

**APERTURA DE MERCADOS INTERNACIONALES DE LA CLINICA FOSCAL
INTERNACIONAL EN EL ESTADO DE LA FLORIDA, ESTADOS UNIDOS DE
NORTEAMERICA.**

**ESTUDIANTE
FABIAN LEONARDO ROSSI HERREÑO**

**CLINICA FOSCAL INTERNACIONAL/ FUNDACION FOSUNAB
OFICINA DE SERVICIOS INTERNACIONALES Y PLANES ESPECIALES
(SIPE).**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BUCARAMANGA, SANTANDER**

2020

**APERTURA DE MERCADOS INTERNACIONALES DE LA CLINICA FOSCAL
INTERNACIONAL EN EL ESTADO DE LA FLORIDA, ESTADOS UNIDOS DE
NORTEAMERICA.**

FABIAN LEONARDO ROSSI HERREÑO

ID: 000129191

DOCENTE

JAIME ENRIQUE SARMIENTO SUAREZ

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BUCARAMANGA, SANTANDER**

2020

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	9
Clínica Foscal Internacional.....	9
Misión:	9
Visión:	10
Infraestructura y pilares institucionales	10
Organigrama de la institución	11
Oficina de servicios internacionales y planes especiales (SIPE)	12
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	13
Justificación.....	13
MARCO TEORICO	13
OBJETIVOS	14
Objetivo general	14
Objetivos específicos.....	14
METODOLOGIA	15
ACTIVIDADES POR DESARROLLAR.....	16
INFORMACIÓN CONSULADO DE COLOMBIA EN MIAMI	18
COMPAÑIAS DE INTERES	24
MATRIZ DOFA.....	35
PRESUPUESTO PARA MISION MEDICA Y ADMINISTRATIVA	36
ANALISIS DEL PRESUPUESTO	37
CONCLUSIONES	39
BIBLIOGRAFIA.....	41

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: APERTURA DE MERCADOS INTERNACIONALES DE LA CLÍNICA FOSCAL INTERNACIONAL EN EL ESTADO DE LA FLORIDA, ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA

AUTOR(ES): Fabián Leonardo Rossi Herreño

PROGRAMA: Facultad de Administración de Negocios Internacionales

DIRECTOR(A): Jaime Enrique Sarmiento Suárez

RESUMEN

Durante los últimos cinco años los gobernantes departamentales y municipales se han propuesto posicionar al departamento de Santander como pionero en las distintas áreas comerciales que destacan y resaltan a la región en el mercado tanto nacional como internacional. Haciendo uso de este proyecto gubernamental la clínica Foscal internacional – Fundación Fosunab ha enfocado sus metas en el reconocimiento institucional por parte de la ciudadanía tanto colombiana como extranjera de los servicios médicos de calidad que puede ofrecer la región a toda aquella persona que lo requiera. Siguiendo lo anterior, la búsqueda de nuevos mercados internacionales se hace oportuna haciendo uso de un análisis de oportunidades comerciales enfocadas en el estado de la Florida, Estados Unidos junto a la apertura de nuevas rutas comerciales que conectan a Santander con la región mencionada.

PALABRAS CLAVE:

Apertura, Posicionamiento, Reconocimiento, Ruta

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: OPENING OF INTERNATIONAL MARKETS OF THE INTERNATIONAL FOSCAL CLINIC IN THE STATE OF FLORIDA, UNITED STATES OF AMERICA

AUTHOR(S): Fabián Leonardo Rossi Herreño

FACULTY: Facultad de Administración de Negocios Internacionales

DIRECTOR: Jaime Enrique Sarmiento Suárez

ABSTRACT

Over the last five years, departmental and municipal governments have set out to position the department of Santander as a pioneer in the various commercial areas that highlight and highlight the region in both the domestic and international markets. Making use of this government project, the Foscál International Clinic – Fosunab Foundation has focused its goals on institutional recognition by the Colombian and foreign citizens of the quality medical services that the region can offer to anyone who requires it. Following the above, the search for new international markets is timely using an analysis of business opportunities focused on the state of Florida, United States along with the opening of new trade routes that connect Santander with the region mentioned.

KEYWORDS:

Opening, Positioning, Recognition, Routes

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCION

La salud durante la última década ha sido el foco de desarrollo en la región santandereana, lo que ha permitido a las entidades de salud locales invertir en el desarrollo tecnológico y científico de las instituciones tanto educativas como prestadoras de servicios de salud.

La clínica Foscal Internacional, Fundación FOSUNAB ha sido pilar en este foco de desarrollo teniendo en cuenta que fue fundada como una institución consolidada como zona franca, Lo que ha permitido la compra e importación de alta tecnología médica para el mejoramiento continuo en la prestación de servicios de salud y educación de la región; teniendo en cuenta lo anterior la institución Clínica Foscal Internacional ha comenzado la búsqueda de nuevas oportunidades comerciales que permitan el establecimiento de alianzas estratégicas internacionales que permitan el ofrecimiento de servicios de salud con calidad en la región del sur de la Florida en los Estados Unidos de Norte América.

El objetivo principal de este proyecto es la recopilación de información que permita a la institución divisar un mejor panorama sobre las oportunidades encontradas en el sur de la Florida teniendo en cuenta la apertura de una nueva ruta aérea directa entre la ciudad de Bucaramanga, Santander y Fort Lauderdale, Florida; ruta que es vista por la Clínica Foscal Internacional como una gran oportunidad de expansión en la oferta de servicios de salud de la mano con el consulado de Colombia en la ciudad de Miami, Florida.

PRESENTACION DE LA INSTITUCION

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; durante el año 2010, el Dr. Virgilio Galvis Ramírez, fundador y gestor de la organización, pone en marcha el nuevo megaproyecto 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.

MISION



“Brindar servicios integrales de salud de clase mundial, formación humana y académica desarrollo científico y esperanza de vida, con Responsabilidad Social.”

