FERNANDO PULIDO REYES

ID: 000307729

PRÁCTICAS EMPRESARIALES

CLINICA FOSCAL INTERNACIONAL

OFICINA DE SERVICIOS INTERNACIONALES Y PLANES ESPECIALES

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

BUCARAMANGA

2020

Oportunidades de internacionalización del sector salud entre la Clínica Foscal Internacional  
e Isla de Barbados

Oscar Fernando Pulido Reyes

ID: 000307729

Proyecto presentado como requisito para optar al título de:

ADMINISTRADOR DE  
NEGOCIOS INTERNACIONALES

Director del proyecto

Jorge Bejarano

Universidad Pontificia Bolivariana

Seccional Bucaramanga

Escuela de Economía, Administración y Negocios

Bucaramanga

2020

## DEDICATORIA

*Este proyecto está dedicado primero que todo, a Dios,  
Gracias a sus promesas, a su respaldo pude culminar un ciclo.  
A mis papás Oscar Pulido y Doribel Reyes que fueron un apoyo  
Incondicional durante este proceso, y a los cuales les debo todo.  
Especial dedicatoria a mi abuelo Luis Crisanto Pulido que en paz descanse*

## AGRADECIMIENTOS

*Agradecimiento a mis compañeros de carrera por cada momento  
Compartido y cada anécdota que queda en el recuerdo,  
A mis profesores que compartieron su conocimiento,  
A la Universidad Pontificia Bolivariana y también  
A aquellas que me rodearon para bien y para mal porque  
Me enseñaron a Ser más fuerte y adquirir experiencia de vida.  
Finalmente y no menos importante a la Clínica Foscal Internacional,  
En especial cada una de las personas que compone la oficina de  
Servicios internacionales encabezada por Sara Ardila,  
Una persona que me abrió las puertas y que me enseñó y demostró  
Que es un ser líder y como trabajar en equipo.  
A todos ellos y a muchas personas más... GRACIAS.*

## Tabla de contenido

Gráficas y Tablas.....	6
Capítulo 1. Introducción al proyecto.....	9
1. Introducción.....	9
2. Presentación de la empresa .....	10
2.1. Misión.....	11
2.2. Visión.....	11
2.3. Valores y principios.....	12
2.4. Campo de acción.....	12
2.5. Organigrama .....	12
2.6. Objetivos de la empresa.....	13
2.7. Objetivos de calidad .....	13
2.8. Plan estratégico de internacionalización .....	14
2.9. Políticas de calidad .....	14
Capítulo 2: contextualización de las labores realizadas.....	14
3. SIPE- oficina de servicios internacionales y planes especiales .....	14
3.1. Jefe inmediato.....	15
3.2. Cargo .....	15
3.3. Funciones a desarrollar .....	15
3.4. Cronograma de actividades.....	16
Capítulo 3: proyecto de grado.....	16
4. Título .....	16
5. Objetivos .....	17
5.1. Objetivo general .....	17
5.2. Objetivos específicos .....	17
6. Justificación .....	17
7. Planteamiento del problema.....	18
8. Marco teórico.....	19
9. Marco de referencia .....	20
10. Alcance .....	20
11. Metodología .....	20
12. Actividades.....	21

<b>13.</b>	<b>Descripción de funciones designadas</b> .....	21
13.1.	Asistencia administrativa en el desarrollo del servicio de chequeo ejecutivo .....	21
13.2.	Acompañamiento de pacientes nacionales e internacionales.....	22
13.3.	Apoyo al área de pólizas internacionales .....	22
13.4.	Reporte de extranjeros en la plataforma de migración Colombia.....	22
13.5.	Organización de logística de la prestación del servicio, planeación y estructuración de planes de oferta.....	22
<b>Capítulo 4: Isla de Barbados</b> .....		23
<b>14.</b>	<b>Demografía</b> .....	24
<b>15.</b>	<b>ECONOMIA</b> .....	25
15.1.	Moneda: Dólar de Barbados .....	26
15.2.	Cambio .....	26
15.3.	Acuerdos comerciales.....	27
<b>16.</b>	<b>Sistema político</b> .....	27
16.1.	Jefe de estado .....	28
16.2.	Primer ministro .....	28
16.3.	Vice primer ministra.....	29
<b>17.</b>	<b>Sistema de salud</b> .....	29
<b>Capítulo 5: Servicios ofrecidos a Barbados</b> .....		30
<b>18.</b>	<b>Especialidades</b> .....	31
<b>Capítulo 6: Resultados del proyecto</b> .....		31
<b>19.</b>	<b>Aportes del practicante a la empresa</b> .....	32
<b>20.</b>	<b>Aportes de la empresa al practicante</b> .....	32
<b>21.</b>	<b>Conclusiones</b> .....	32
<b>22.</b>	<b>Recomendaciones</b> .....	33
<b>23.</b>	<b>Bibliografía</b> .....	33

## **Gráficas y Tablas**

<i>Ilustración 1 Complejo médico Foscal Internacional</i> .....	10
<i>Ilustración 2 Organigrama</i> .....	13
<i>Ilustración 3 Mapa</i> .....	23
<i>Ilustración 4 Bandera</i> .....	23
<i>Ilustración 5 Escudo</i> .....	23
<i>Ilustración 6 Divisa de Barbados</i> .....	26
<i>Ilustración 7 Parlamento de Barbados</i> .....	27
<i>Ilustración 8 Reina Isabel II</i> .....	28
<i>Ilustración 9 Freundel Stuart (primer ministro)</i> .....	28
<i>Ilustración 10 Mia Mottley (vice primer ministra)</i> .....	29
<i>Tabla 1 Infraestructura Clínica Foscal Internacional</i> .....	11
<i>Tabla 2 Cronograma de actividades</i> .....	16
<i>Tabla 3 Demografía</i> .....	24
<i>Tabla 4 Economía</i> .....	25
<i>Tabla 5 Especialidades</i> .....	31

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** OPORTUNIDAD DE INTERNACIONALIZACIÓN DEL SECTOR SALUD ENTRE LA FOSCAL INTERNACIONAL E ISLAS DE BARBADOS

**AUTOR(ES):** Oscar Fernando Pulido Reyes

**PROGRAMA:** Facultad de Administración de Negocios Internacionales

**DIRECTOR(A):** Jorge Luis Bejarano Martínez

### RESUMEN

El departamento de Santander dentro del área de la Salud, se ha posicionado en los primeros puestos, sobresaliendo y tomando gran protagonismo y liderazgo, igualando los niveles tanto de ciudades a nivel nacional como Medellín y Bogotá que durante mucho tiempo fueron pioneros en el sector, como de ciudades a nivel internacional, adquiriendo calificaciones notables y grandes comentarios hacia los especialistas y las nuevas tecnologías de punta que Colombia y en especial Santander han adquirido para el crecimiento y desarrollo del sector. Fundación oftalmológica de Santander junto a la Universidad autónoma de Bucaramanga se encargaron de crear Fosunab una de las zonas francas con mayor reconocimiento a nivel regional e incluso a nivel nacional, gracias a sus avances científicos, tecnológicos, su calidad de especialistas, su alto nivel de formación, otorgando un valor agregado liderado por el área internacional junto al apoyo de la oficina de Servicios Internacionales y planes especiales que se encargan de llevar el nombre de la Foscal Internacional más allá de las fronteras, por el cual, este proyecto se centra en abrir un nuevo mercado en islas Barbados y cerrar nuevos convenios tanto con el Gobierno de la isla, como de las principales aseguradoras internacionales y los hospitales por medio de reuniones y exposiciones sobre cada uno de los servicios ofrecidos y de sus beneficios hacia los pacientes, generando altas expectativas de calidad y satisfacción.

### PALABRAS CLAVE:

Salud, Fosunab, Servicios internacionales, convenios

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

**GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** OPPORTUNITY FOR INTERNATIONALIZATION OF THE HEALTH SECTOR BETWEEN THE INTERNATIONAL FOSCAL AND BARBADOS ISLANDS

**AUTHOR(S):** Oscar Fernando Pulido Reyes

**FACULTY:** Facultad de Administración de Negocios Internacionales

**DIRECTOR(A):** Jorge Luis Bejarano Martínez

**ABSTRACT**

The department of Santander within the area of Health, has positioned itself in the first places, standing out and taking great prominence and leadership, equalizing the levels of both cities at a national level such as Medellin and Bogota which for a long time were pioneers in the sector, and cities at an international level, acquiring remarkable qualifications and great comments towards the specialists and new technologies that Colombia and especially Santander have acquired for the growth and development of the sector. Fundación Oftalmológica de Santander together with the Universidad Autónoma de Bucaramanga were responsible for creating Fosunab one of the most recognized free trade zones at regional and even national level, thanks to its scientific and technological advances, its quality of specialists, its high level of training, giving an added value led by the international area together with the support of the International Services office and special plans that are responsible for taking the name of the International Foscal beyond the borders, This project is focused on opening a new market in Barbados and closing new agreements with the Government of the island, as well as with the main international insurance companies and hospitals through meetings and exhibitions on each of the services offered and their benefits to patients, generating high expectations of quality and satisfaction..

**KEYWORDS:**

Health, Fosunab, International services, agreements

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## **Capítulo 1. Introducción al proyecto**

### **1. Introducción**

El sector salud en Colombia se ha posicionado a lo largo del tiempo como uno de los mejores a nivel Sur americano y del Caribe, pese algunas inconsistencias, se ha consolidado como uno de los más grandes, trabajando constantemente para mejorar la prestación de servicios, así como la calidad y brindar una respuesta oportuna a la prestación del servicio, contando con una variedad de especialistas altamente capacitados, una moderna infraestructura, tecnología avanzada. Actualmente el mayor flujo de paciente proviene de islas del caribe ya que no cuentan con especialistas y equipos para tratamientos oportunos. La Clínica Foscal Internacional cuenta con la capacidad, los estándares y atención oportuna los cuales tienen acceso por medio de seguros internacionales tales como AZV (seguro gubernamental de la isla del caribe) el cual da cobertura a una atención integral. Barbados es una de las islas líderes en salud a nivel del Caribe pero a pesar de su buen desarrollo en el sector salud sigue necesitando apoyo de instituciones internacionales para abarcar cada una de las especializaciones, así, como de la capacidad de atención al usuario.