VISION



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

INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCION

- Área de infraestructura 140.000 metros cuadrados
- Médicos Especialistas 350
- Camas Hospitalarias 410
- Unidades de cuidados intensivos 102
- Salas de cirugía 27

PILARES Y VALORES DE LA INSTITUCION

- Sentido de pertenencia
- Innovación
- Responsabilidad social
- Excelencia medica
- Trabajo en equipo
- Seguridad del paciente
- Ética y Diciplina

ORGANIGRAMA CLÍNICA FOSCAL INTERNACIONAL – FUNDACION FOSUNAB

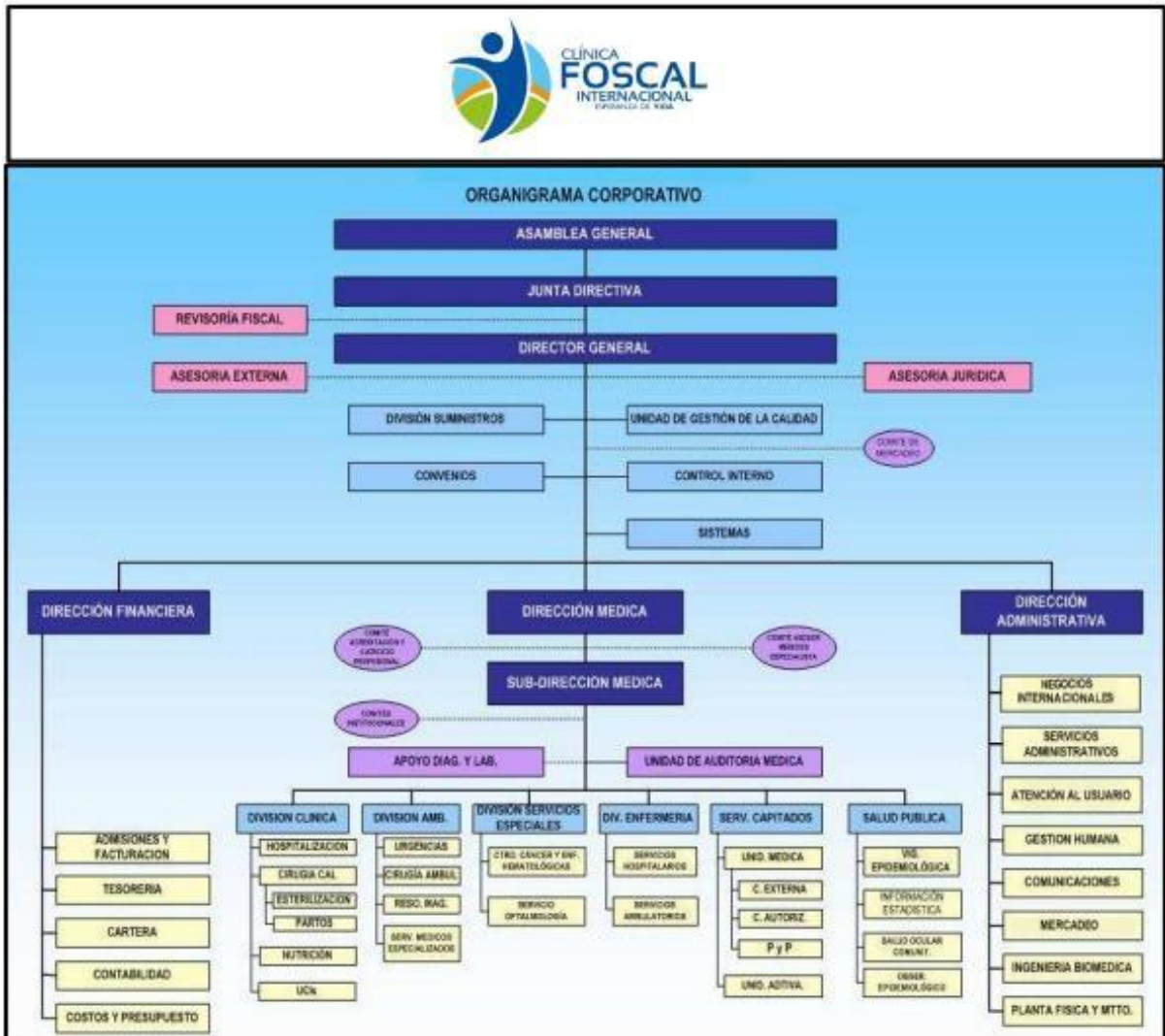


Figura 1. Organigrama interno de la Clínica Foscál Internacional – Fundación Fosunab
Fuente. Foscál Internacional (2020)

OFICINA DE SERVICIOS INTERNACIONALES Y PLANES ESPECIALES

La oficina de servicios internacionales y planes especiales (SIPE) se encuentra ubicada en la oficina 113 del primer piso del complejo médico Clínica Foscal Internacional – Fundación FOSUNAB; esta oficina tiene como finalidad brindar atención, asesoría y acompañamiento tanto a pacientes particulares nacionales como pacientes internacionales en diferentes tratamientos y procedimientos médicos de alta complejidad con tiempos cortos, medios o a largo plazo.

Actualmente la oficina de servicios internacionales y planes especiales se encuentra conformada por un total de 9 empleados entre los que se encuentran 4 profesionales en el área administrativa, 2 médicos especialistas, 2 practicantes universitarios y una asesora de atención al cliente la cual es encargada del manejo y acompañamiento de los pacientes mediante el uso de las redes sociales y tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S).

La oficina posee grandes alianzas estratégicas con aseguradoras internacionales y clínicas en países del caribe como Aruba, Curaçao, San Martín, Santa Lucía entre otros a los que se les presta el servicio de salud en procedimientos de alta complejidad.

Teniendo en cuenta la coyuntura actual del país, la búsqueda del mejoramiento continuo y el crecimiento del sector salud en la región, permite a la Clínica Foscal Internacional la búsqueda de expansión de sus horizontes junto con el ofrecimiento de sus servicios en nuevos mercados internacionales enfocados en la región del sur de la Florida en los Estados Unidos de Norte América; por lo que se hace necesario una investigación y análisis de oportunidades que permitan el establecimiento de relaciones bilaterales mediante el apoyo de entidades gubernamentales colombianas tales como PROCOLOMBIA y el consulado de Colombia en la ciudad de Miami, Florida.

DEFINICION DEL PROBLEMA

En los últimos años la clínica Foscal Internacional se ha perfilado como un icono de calidad, seguridad y buen nombre tanto a nivel nacional como internacional; teniendo en cuenta lo anterior se hace necesaria la expansión de la oferta de servicios internacionales siguiendo los lineamientos de la institución en el mejoramiento la calidad de vida de los pacientes, los procedimientos médicos de vanguardia y el posicionamiento de la región santandereana en el sector salud, tecnología e innovación médica.

JUSTIFICACION

teniendo en cuenta la apertura próxima de la ruta aérea directa en el mes de abril entre la ciudad de Bucaramanga, Colombia – Fort Lauderdale; ruta que facilita el intercambio y la prestación de servicios médicos de calidad tanto a pacientes colombianos radicados en la región norteamericana como también pacientes internacionales que se encuentran en búsqueda constante de servicios médicos de calidad.