## 2. Presentación de la empresa

### Clínica foscal internacional



*Ilustración 1 Complejo médico Foscal Internacional*

*Fuente: Clínica Foscal internacional*

En 2010, el Dr. Virgilio Galvis Ramírez, fundador y gestor de la organización, pone en marcha el nuevo mega proyecto de crecimiento y expansión: La Clínica Foscal Internacional, que nace como una respuesta a la necesidad de cubrir el déficit de atención en salud que presenta la región. La moderna edificación de 140 mil metros cuadrados, cuenta con una infraestructura de alta tecnología que integra servicios médicos, hospitalarios, innovación, investigación científica y desarrollo del conocimiento, para la atención de pacientes nacionales e internacionales, que requieran servicios de alta complejidad. El desarrollo de la Clínica Foscal Internacional, ubicada en el sector de El Bosque en Floridablanca, frente a la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, contempló amplios espacios en las áreas comunes, salas de espera, unidades especializadas, confort para los pacientes en los pisos de hospitalización, consulta externa, consulta especializada y una gran área quirúrgica con el apoyo de las modernas unidades de cuidado intensivo. Entre sus unidades especializadas se destacan Oftalmología, Ortopedia, Laboratorio Clínico, Pediátrico, Imágenes Diagnósticas, Tratamiento de la obesidad, Cardiología, Otorrinolaringología y Centro de Cáncer que por su tecnología robótica y staff

médico especializado se constituye en el más importante de América Latina, avances reconocidos por el MD. Anderson Cáncer Center.

	FOSCAL	FOSCAL Internacional
Área construida	60.000	140.000
Camas hospitalarias	254	156
Unidad cuidado intensivo	46	56
Sala cirugía	18	9
Helipuerto	1	1
Locales comerciales		20
Especialistas médicos		350
Consultorios médicos		300
Empleos directos		2000

*Tabla 1 Infraestructura Clínica Foscal Internacional  
Fuente: Clínica Foscal internacional*

### **2.1. Misión**

Brindar servicios integrales de Salud de Clase Mundial, Formación Humana y Académica, Desarrollo Científico y Esperanza de Vida con Responsabilidad Social, muestra nuestro compromiso con la Salud de Santander, Colombia y el Mundo.

### **2.2. Visión**

En 2020 seremos un complejo médico líder en seguridad del paciente, humanización, docencia e investigación en América Latina.

### **2.3. Valores y principios**

-Disciplina	-Innovación
-Sentido de pertenencia	-Excelencia Médica
-Transparencia	-Generación de Valor
-Respeto	-Estrategia
-Liderazgo	-Humanización
-Ética	-Responsabilidad social
	-Seguridad del paciente
	Trabajo en equipo

### **2.4. Campo de acción**

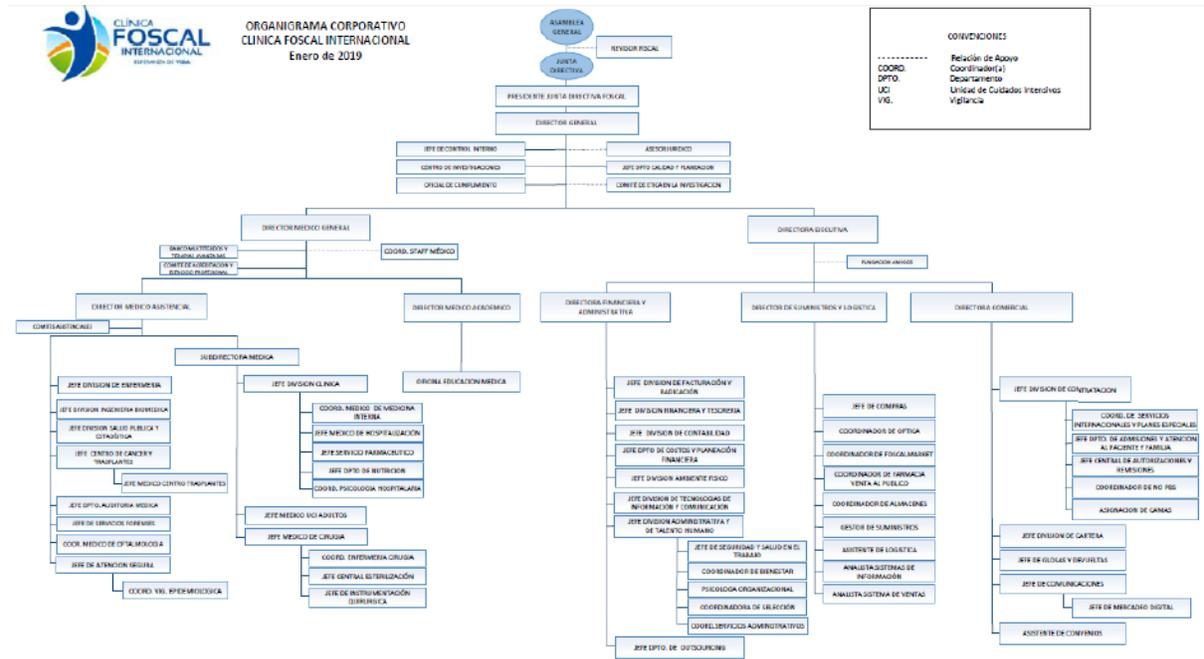
La Fundación Oftalmológica de Santander – FOSCAL, es una institución privada de carácter fundacional, creada el 19 de Abril de 1976, reconocida por el Ministerio de Salud. Su actividad principal es la prestación de servicios de salud, otorgando gran importancia a la investigación, formación humana y académica en las áreas de la salud.

### **2.5. Organigrama**

En la estructura se encuentran representados los principales órganos de Dirección, el ápice estratégico y la línea media jerárquica.

- Asamblea General
- Junta Directiva
- Dirección General
- Subdirección General
- Direcciones
- Divisiones

- Jefaturas
- Coordinaciones



*Ilustración 2 Organigrama*  
*Fuente: Clínica Foscil Internacional*

## 2.6. Objetivos de la empresa

- La atención integral de servicios de salud
- Fomentar, financiar y apoyar programas de estudios especializados e investigaciones en las ramas de la salud
- La prevención de enfermedades, el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los pacientes
- La educación en el área de la salud

## 2.7. Objetivos de calidad

- Lograr que los pacientes estén satisfechos con los servicios prestados.
- Lograr que los pacientes estén bien informados de los servicios proporcionados

- Entregar oportunamente los servicios prestados.
- Asegurar que los procesos utilizados para entregar el servicio sean confiables y seguros.

## **2.8. Plan estratégico de internacionalización**

Entre el eje estratégico de Internacionalización y Posicionamiento dirigido por la Dirección

General se encuentran los siguientes objetivos estratégicos:

- Posicionar la marca FOSCAL por medio del desarrollo de estrategias de comunicación interna y externa.
- Fidelizar los mercados actuales mejorando su percepción de satisfacción.
- Abrir nuevos mercados internacionales mediante la oferta de servicios especializados.

## **2.9. Políticas de calidad**

Mejoramiento continuo como base para el desarrollo de procesos médicos y asistenciales confiables, seguros, oportunos y prestados con calidez para el cuidado de la salud de nuestros usuarios.

## **Capítulo 2: contextualización de las labores realizadas**

### **3. SIPE- oficina de servicios internacionales y planes especiales**

La oficina de Servicios Internacionales es la encargada de manejar toda el área de comercio exterior, en ella se reciben pacientes de diferentes países del área de Caribe, remitidos por los seguros internacionales con los cuales la Clínica Foscal Internacional tiene convenios (AZV, GMMI, CIGNA, COOMEVA INTERNACIONAL...) y que además presta el servicio de chequeos ejecutivos que pueden ser adquiridos tanto por niños desde una edad específica como por adultos.

### **3.1. Jefe inmediato**

Sara Cristina Ardila Vargas

Coordinadora Servicios Internacionales y Planes Especiales

Clínica Foscal Internacional

### **3.2. Cargo**

Auxiliar administrativo del departamento de negocios internacionales y planes especiales en calidad de practicante de Negocios Internacionales.

### **3.3. Funciones a desarrollar**

- Hacer análisis de mercados nacionales e internacionales de los servicios de la Oficina Internacional.
- Buscar coberturas de los seguros internacionales cuando recibamos pacientes con pólizas para verificar pagador.
- Acompañar al paciente y su familia cuando no hablan español en servicios no asistenciales para servir como traductores.
- Mejorar los procesos de atención a pacientes internacionales en los servicios tanto ambulatorios, como hospitalarios como de urgencias.
- Soportar administrativamente los programas de la oficina internacional.
- Analizar Costos/beneficios para realizar ofertas en diferentes medios publicitarios
- Apoyo y mejoramiento del Programa Corona Imperial.
- Manejo de bases de datos llamadas de fidelización.
- Estructuración de mercadeo internacional.
- Demás actividades que en el día a día de la actividad académica se definan.

### 3.4. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
Análisis de mercados Nacionales e Internacionales	X	X	X	X
Buscar coberturas de los seguros internacionales	X	X	X	X
Acompañar al paciente y su familia cuando no hablan español	X	X	X	X
Mejorar los procesos de atención a pacientes internacionales	X	X	X	X
Soportar administrativamente los programas de la oficina internacional	X	X	X	X
Analizar Costos/beneficios para realizar ofertas en diferentes medios publicitarios	X	X	X	X
Apoyo y mejoramiento del Programa Corona Imperial	X	X	X	X
Manejo de bases de datos llamadas de fidelización.	X	X	X	X
Estructuración de mercadeo internacional	X	X	X	X
Actividades extras del día a día	X	X	X	X

*Tabla 2 Cronograma de actividades*

*Fuente: elaboración propia*

## Capítulo 3: proyecto de grado

### 4. Título

Oportunidad de internacionalización del sector salud entre La Foscal Internacional E Islas De Barbados.

## **5. Objetivos**

### **5.1. Objetivo general**

Identificar las oportunidades comerciales de La Clínica Foscal Internacional para la prestación de servicios de salud a pacientes de la isla de barbados por medio de una investigación del mercado para evaluar la viabilidad de una posible alianza estratégica entre la Clínica Foscal Internacional y el gobierno de barbados.

### **5.2. Objetivos específicos**

- Realizar un análisis del mercado de barbados en aspectos sociales, culturales, costumbres, y sobre todo en sector salud.
- Identificar las oportunidades comerciales entre Colombia e islas de barbados en el sector salud.
- Analizar la oferta de servicios de salud exportables de la Clínica Foscal Internacional para los mercados internacionales.