MARCO TEORICO

La coyuntura actual del departamento de Santander junto con el enfoque de desarrollo propuesto por las entidades gubernamentales presentes en la región en los últimos años permite plantear la mejora continua de entidades prestadoras de salud que buscan constantemente procesos de mejora e internacionalización que incrementen el flujo de pacientes internacionales; teniendo en cuenta lo anterior, la investigación, el análisis y posible apertura de mercados internacionales para la Clínica Foscal Internacional – Fundación Fosunab se convierte en un pilar de interés a desarrollar junto con el acompañamiento interinstitucional local que permitan la expansión e incursión de la institución en el mercado norte americano, mas exactamente en el sur del estado de la

Florida donde habita una gran porción de connacionales que se transforman en el mercado objetivo a incursionar con el fin de prestar servicios de calidad.

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar la apertura de mercados internacionales de la clínica Foscal Internacional en el estado de la Florida, Estados Unidos; teniendo en cuenta la apertura próxima de la ruta aérea directa en el mes de abril entre la ciudad de Bucaramanga, Colombia – Fort Lauderdale; ruta que facilita el intercambio y la prestación de servicios médicos de calidad tanto a pacientes colombianos radicados en la región norteamericana como también pacientes internacionales que se encuentran en búsqueda constante de servicios médicos de calidad.

Objetivos específicos

- Establecer contacto con el consulado colombiano en la ciudad de miami para la realización de una investigación de mercados que permita establecer relaciones comerciales del sector salud Santandereano en el estado de la Florida.
- Relacionar a la clínica Foscal Internacional con aseguradoras internacionales que faciliten el envío de pacientes radicados en el área de la florida para tratamientos médicos de calidad.
- Identificar mercados potenciales del sector salud que permita a la Clínica Foscal internacional expandir su oferta de servicios en el campo médico.
- Definir estrategias institucionales y corporativas que permitan el establecimiento y correcto desarrollo de relaciones interinstitucionales.

- Establecer conversaciones con cámara de comercio de Bucaramanga y ProColombia en orden de definir un presupuesto de viaje para la realización de las negociaciones en el estado de la Florida.
- Realizar un análisis DOFA de la clínica Foscal con relación al nuevo mercado que pretende abordar.

METODOLOGIA

- Análisis de mercados y oportunidades de negocio en el sur de la florida mediante llamadas personales y contacto a los diferentes entes competentes que permitan el correcto desarrollo de la negociación propuesta.
- Para la realización del proyecto se tendrá en cuenta la asistencia y el acompañamiento de entes gubernamentales colombianos tales como ProColombia, Cámara de comercio de Bucaramanga, DIAN, Banco de Bogotá entre otros que ofrecerán claridad y seguridad al momento de la negociación.
- Análisis y estadísticas del sector salud en el sur de la florida teniendo en cuenta el estudio del mercado potencial de la región dado por las patologías más comunes presentadas en la región estadounidense.
- Definición de presupuesto de viaje para la realización de visitas comerciales por parte de la jefe de la oficina de servicios internacionales y planes especiales (SIPE) Sara Cristina Ardila Vargas en compañía de un médico especialista que reafirme el conocimiento medico ofrecido a los pacientes internacionales en las instalaciones de la clínica Foscal Internacional ubicada en la ciudad de Bucaramanga, Colombia.

- Búsqueda, análisis y definición de la reglamentación gubernamental requerida para el establecimiento de relaciones comerciales entre la Clínica Foscal Internacional y los seguros médicos influyentes en la región sur de la Florida.
- Programación y cronograma de visitas comerciales protocolarias a cargo de la jefe de la oficina de servicios internacionales y planes especiales (SIPE) Sara Cristina Ardila Vargas.
- Solicitud de apoyo económico para la realización de la misión comercial propuesta a entes gubernamentales de la región santandereana Cámara de Comercio de Bucaramanga y ProColombia.
- Establecimiento de conversaciones comerciales entre la Clínica Foscal Internacional y el presidente de ProColombia para los Estados Unidos de Norteamérica Hernán Méndez Bages en orden de incrementar el conocimiento técnico y comercial necesario para llevar a cabo negociaciones fructíferas y seguras para las partes involucradas.
- Investigación y establecimiento de perfil país ante la oficina de servicios internacionales y planes especiales (SIPE) para la adquisición del conocimiento comercial, poblacional y patológico necesario para el desarrollo de las negociaciones propuestas y dirigidas a la expansión del mercado objetivo.

ACTIVIDADES POR DESARROLLAR

- Investigación exhaustiva de los requisitos necesarios para el establecimiento de contacto entre la oficina de servicios internacionales y planes especiales (SIPE) de la Clínica Foscal Internacional y el consulado colombiano en la ciudad de Miami, Florida.
- Definición del formato adecuado de carta escrita para la presentación oficial de la Clínica Foscal internacional ante el cónsul honorario de Colombia en Miami.

- Planteamiento del proyecto de internacionalización y solicitud de apoyo económico ante Cámara de Comercio de Bucaramanga y ProColombia por parte Sara Cristina Ardila Vargas, jefe de la oficina de servicios internacionales y planes especiales (SIPE).
- Inicio de conversaciones comerciales entre las dos partes para la definición de la normativa internacional que rige en la prestación de servicios de salud a pacientes internacionales entre Norte América y Colombia.
- Planeación del viaje internacional por parte de la doctora Sara Cristina Ardila Vargas en compañía de un médico especialista que ofrezca conocimiento profesional y científico de los tratamientos médicos ofrecidos por la Clínica Foscal Internacional.
- Cotización de precios de tiquetes aéreos, alojamiento, alimentación y transporte terrestre en La Florida, Estados Unidos.
- Programación de visitas comerciales con clientes potenciales del sector salud en el área de Miami.