## **6. Justificación**

Se analiza una oportunidad de crecimiento en el sector salud en Colombia y un fortalecimiento de las empresas del mismo. La Clínica Foscal indaga la forma de internacionalizar sus servicios generando un plan estratégico especializado de internacionalización, con el cual busca posicionarse inicialmente a nivel Latinoamérica siendo referenciado por otros países, abriendo nuevos mercados, generando nuevos convenios y así aumentar el flujo de pacientes en la clínica. Por esto, el objetivo principal de este proyecto es contribuir en el análisis de una nueva oportunidad de negocio con la isla de Barbados y su posible apertura de mercado, país al cual Colombia ya ha incursionado en varios sectores, tales como, educación, cultura y capacitaciones técnicas con el fin de aumentar su desarrollo, ahora buscando facilitar y apoyar el sector salud. Durante la

práctica se tiene contacto con personas de habla inglesa provenientes de las diversas islas del caribe como personas nacionales, a los cuales se les ofrece el acompañamiento durante su estancia en la clínica, así como la realización de reportes a migración Colombia por medio de la plataforma SIRE (Sistema De Información Para El Reporte De Extranjeros), por lo que el conocimiento adquirido en el transcurso de la carrera como los de mercadeo, relaciones y sobretodo culturales facilitaron la adaptación y el buen manejo.

## **7. Planteamiento del problema**

Debido a la economía de la isla y el creciente aumento de enfermedades terminales como insuficiencias renales entre otras, y no terminales como cardiovasculares y diabetes, generando un aumento en el índice de propagación de patologías que con el tiempo terminan causando muertes, reduciendo el esfuerzo del gobierno plasmado en inversiones de miles de dólares para mejorar la salud de la población, retrasan el crecimiento de la isla y aumentan su endeudamiento, es por esto que internamente buscan generar un plan estratégico en el sector, con el objetivo de lograr una cobertura universal. Es aquí donde se buscará los cerrar convenios por medio de la Clínica Foscal Internacional para apoyar y a su vez crecer internacionalmente, aprovechando el bajo nivel de costos que tienen los procedimientos en Colombia a comparación de Estados Unidos, así mismo, el alto grado de profesionalismo de los especialistas de la clínica y la capacidad instalada que cumple con los estándares requeridos y seguirse manteniendo como una de las mejores clínicas a nivel de Latinoamérica y la región Caribe, con miras de expandir su reconocimiento a nivel mundial.

## **8. Marco teórico**

La realización de este proyecto final y las prácticas profesionales, se lleva a cabo poniendo en marcha casos reales, aplicando conocimientos que se adquirieron durante la carrera.

Es así, que para el proceso y cumplimiento de mis funciones asignadas como practicante en Clínica Foscal Internacional teniendo en cuenta que es una zona franca permanente especial, por su prestación de servicios en el sector salud, que además, se fortaleció estableciendo un convenio y alianza estratégica entre la Fundación oftalmológica de Santander y la Universidad Autónoma de Bucaramanga, conocida hoy en día como Clínica Foscal Internacional, convirtiéndose en un complejo de alta tecnología en salud que integrara servicios médicos, innovación, avances científicos, nuevos conocimientos, así como la inmersión en hotelería y centro de convenciones, se resaltaron temas vistos en clases como culturas internacionales principalmente por su conocimiento sobre las diferentes costumbres de cada rincón del país y su forma de tratarlos, con el fin de generar una simpatía y una mejor relación.

Durante la estadía en la Clínica Foscal Internacional se pusieron también práctica procesos de administración que fueron útiles para el manejo de los software usados por la empresa para el control de su prestación, así como el reporte de pacientes, adecuación y agendamiento de citas para los chequeos ejecutivos paquetes ofrecidos por el área de Servicios Internacionales que constan de una serie de exámenes a profundidad para descartar cualquier tipo de anomalía o enfermedad temprana dentro del cuerpo de la persona y por último, mercadeo internacional en el cual se buscó generar nuevos convenios y abrir nuevos mercados con países sobre todo del mar caribe que carecen de gran parte de la tecnología y especializaciones en este sector.

## **9. Marco de referencia**

Santander juega hoy día un papel importante en el crecimiento del sector salud ya que a pesar de ser liderado por otras regiones como Bogotá y Medellín ha tenido un crecimiento notorio, dos grandes empresas del sector como la Clínica Foscal y la Fundación Cardiovascular están apostando fuertemente por las zonas francas hospitalarias en Bucaramanga, así mismo, Procolombia se une a esta causa promoviendo las áreas a nivel internacional que logran competir a nivel mundial con los hospitales y los especialistas más reconocidos gracias a su formación, profesionalismo, entrega y tecnología de punta.

## **10. Alcance**

Por medio de este proyecto se busca ampliar el campo de acción de la Clínica Foscal Internacional y mejorar su plan de internacionalización, así como la adquisición de una nueva alianza con el gobierno de Barbados y los seguros de la isla para la prestación de servicios de salud de alta calidad y tecnológicamente certificados, por medio de un minucioso análisis de oportunidades entre la clínica y la isla de Barbados.

## **11. Metodología**

Se recoge información de las fuentes primarias más confiables y de aquellas páginas gubernamentales que hablen o expresen su opinión por medio de expertos en el tema de salud y la calificación del sector a nivel nacional y sobretodo departamental identificando oportunidades de crecimiento y desarrollo que permitan garantizar y fluir un buen convenio el país objetivo, Barbados.

## **12. Actividades**

- Investigación del mercado de Barbados (variables económicas, informes de mercado, mercados potenciales, flujos de importaciones y exportaciones, política, sector salud)
- Análisis de los acuerdos comerciales de Colombia y Barbados y su aprovechamiento.
- Generar estrategias para la creación de convenios y relaciones entre el gobierno de Barbados y La Clinica Foscal Internacional.
- Asistencia administrativa en el desarrollo del servicio de chequeo ejecutivo
- Acompañamiento de pacientes nacionales e internacionales
- Apoyo al área de pólizas internacionales
- Reporte de extranjeros en la plataforma de migración Colombia
- Organización de logística de la prestación del servicio, planeación y estructuración de planes de oferta.
- Cotización de servicios adicionales del plan de chequeos ejecutivos.
- Manejo de base de datos del producto a cargo.

## **13. Descripción de funciones designadas**

### **13.1. Asistencia administrativa en el desarrollo del servicio de chequeo ejecutivo**

Prestación de servicio de asignación de citas, orientación, acompañamiento y recolecta de resultados a los pacientes que adquieren cualquier paquete de chequeo ejecutivo ofrecido por la oficina de servicios internacionales, con el fin de brindar una atención VIP y entregar un reporte final de Historias Clínicas correspondientes a cada paciente.

### **13.2. Acompañamiento de pacientes nacionales e internacionales**

La Función principal es orientar y facilitar la estadía del paciente dentro de las instalaciones, ya sea paciente particular, es decir, aquel que por medio de la oficina requiere cualquier servicio ofrecido por la misma, e internacional, provenientes normalmente de pólizas o seguros internacionales que requieran de traducción en el pre, post y durante las consultas y procesos que este solicite.

### **13.3. Apoyo al área de pólizas internacionales**

Contacto con los seguros internacionales, para solicitar información, autorización y coberturas de procedimientos que el paciente requiera

### **13.4. Reporte de extranjeros en la plataforma de migración Colombia**

Por medio de la plataforma SIRE (Sistema De Información De Registro De Extranjeros) habilitada por migración Colombia, se realiza el reporte respectivo de pacientes al momento de su ingreso a la Clínica especificando información personal, teléfono de contacto y dirección de residencia en Colombia. Además, se lleva un control interno en base datos de los pacientes reportados por mes en Clínica Foscal y Clínica Foscal Internacional.

### **13.5. Organización de logística de la prestación del servicio, planeación y estructuración de planes de oferta.**

Distribución de pacientes a cada administrativo dependiendo la capacidad de asistencia que tenga la oficina, estructuración de chequeos, acompañamientos requeridos y el contacto con los hoteles que hospedan a los pacientes.

## Capítulo 4: Isla de Barbados



*Ilustración 4 Bandera*  
*Fuente: google*



*Ilustración 5 Escudo*  
*Fuente: google*



*Ilustración 3 Mapa*  
*Fuente: google*

Barbados es una de las Islas del Caribe el cual su capital y ciudad más poblada es Bridgetown y su divisa es el Dólar de Barbados. Situada en las Antillas Menores, es la más oriental de las islas, localizada entre el Mar Caribe oriental y el Océano Atlántico occidental, al noreste de Venezuela y Trinidad & Tobago, en un punto excéntrico del arco insular externo del Mar Caribe.

Geológicamente, está asociada con las islas de Tobago, Trinidad, Margarita y otras ubicadas al extremo norte de Sudamérica, antes que con San Vicente, que le es más próxima. Es una isla de 431 km<sup>2</sup> (166 m<sup>2</sup>), de 34 km de largo y 23 km de ancho, con un borde costero de 97 km (60 m.). Su geomorfología se caracteriza por su escaso relieve y la presencia de suaves laderas hacia la región central, más elevada, donde se encuentra el punto más alto del país, el Monte Hillaby, de 336 m.

## 14. Demografía

Socio-Demografía		
Densidad [+]	2018	665
Remesas recibidas (M.S) [+]	2017	111,7
% Inmigrantes [+]	2017	12,12%
% Emigrantes [+]	2017	34,43%
Tasa Natalidad [+]	2017	11,82‰
Remesas enviadas (M.S) [+]	2017	20,1
Tasa mortalidad [+]	2017	10,83‰
Índice de Fecund. [+]	2017	1,80
Homicidios por 100.000 [+]	2017	10,50
Población [+]	2018	286.000
Inmigrantes [+]	2017	34.660
Emigrantes [+]	2017	98.467
IDH [+]	2017	0,800
Ranking de la Brecha de Género [+]	2018	21°
Esperanza de vida [+]	2017	76,06
Número de Homicidios [+]	2017	30

*Tabla 3 Demografía*  
*Fuente: Datosmacro*

Podemos observar basándonos en datos tomados entre 2017 y 2018, que la densidad poblacional de Barbados es de 665 hab/km<sup>2</sup>, así como el porcentaje de natalidad es de 11,82% y de mortalidad de 10.83%, con un índice de fecundidad de 1.80. La población total de la isla es de 286.000 habitantes el 12,12% son migrantes y un 52% de la población son mujeres, situándose como uno de los países con menor número de habitantes a nivel mundial con una esperanza de vida de 76 años más alta que el año anterior.