INFORMACION CONSULADO DE COLOMBIA EN MIAMI, FLORIDA

EL CONSUL

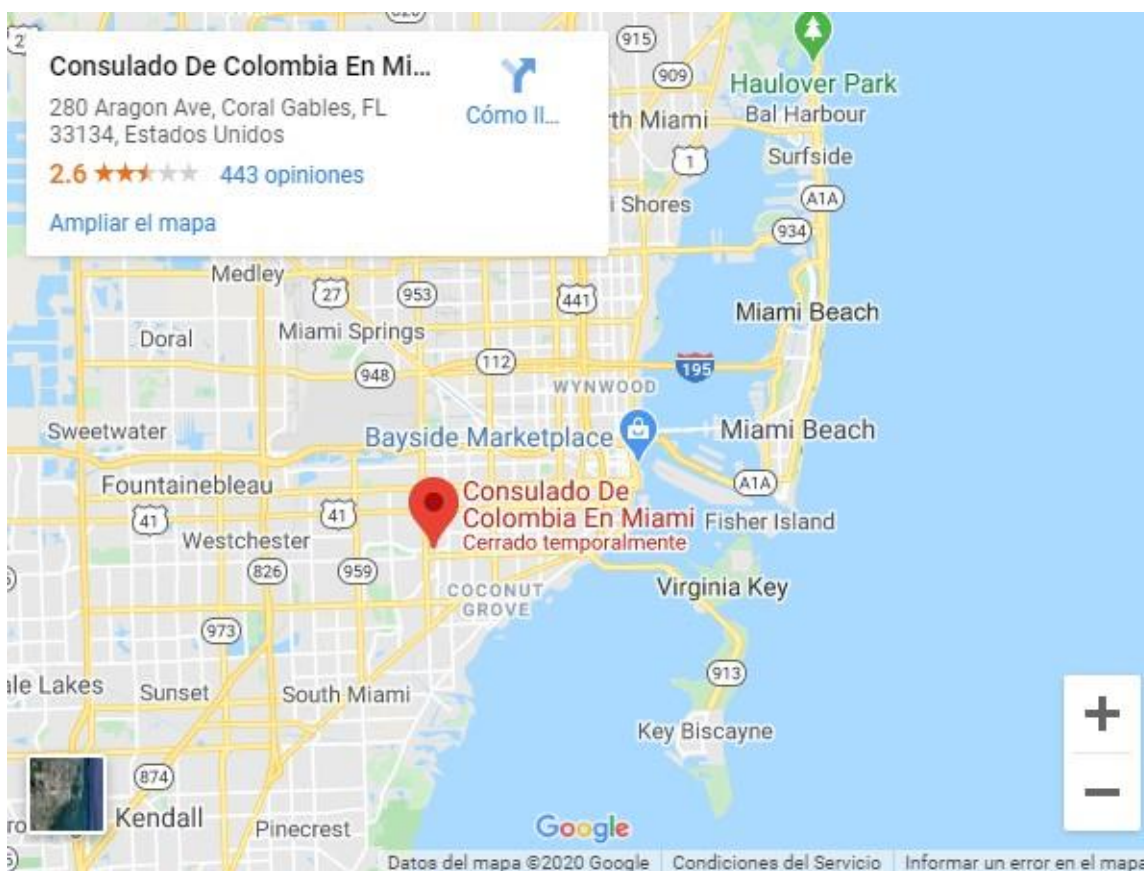


Pedro Agustín Valencia Laserna

Economista con maestría en Economía y especialización en Economía de Seguridad. Designado como Cónsul General Central en Miami, Pedro Agustín Valencia Laserna, nació en marzo de 1978 en la ilustre ciudad de Popayán. Economista de la Universidad de los Andes, con especialización en Economía de la Seguridad y la Defensa de la misma universidad, y magister en Economía de la Universidad Javeriana, es un profesional con amplia trayectoria en el sector público, reconocido por su desempeño exitoso en planeación estratégica, diseño de procesos y dirección de proyectos.

Se ha desempeñado en el Ministerio de Defensa Nacional y la Dirección Nacional de Inteligencia, donde ocupó el cargo de Inspector General. Ha trabajado con la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el sector social, como asesor y Director Territorial de la Secretaría de Integración Social.

UBICACIÓN DEL CONSULADO DE COLOMBIA EN LA CIUDAD DE MIAMI



Consulado de Colombia en Miami: 280 Aragón Avenue, Coral Gables FL 33134 E.U

Teléfono: +1 (305)-902-4602 **fax:** +1 (305)-441-9537

Director de protocolo en el consulado: Rodrigo Pinzón Navarro

Dirección de correo electrónico: rodrigo.pinzon@cancilleria.gov.co

Teléfono: (+57 1) 381-4000 Extensión 1374 Miami, Florida.

UBICACIÓN OFICINA PROCOLOMBIA EN MIAMI, FLORIDA



Oficina Procolombia en Miami: 601 Brickell Key Drive suite 608, Miami FL 33131

Director de Procolombia en Miami: Hernán Méndez Bages

Dirección de correo electrónico: miami@procolombia.co

Teléfono: +1 (305) 374 3144 **Fax:** +1 (212) 922 9115

Los datos suministrados tienen como finalidad conocer, divisar y cumplir los requisitos necesarios para establecer conversaciones con las entidades respectivas que permitan el desarrollo de futuras conversaciones, negociaciones y alianzas estratégicas que impulsen la apertura de mercados propuesta por la Clínica Foscal Internacional. Mediante el establecimiento de contacto se busca el apoyo y programación de una misión corporativa que incentive y complemente el desarrollo e internacionalización de la Oficina de servicios internacionales y planes especiales (SIPE) de la Clínica Foscal Internacional – Fundación FOSUNAB.

Una investigación realizada en las paginas oficiales del consulado de Colombia en la ciudad de Miami, Florida muestra un posible punto de partida para la participación de la Clínica Foscal Internacional en actividades internacionales relacionadas con el área de la salud.

El Consulado De Colombia en el estado de la Florida por medio de la dirección de asuntos migratorios, consulares y servicio al ciudadano de la cancillería y articulada por el programa Colombia nos une, cada año durante el mes de octubre realiza una jornada de salud denominada “**Colombianos Saludables en el exterior**” iniciativa realizada en más de 20 consulados de Colombia en 11 países del mundo de la cual el consulado de Miami en el estado de la Florida, Estados Unidos es participe. Con esta iniciativa el gobierno nacional colombiano Busca ayudar a mejorar la salud y el bienestar de los connacionales residentes en algunas ciudades de los Estados Unidos de Norte América, Canadá, Europa, América Latina y Asia.

Con la iniciativa mencionada se han beneficiado en los últimos años mas de 120.000 connacionales a los que se les han prestado servicios de salud entre los que se encuentran consultas generales, consultas especializadas, exámenes de laboratorio, medicina general,

odontología, pediatría, psicología, terapias alternativas, medicina preventiva, conferencias, talleres, nutrición entre otros.

Conocida como “**La semana binacional de la Salud**” el gobierno colombiano tiene como objetivo principal brindar servicios de salud a las poblaciones migrantes que se encuentran en el territorio estadounidense y canadiense con la participación de las redes consulares de México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú. Esta iniciativa es llevada a cabo cada año durante la primera semana del mes de octubre; semana durante la cual los ciudadanos de los países que se han adherido a esta iniciativa pueden acudir a cualquier consulado de los países participantes (sin importar si es el de su país de origen) y recibir atención médica gratuita.

Colombia inició su participación en este programa durante el año 2007 mediante el desarrollo de programas que buscan mejorar la salud y el bienestar de los migrantes y sus familias. La Información recopilada muestra que durante los últimos años la participación de connacionales ha incrementado lo que abre una excelente oportunidad y expansión de horizontes para la oferta de servicios por parte de la Clínica Foscal Internacional; a continuación, se muestra el avance de la iniciativa durante los últimos años.

Tabla No 1.