## 15. ECONOMIA

Economía de Barbados		
Cuentas Nacionales - Gobierno		
PIB anual [+]	2018	4.307M.€
PIB Per Capita [+]	2018	15.061€
Deuda total (M.€) [+]	2018	5.440
Deuda (%PIB) [+]	2018	125,71%
Deuda Per Cápita [+]	2018	19.020€
Déficit (M.€) [+]	2018	-13
Déficit (%PIB) [+]	2018	-0,30%
G. Público (M.€) [+]	2018	1.279,9
Gasto Educación (M.€) [+]	2017	205,2
Gasto Educación (%Gto Pub) [+]	2017	12,86%
Gasto Salud (M.€) [+]	2016	139,4
G. Salud (%G. Público Total) [+]	2016	9,28%
Gasto público (%PIB) [+]	2018	29,58%
Gasto público Per Capita [+]	2018	4.475€
Gasto Educación Per Capita [+]	2017	717€
G. Público Salud Per Capita [+]	2016	482€
Rating Moody's [+]	02/07/2019	Caa 1
Rating S&P [+]	11/12/2019	B-
Índice de Corrupción [+]	2018	68
Ranking de Competitividad [+]	2019	77º
Índice de Fragilidad [+]	2018	48,2
Ranking de la Innovación [+]	2015	37º
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capital:</b> Bridgetown</li> <li>• <b>Población:</b> 286.000</li> <li>• <b>Superficie:</b> 430 km2</li> <li>• <b>Moneda:</b> Dólares de Barbados</li> <li>• <b>Religión:</b> Mayoritariamente Cristianismo</li> <li>• <b>Pertenece a:</b> ACP, CARICOM, FMI, OEA, ONU</li> </ul>		

*Tabla 4 Economía*  
*Fuente: Datosmacro*

Barbados cuenta con un PIB de 4.307 millones de € y deuda externa de 5.440 millones de €, se sitúa en el puesto numero 68 en el índice de corrupción según la Organización para la transparencia internacional gubernamental dado que la persepción de corrunción del país ha aumentado en los ultimos años. Analizando el índice de competitividad Barbados obtiene 58.9 puntos posicionandolo en el puesto 77, este índice se califica según la correcta

utilización de recursos y la capacidad para proveer a sus habitantes un alto nivel de prosperidad, a comparación de años anteriores ha empeorado.

El gasto en salud creció 2.8 millones en 2016 para un total de 139.4 millones de euros lo que represento un 9.28% del gasto público total, un 3,19% del PIB, es deci, 482 euros por habitante. A pesar de este leve aumento sigue siendo un gasto publico en sanidad muy bajo.

### 15.1. Moneda: Dólar de Barbados



*Ilustración 6 Divisa de Barbados  
Fuente: google*

### 15.2. Cambio

1 Dólar de Barbados equivale a 0.50 USD

1 Dólar de Barbados equivale a 1.667,13 COP

### 15.3. Acuerdos comerciales

#### - Acuerdos Multilaterales:

Miembros de la OMC, 1 de junio de 1995

#### - Uniones Aduaneras:

Miembros de CARICOM, 4 de julio de 1973

#### - Acuerdos de Libre Comercio:

CARIFORUM- Comunidad Europea, 15 octubre de 2018

CARICOM- Costa Rica, 9 de marzo de 2004

CARICOM- Republica Dominicana, 22 de agosto de 1998

#### - Acuerdos comerciales preferenciales:

CARICOM- Colombia, 24 de julio de 1994

CARICOM- Venezuela, 13 de octubre de 1992

### 16. Sistema político

Barbados ha sido un estado un estado Soberado e independiente desde 1966, siendo una democracia parlamentaria al mismo tiempo sigue siendo un reino de la Commonwealth del Reino Unido, a pesar de eso, el partido político con mayor representación es el parlamento forma gobierno.



*Ilustración 7 Parlamento de Barbados  
Fuente: SpainExchange*

El poder ejecutivo se encuentra representado por La jefe de estado Reina Isabel II, el primer ministro Freundel Stuart y el vice primer ministro Mia Mottley.

**16.1. Jefe de estado**



*Ilustración 8 Reina Isabel II  
Fuente: google*

**16.2. Primer ministro**



*Ilustración 9 Freundel Stuart (primer ministro)  
Fuente: google*

### **16.3. Vice primer ministra**



*Ilustración 10 Mia Mottley (vice primer ministra)  
Fuente: google*

El poder legislativo es representado por el parlamento que cuenta con dos cámaras conformado por 30 diputados en la Asamblea y 21 diputados para el Senado, elegidos por sufragio universal por 5 años.

Finalmente, la rama judicial está compuesta por la corte suprema que consiste de 8 magistrados y la corte de apelaciones encabezada por un juez jefe, el presidente de la corte y 4 jueces, esta rama es totalmente independiente.

### **17. Sistema de salud**

Barbados cuenta con un sistema de salud público que carece de amplio cubrimiento y de especialistas calificados, a pesar de esto el gobierno ha generado un plan estratégico en el cual destinan gran cantidad de los recursos al sector salud, la isla tiene un alto índice de enfermedades cardiovasculares y diabéticas, además, gran parte de la población sufre de hipertensión y llevan un alto control de VIH.

El Hospital Queen Elizabeth Hospital (QEH) es el principal centro de salud en el país que cuenta con convenios con entidades especializadas privadas como el Bayview Hospital, Sandy Crest Medical Center, Island Dialysis, y el Barbados Fertility Center.

Aun así, la isla es vulnerable debido a su situación geográfica se enfrenta problemas de clima y calidad el aire. Las cinco principales causas de muerte corresponden a enfermedades cardíacas isquémicas, enfermedades cerebrovasculares, enfermedades cardíacas hipertensivas y la diabetes mellitus, responsable de 25,9% de las muertes en los hombres y 32,6% en las mujeres.

Los servicios de atención primaria de salud están bien desarrollados y son de fácil acceso, el hospital Queen Elizabeth presta atención secundaria y terciaria. Además de tres hospitales de distrito, un hospital psiquiátrico y hospitales geriátricos, es complementado por un centro para personas con discapacidad y otro para niños con problemas físicos y mentales. En el caso de algunos pacientes que requieren atención especializada hay que remitirlos fuera del país.