Participación de connacionales en eventos

Año	Participación de Consulados	Usuarios Participantes
2012	11 consulados	23.200
2013	13 consulados	23.900

2014	9 consulados en Estados Unidos. 3 consulados en Canadá	24.000
2015	6 consulados en Estados Unidos; 1 consulado en Canadá; 358 eventos gratuitos	4.672
2016	6 consulados en Estados Unidos; 1 consulado en Canadá; 5 consulados de América Latina,	20.000
2017	6 consulados en Estados Unidos; 1 consulado en Canadá	15.000
2018	7 consulados en Estados Unidos, 3 Consulados en Canadá; participación de México	28.000
2019	7 consulados en Estados Unidos; 2 consulados en Canadá; 4 consulados en Europa; 10 consulados en América Latina, 1 consulado en Nueva Zelanda	20.000

La tabla muestra la participación de los ciudadanos colombianos residentes en el exterior que participaron a través de los años en los eventos de la semana binacional por la salud en los consulados.

Al observar y analizar la cantidad de participantes connacionales y el crecimiento en los eventos realizados por parte del consulado de Colombia en la ciudad de Miami, Florida se evidencia un posible punto de partida en el que la Clínica Foscal Internacional puede

incursionar mediante la participación presencial de cuerpo médico y administrativo enviado en una misión de salud y administrativa que permitan dar a conocer los servicios que ofrece la institución, dando inicio a conversaciones y negociaciones que tengan como finalidad el establecimiento de alianzas estratégicas de tipo unilateral o bilateral haciendo análisis de las posibilidades, el mercado y la estrategia “*Win, Win*” que busca el beneficio mutuo.

COMPAÑÍAS DE INTERES PARA LA CLÍNICA FOSCAL INTERNACIONAL

- **CONNECT AMERICAS**

Connect americas es considerada como la primera red social empresarial de América latina y el caribe que se enfoca en promover el comercio, la inversión internacional y el posicionamiento de compañías en el mercado internacional; es una plataforma en línea que permite a los usuarios entrar en una red nacional e internacional de organizaciones inscritas para la integración corporativa enfocada en la prestación de servicios e inversiones que permitan el crecimiento empresarial exponencial.

Esta plataforma nace en el año 2014 bajo el establecimiento de una sociedad establecida entre Google, la compañía de logística internacional DHL, Alibaba.com y el Banco Interamericano De Desarrollo con la finalidad de ofrecer a sus miembros acceso a posibles clientes, proveedores, socios e inversionistas de la región y de todo el mundo; la plataforma busca proporcionar al miembro una abundante base de datos referente a aranceles y normas comerciales que permitan el establecimiento de negociaciones comerciales entre las compañías inscritas en la red. Al inscribirse de manera gratuita, los miembros reciben recomendaciones de posibles contactos con los cuales vincularse teniendo en cuenta la razón social de la compañía y los intereses que quedan expresados en el formulario de inscripción.

Connect americas actualmente se convierte en una plataforma de interés para la Clínica Foscal Internacional debido a que entre sus clientes se encuentra inscrita la compañía GlobalMED media & Center, entidad interesada en negociar y adquirir proveedores de salud y bienestar que ofrezcan seguridad y estándares de calidad; un socio potencial de salud internacional y turismo medico tanto en intercambios inbound como outbound que busca ayudar a los proveedores de salud a nivel mundial a abrir y expandir sus mercados. La empresa GlobalMED Media & Center, brinda servicios de turismo en salud desde el estado de Miami, lo que consiste en llevar pacientes de un país a otro cuando se necesitan tratamientos especiales o cuando los costos de los procedimientos son mas convenientes en otro destino. La compañía cuenta con la certificación Master Project Manager y Certified International Project Manager y mantiene establecidas relaciones corporativas y afiliaciones con la International Medical Affiliations, International Consulates e International Media Association.

- **MEDICAL TOURISM ASSOCIATION**

Medical Tourism Association es catalogada como una asociación global sin fines de lucro creada para incentivar el turismo médico y la industria internacional de pacientes; catalogada como una plataforma global tiene como finalidad relacionar internacionalmente el ecosistema sanitario y el turismo medico internacional teniendo en cuenta es uso de plataformas de salud internacionales que permiten conectar a los mejores especialistas y centros médicos en un solo entorno que permita la fácil comunicación e interacción entre médicos y pacientes tanto nacionales como internacionales.

La plataforma busca operadores del sector salud y viajes médicos con la finalidad de captar nuevos miembros internacionales que ayuden a la transformación del sector salud en un mejor campo de desarrollo que permita la inclusión los diferentes especialidades y

sectores económicos; esta asociación busca constantemente ampliar sus horizontes mediante el trabajo con proveedores de atención médica, compañías de seguros, gobiernos, compradores y otro tipo de empleadores mediante el uso de iniciativas de turismo médico que buscan ofrecer una atención transparente y de la mejor calidad. La compañía tiene como meta fundamental incrementar el conocimiento del consumidor sobre las opciones internacionales de atención medica disponibles en el mercado haciendo uso de iniciativas diseñadas específicamente tanto para educar como para aumentar la cantidad de consumidores que realizan un viaje con la finalidad de recibir la mejor atención medica teniendo en cuenta las patologías de cada paciente.

Medical Tourism Association es catalogada como una plataforma internacional que actualmente cuenta con miembros de más de 65 países los cuales ofrecen sus servicios de turismo en salud entre los que Colombia se encuentra posicionada en el puesto número 25 según el global ranking publicado por el Medical Tourism Index; en la actualidad posee dentro del territorio colombiano convenios para la prestación de servicios de salud en ciudades entre las que se encuentran Bogotá, Cali, Risaralda, Cartagena y Medellín en áreas de la salud relacionadas con la odontología, cirugía estética, dermatología y gastroenterología lo que representa una oportunidad de expansión de servicios para la región santandereana enfocada en la prestación de servicios de salud relacionados con la optometría y oftalmología los cuales son el pilar fuerte de la Fundación Oftalmología de Santander FOSCAL.

Para la Clínica Foscal Internacional – Fundación FOSUNAB el establecimiento de relaciones comerciales con la asociación medica de turismo marca un importante punto de partida para la internacionalización de los servicios médicos ofrecidos por dicha entidad ya que la plataforma ofrece a los clientes guías de destinos de salud y bienestar junto a la publicación de una revista de turismo médico que puede dar nombre y posicionar a la Foscal

Internacional en el mercado norte americano; así mismo la plataforma de Medical Tourism Association ofrece tanto a socios como consumidores un portal de internet catalogado internacionalmente como el numero uno en el ofrecimiento de atención medica especializada teniendo como principios la transparencia en calidad y precio, comunicación y educación relacionada con el sector salud.