### **Capítulo 5: Servicios ofrecidos a Barbados**

Ofrecemos a Barbados un amplio portafolio de servicios de salud a un menor costo en comparación con Estados Unidos, diferentes especialidades con médicos altamente calificados y última tecnología que certifican cada vez los altos estándares de la Clínica Foscal Internacional.

## 18. Especialidades

➤ Anestesiología	➤ Ginecología	➤ Oftalmología
➤ Cirugía General	➤ Hematología	➤ Oncología
➤ Cirugía Plástica	➤ Medicina interna	➤ Otorrinolaringología
➤ Cirugía Vascul ar	➤ Medicina Nuclear	➤ Patología
➤ Dermatología	➤ Nefrología	➤ Pediatría
➤ Endocrinología	➤ Neumología	➤ Psiquiatría
➤ Fisiatra	➤ Neurocirugía	➤ Radiología
➤ Fisioterapia	➤ Neurología	➤ Radioterapia
➤ Gastroenterología	➤ Odontología	➤ Urología
➤ Ortopedia y traumatología		

*Tabla 5 Especialidades*  
*Fuente: Elaboración propia*

## Capítulo 6: Resultados del proyecto

**Objetivo:** Identificar las oportunidades comerciales de La Clínica Foscal Internacional para la prestación de servicios de salud a pacientes de la isla de Barbados.

**Resultado:** Se aprovecha las oportunidades económicas y la falta de especialistas en el país, así como, la inversión del gobierno de Barbados en la mejora de la calidad de atención para sus ciudadanos. Se ofrecen especialidades certificadas en diferentes áreas de la salud, con médicos altamente calificados y capacitados que están a la altura de grandes referentes del sector.

### **19. Aportes del practicante a la empresa**

Los 4 aspectos principales aportados a empresa fueron el dinamismo, basado en dar solución rápida a las solicitudes que llegaban a la oficina ya fueren a última hora o con anticipo. Siguiendo, mejora en el proceso de atención al cliente, brindando una mayor fluidez y un menor tiempo de espera en las consultas requeridas por los pacientes. Efectividad en el tiempo establecido de respuesta en las actividades establecidas y finalmente, Trabajo en equipo, ya que funcionó como un engranaje con cada una de las personas que trabajan en el área para cubrir cada situación, así como el apoyo a los compañeros en sus funciones a realizar.

### **20. Aportes de la empresa al practicante**

Cabe resaltar que el mayor aporte adquirido en las prácticas empresariales fue la experiencia laboral, el liderazgo y dirección de un equipo de trabajo, así como el conocimiento del software implementado por la Clínica Foscal Internacional para su gestión administrativa y operacional. Adicionalmente la adquisición de nuevos principios y valores bajo los que se rige la institución y un amplio conocimiento en medicina.

### **21. Conclusiones**

- La Clínica Foscal Internacional es una institución altamente capacitada y certificada para la recepción de los pacientes internacionales dado a sus altos estándares tanto médicos como en avances científicos y tecnológicos
- La Institución se destaca como una de las mejores a nivel Latinoamericano y el Caribe, lo que favorece su elección en el momento de proceder a realizar procedimientos de salud

- La Clínica Foscal Internacional, puede competir a nivel internacional con los grandes hospitales a nivel mundial, pero tiene una ventaja económica ya la atención al paciente es más económica.
- Barbados está abierto a nuevos convenios que ofrezcan una mejora de salud a su población y es consciente que a pesar de ofrecer buenos servicios, para grandes especialidades se requiere de apoyo internacional, oportunidad que Colombia debe aprovechar.

## **22. Recomendaciones**

En general la oficina de Servicios Internacionales cubre cada uno de sus servicios con la mayor eficiencia posible, pero recomendaría especialmente disminuir el tiempo de espera en los chequeos ejecutivos ya que al ser un paquete de exámenes de alto costo se debe dar un poco más de prioridad a estos pacientes, aun así el servicio ofrecido por los chequeos ejecutivos es muy apetecido. Por otro lado la eficiencia de servicios de taxi para la movilidad entre la Clínica Foscal y Clínica Foscal Internacional debido a que el operador del servicio no cuenta con disponibilidad inmediata. Finalmente, ampliar el equipo de trabajo ya que el nivel de ocupación de la oficina es alto y se requiere cada vez más de personal capacitado para cumplir con las exigencias.

## **23. Bibliografía**

[https://es.wikipedia.org/wiki/Relaciones\\_Barbados-Colombia](https://es.wikipedia.org/wiki/Relaciones_Barbados-Colombia)  
<http://fundacionio.org/viajar/paises/america/barbados%20condiciones.html>  
[http://www.mayoresaludables.org/es/millonario-gasto-de-salud-en-barbados?language\\_content\\_entity=es](http://www.mayoresaludables.org/es/millonario-gasto-de-salud-en-barbados?language_content_entity=es)  
<https://procolombia.co/salud-colombia/noticias-turismo-salud/santander-se-perfila-como-destino-internacional-de-salud>  
<http://www.foscal.com.co/docs/CBGC-fosunab-2017.pdf>  
<https://datosmacro.expansion.com/paises/barbados>  
[http://www.sice.oas.org/trade/ronda\\_ur/03.asp](http://www.sice.oas.org/trade/ronda_ur/03.asp)