- **MAYO CLINIC FLORIDA**

Catalogada como una de las mejores clínicas en los Estados Unidos de Norteamérica la clínica Mayo ofrece atención medica innovadora que busca de manera directa tratar a sus pacientes con calor humano donde tanto proveedores de nivel internacional como voluntarios buscan contribuir a que el paciente se sienta bienvenido y como en casa.

Con mas de 400 acres de extensión la Mayo Clinic Florida cuenta con 2 hoteles dentro de su campus hospitalario, posee un departamento y centro de servicios internacionales desarrollado que permite la realización de posibles negociaciones en turismo medico tanto inbound como outbound para el intercambio internacional de pacientes; en Colombia actualmente posee una oficina informativa que dio apertura en el año 2014 en la ciudad de Bogotá y que brinda atención y asesoría en todos los lineamientos que se requieren tanto en programación de consultas, orientación general sobre la institución, seguimiento de visitas anteriores o futuras y coordinación de intercambio de pacientes internacionales.

Mayo Clinic Florida ofrece un panorama positivo para la Clínica Foscal Internacional teniendo en cuenta que el desarrollo de posibles alianzas es bastante viable debido a que las dos instituciones poseen departamentos de relaciones internacionales bastante desarrollados que incentivan constantemente el intercambio de pacientes tanto dentro como fuera de sus límites fronterizos; así mismo la Clínica Foscal Internacional tiene como oferta institucional especializada el área de optometría y oftalmología con servicios

de calidad, tratamiento de pacientes con calor humano y a precios competitivos que abre una ventana de negociación positiva y de panorama amplio en tratamiento de pacientes con patologías especializadas; la institución norteamericana ha sido reconocida como el mejor hospital en los Estados Unidos de Norteamérica durante el periodo 2019 – 2020 según el U.S. News & World Report representando una alianza positiva y beneficiosa para la Foscil Internacional – Fundación Fosunab.

- **JACKSON MEMORIAL HOSPITAL FLORIDA**

Jackson memorial Hospital es una institución de carácter social que busca ofrecer a sus pacientes tratamientos de calidad en todos los sectores de la sociedad; se cataloga así mismo como un hospital en constante crecimiento y en búsqueda de nuevos aliados que incentiven el crecimiento interinstitucional en las dos vías lo que muestra una posible alianza benéfica para las instituciones que establezcan alianzas con este.

La Institución Norteamericana ofrece a proveedores externos múltiples maneras de involucrarse sin importar la manera en que los agentes exteriores deseen ayudar; lo importante para esta institución es mostrar el compromiso y apoyo para crear un impacto positivo en las vidas de los pacientes y sus familias, lineamientos que también son de gran importancia para la Clínica Foscil Internacional.

La Carrera por el crecimiento institucional es importante tanto para Clínica Foscil Internacional como para el Jackson Memorial Hospital es por esto una alianza entre las dos instituciones muestra un panorama interesante puesto que la institución norteamericana tiene establecido un programa denominado Project Medishare que tiene como finalidad compartir institucionalmente tanto sus recursos humanos como técnicos a ciudadanos de islas del caribe entre las que se encuentra Haití; la institución busca socios que ofrezcan colaboración para el trabajo conjunto por la salud de los habitantes haitianos lo que puede

convertirse en una oportunidad de expansión para la Clínica Foscal Internacional en otra de las islas del caribe.

El proyecto Medishare establecido desde el año 1994 busca colaborar con las comunidades locales de Haití mediante instituciones aliadas que ofrezcan servicios de calidad y con precios Asequibles para la comunidad mediante la colaboración de socios externos e internacionales que estén enfocados en varias áreas de la medicina; en especial el tratamiento del cáncer de mama y pediatría representando de esta manera una alianza interesante para la Clínica Foscal Internacional.

- **BAPTIST HEALTH SOUTH FLORIDA**

Considerado como uno de los centros médicos mas respetados en el estado de la Florida el Baptist Health Hospital se encuentra ubicado a 20 minutos del aeropuerto internacional de miami, lo que permite a locales y viajeros fácil acceso a los servicios de salud ofrecidos por la institución médica; esta institución ofrece a sus pacientes una amplia gama de servicios médicos junto con un personal altamente calificado convirtiéndolo en un centro de salud con gran capacidad de tratamientos médicos.

Baptist Health Hospital posee un centro de servicio internacional que busca ayudar a miles de persona a nivel mundial mediante técnicas de vida sana para obtener una longevidad alta y saludable, es por esto que constantemente la institución busca de aliados tanto nacionales como internacionales que puedan ofrecer una gama de servicios de calidad que mantengan la experiencia ofrecida por el hospital; así mismo, la institución cuenta con un recurso humano capacitado en atención al cliente con el uso de múltiples idiomas que permiten a los pacientes y clientes mantener una excelente comunicación en todos los niveles de servicios ofrecidos al público. La institución cuenta con más de 4000 médicos en prácticamente todas las especialidades medicas de alta complejidad, lo que le permite a la

institución poseer una amplia red de contactos con médicos, hospitales en mas de una docena de países y asociaciones medicas que permite abarcar a los pacientes campos de acción como el pedido de segundas opiniones, videoconferencias, cursos de formación médica continua, participación en conferencias médicas, visitas guiadas, entre otros.

Esta institución es de interés para la Clínica Foscal Internacional ya que el establecimiento relaciones bilaterales permitirá la retroalimentación mutua entre las dos partes con la atención a pacientes tanto nacionales como internacionales, así como la capacitación de los recursos humanos que poseen las instituciones en áreas de conocimiento y tecnologías de vanguardia que prioricen el bienestar del paciente, pilar que mueve a las dos instituciones en la búsqueda del ofrecimiento de servicios médicos de calidad.

- **FERIA INTERNACIONAL FIME (FLORIDA INTERNATIONAL MEDICAL EXPO)**

Catalogada como una plataforma de atención médica líder en las Américas con más de 30 años, la feria internacional FIME tiene como objetivo principal conectar entre si a fabricantes de equipos médicos, proveedores de servicios, profesionales de la salud, profesionales de adquisiciones entre otros. La exposición tiene como pilar base el establecimiento de alianzas comerciales clave y contactos interinstitucionales e internacionales que se establecen mediante el uso de múltiples canales comerciales que permitan la interconexión industrial de la salud en América latina y América del norte.

Esta exposición internacional se lleva a cabo cada año a finales del mes de junio en la ciudad de Miami, Florida; así mismo, se desarrolla durante 3 días en el centro de convenciones de Miami Beach; centro al cual son atraídos cada año más de 17.000 asistentes de atención médica, 1.100 fabricantes, proveedores de equipos y socios internacionales entre los cuales se encuentran representados más de 100 países. Durante su desarrollo la feria es

visitada por entidades prestadoras de servicios de salud con porcentajes mayormente encontrados en los Estados Unidos y Canadá con un 47%, seguido de un 24% con entidades pertenecientes a Sur América, 16% perteneciente a países de América central y las Islas del Caribe, 7% México, 2% de Europa, 3% de Asia y 1% restante de visitantes provenientes de África; en los porcentajes mencionados anteriormente se encuentran un 59% agentes distribuidores de servicios de salud, 30% ejecutivos de hospitales, 19% de fabricantes y un 12% pertenecientes a laboratorios médicos internacionales.

Florida International Medical Expo es una oportunidad de expansión importante para la Clínica Foscil Internacional – Fundación Fosunab; un evento interesante que puede colocar a la institución en contacto no solo con entidades establecidas en el estado de la Florida sino también con entidades a nivel mundial; así mismo es una gran oportunidad para llevar el nombre FOSCAL al mercado norteamericano, posicionando a la institución entre importantes entidades a nivel internacional. Es importante mencionar que al tomar en cuenta esta oportunidad, se haría necesaria la planeación de una misión administrativa y de negocios que tenga como fin asistir al evento ya sea como visitante o como exponente en alguno de los stands puestos a disposición del público, para lo cual se tendría la labor de elaborar un presupuesto económico que permita a la Clínica Foscil Internacional ser expositor en este gran evento que abriría las puertas no solo al mercado norteamericano sino las puertas un mercado internacional con mayor impacto en Estados Unidos, Canadá, Europa y otras islas del caribe que se perfilan como mercados potenciales para la institución.

- **FLORIDA INTERNATIONAL UNIVERSITY (FIU)**

Esta institución de educación superior catalogada así misma como una universidad abierta a la experiencia internacional se posiciona entre las 50 mejores instituciones públicas que invierte anualmente mas de 200 millones de dólares en innovación y nuevas alianzas

estratégicas tanto nacionales como internacionales en búsqueda de un mejor desarrollo tanto académico como infraestructural para todos sus estudiantes; actualmente la institución busca constantemente proveer a sus estudiantes de nuevas oportunidades y experiencias nuevas que proporcionen mejoramiento continuo a sus programas enfocados en el área de la salud.

Con mas de 342 acres en su Campus las universidad internacional de Florida busca establecer alianzas nacionales e internacionales que permitan incrementar sus ya más de 300 asociaciones tanto académicas, investigativas, prestadoras de servicios y grupos de interés; sociedades que permiten el intercambio estudiantil, intercambio de pacientes, un desarrollo e innovación que van de la mano con instituciones internacionales que aporten desarrollo a la institución universitaria; es así como se convierte en una entidad importante para la Clínica Foscal Internacional ya que el establecer contacto con esta institución educativa podría traer beneficios tanto académicos como institucionales que incentiven las relaciones bilaterales bajo el desarrollo mutuo del conocimiento en el área de la salud y la educación.

ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES Y CORPORATIVAS.

La Clínica Foscal Internacional - Fundación Fosunab durante los últimos años se ha perfilado como una institución de reconocimiento tanto nacional como internacional mediante el establecimiento de nuevas alianzas y sociedades que le ha permitido a la institución obtener un crecimiento exponencial que ha posicionado la marca en la mente de los pacientes y familiares que tienen la oportunidad de vivir y tener la experiencia del acompañamiento médico y administrativo durante la asistencia a la institución; teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario el análisis interno para el establecimiento de nuevas estrategias que permitan avanzar en el mejoramiento continuo y en el establecimiento de nuevas metas que ayuden al crecimiento de la institución, para lo anterior se recomienda un análisis interno corporativo.

- Para el posicionamiento de éxito se debe tener en cuenta que es necesario implementar campañas de promoción institucional que resalten la calidad del servicio institucional y los beneficios económicos que posee la ciudad de Bucaramanga para todos aquellos nacionales o extranjeros que visiten la ciudad con el fin de obtener un tratamiento médico de calidad.
- Promover internacionalmente mediante visitas o misiones medicas la institución hospitalaria teniendo en cuenta que es importante que el cliente conozca de manera bastante especifica y amplia la ubicación de la Clínica junto con las bondades que ofrece el departamento de Santander, la ciudad de Bucaramanga y su amplia zona franca que otorga curiosidad e interés al cliente.
- Establecer contacto con colombianos residentes en los Estados unidos, más específicamente en el estado de la Florida, para que estos sean clientes potenciales que vean al departamento y a la Clínica Foscal Internacional como una opción llamativa de turismo médico.
- Ofrecer al cliente potencial de la Clínica Foscal Internacional en el exterior mayor conocimiento de los beneficios y alianzas que posee la institución con hoteles de la ciudad en orden de hacer la visita del paciente mas amena y positiva.
- Establecer mas alianzas locales de la Clínica Foscal Internacional con entidades que ofrezcan mayores beneficios y descuentos para los pacientes internacionales durante su estancia en la ciudad de Bucaramanga; durante la investigación se observó que en la ciudad de miami las instituciones de salud ofrecen a los pacientes beneficios económicos en centros comerciales, hoteles, tiendas de regalos y alquileres de autos.
- Exaltar al cliente potencial las facilidades de transporte y culturales que ofrece la ciudad de Bucaramanga, así como las bondades de recuperación que posee el clima santandereano.

- Para la programación de la misión administrativa y comercial de la Clínica Foscal Internacional se debe tener en cuenta que, al momento de la realización de esta, se debe estudiar detalladamente que rama de la institución representa un fuerte para el mercado internacional y determinar el médico especialista que mejor representa a la institución para los intereses del viaje.
- Durante el desarrollo de la práctica empresarial se observó que la Clínica Foscal Internacional posee un bajo manejo del idioma Inglés entre su cuerpo administrativo por lo que la implementación de una ayuda financiera o corporativa para el aprendizaje de un segundo idioma sería de bastante interés e importancia teniendo en cuenta que el mercado objetivo crecerá, haciendo necesario el uso de otros idiomas dentro de la institución por lo que un apoyo al cuerpo administrativo y médico tendría gran impacto positivo en la institución.

MATRIZ DOFA

	Positivos (para alcanzar el objetivo)	Negativos (para alcanzar el Objetivo)
Origen interno	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alta calidad en los procedimientos médicos • Equipos médicos de alta complejidad en la región. • Alto desarrollo del área médica oftalmológica. • Convenios con aseguradoras internacionales que dan reconocimiento a la institución. • Cuerpo administrativo comprometido y con gran sentido de pertenencia por la institución. • Veracidad en la gestión, recolección y manejo de la documentación interna. 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajo manejo del idioma ingles por parte del cuerpo administrativo. • Procedimientos burocráticos internos que ralentizan el desarrollo de las actividades. • Falta de comunicación entre equipos de trabajo y departamentos administrativos y financieros. • Estrategias poco agresivas en la comercialización y venta de los servicios. • Bajo reconocimiento del la ciudad y la institución en el panorama internacional enfocado en el estado de la Florida.
Origen Externo	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expansión de los servicios médicos al mercado norteamericano. • Programación de asistencia a ferias y ruedas de negocios internacionales en la ciudad de Miami, Florida para posicionamiento de marca. • Colaboración con entidades gubernamentales como cámaras de comercio y consulados que permitan el fortalecimiento de la institución. • Reuniones de negocios programadas con aseguradoras internacionales. • Establecimiento de relaciones bilaterales con asociaciones médicas internacionales. • Intercambio internacional de pacientes y cuerpo médico que permita la capacitación académica. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baja receptividad de las compañías al momento de hacer una negociación. • Altos costos en el establecimiento de las relaciones bilaterales. • Certificaciones internacionales requeridas para el establecimiento de sociedades institucionales. • Requerimientos de manejo de segundo idioma ante las instituciones internacionales. • Competidores podrían tener certificaciones internacionales mas altas. • Imagen negativa del país que poseen las personas y pacientes potenciales para realizar turismo de salud. • Incremento de los costos de viaje debido a la situación actual del país con la epidemia por el virus COVID-19

Fuente: Elaboración propia.

PRESUPUESTO DE VIAJE PARA DOS PERSONAS; MISION MEDICA Y ADMINISTRATIVA

Presupuesto viaje de negocios

Presupuesto estimado del viaje		USD		3.200,00					
		USD	COP	Cantidad				Total	
Tarifa aérea Bucaramanga - Fort Lauderdale ida y vuelta Spirit Airlines	Jefe Oficina de servicios Internacionales	USD 260,00	COP 915.720,00	para 1	boleto(s)		USD 260,00		
	Médico especialista	USD 260,00	COP 915.720,00	para 1	boleto(s)		USD 260,00		
	Equipaje en Cabina + 10 lbs adicionales x persona	USD 65,00	COP 228.930,00	2			USD 130,00		
	lunes Nov 9 2020 - viernes lunes Nov 16 2020								
Traslado al Aeropuerto Int. Palonegro	Compañía de transporte Ejecutivo	USD 14,20	COP 50.000,00				USD 14,20		
Alquiler vehiculo Aeropuerto Fort Lauderdale	Vehiculo x 1 semana	USD 215,79	COP 760.000,00				USD 215,79		
Combustible Vehiculo	x día	USD 12,00	COP 42.264,00	6			USD 72,00		
Hotel Hampton Inn & Suites (Incluye desayuno)	Costo por noche x jefe Oficina de servicios internacionales	USD 125,00	COP 440.250,00	para 6	noche(s)		USD 750,00		
	Costo por noche médico especialista	USD 125,00	COP 440.250,00	para 6	noche(s)		USD 750,00		
Comida	Costo por día	USD 35,00	COP 123.270,00	6	Almuerzo/Cena		USD 210,00		
Comida	Costo por día	USD 35,00	COP 123.270,00	para 6	Almuerzo/Cena		USD 210,00		
Varios	Cantidad	USD 300,00	COP 1.056.600,00				USD 300,00		
TRM	COP		3.522,00						
						Costo total del viaje	USD	3.171,98	
						Costo total en pesos Colombianos	COP	11.171.724,00	
						Está por debajo del presupuesto en	USD	28,02	

Fuente: Elaboración propia

El presupuesto mostrado tiene como finalidad la realización de una misión administrativa y médica a la ciudad de Miami en el estado de la Florida, visita que permitirá la apertura de nuevos mercados internacionales para la Clínica Foscal Internacional; teniendo en cuenta lo anterior, se hará uso de la nueva ruta estrenada durante el mes de abril de 2020 entre la ciudad de Bucaramanga y Fort Lauderdale Florida, ruta aérea establecida por la aerolínea de bajo costo Spirit Airlines que conecta directamente la capital santandereana con los Estados Unidos de Norteamérica con una duración de vuelo de 3 horas y 25 minutos.

Esta nueva ruta que tendrá una operación los lunes, miércoles y viernes colocando al departamento de Santander en conocimiento de nuevos clientes potenciales que observan al departamento y a la Clínica Foscal Internacional como institución de interés para la realización de tratamientos médicos de gran complejidad y costos asequibles para todos aquellos turistas que se encuentren interesados en la región. Estadísticas del gobierno nacional muestran que el mercado norteamericano representa el 20.1% de las exportaciones santandereanas entre las que se pueden encontrar 111 compañías de la región que exportan sus productos, convirtiéndose de esta manera en un socio importante para los negocios; así mismo el Ministerio de comercio, industria y turismo entre sus informes da a conocer que el 6.7% de turistas no residentes que visitan el departamento de Santander provienen de los Estados Unidos de Norteamérica, lo que hace que este vuelo se convierta en una puerta de gran interés para la Foscal Internacional – Fundación Fosunab. Con esta nueva oportunidad la institución busca ofrecer tanto a locales como extranjeros una cobertura de salud integral que permitan el acceso equitativo a los servicios de salud mediante una red de prestación integrada de servicios que permita la expansión del sistema de salud FOSCAL a los Estados Unidos de Norteamérica.

ProColombia entre sus informes enumera las razones más importantes por las que el turismo en salud debe ser promocionado con mayor fuerza en estos momentos puesto que en países como los Estados Unidos de Norteamérica los sistemas de salud poseen altos costos debido a lo cual la población se encuentra sub-asegurada o prácticamente no asegura, lo que lo convierte en un cliente potencial de interés para la región santandereana que puede ofrecer a sus clientes y turistas en salud grandes beneficios tanto económicos como procedimentales.

Esta nueva apertura de negocios con el sur de la Florida igualmente puede abrir mercados objetivos en las islas del caribe que se encuentran mas cercanas al territorio norteamericano, islas que poseen bajos niveles de tecnología, baja capacidad asistencial y falta de médicos especialistas que puedan realizar procedimientos de alta complejidad; teniendo en cuenta lo anterior Colombia, el departamento de Santander y la Clínica Foscal Internacional -Fundación Fosunab se perfilan como estados e instituciones con gran potencial de desarrollo que les permite consolidarse bajo directrices tales como:

- Inversión constante en innovación y desarrollo con la realización de aportes importantes en el área de la salud.
- Implementación constante de directrices regulatorias para el sector salud que permiten la prestación de servicio mas integro y de calidad dando como resultado la optimización de los tiempos de respuesta a los pacientes.
- Incremento en la creación de clúster´s y nuevas Zonas francas de salud entre las que se encuentra la Clínica Foscal Internacional que incentivan el crecimiento de la región.
- Cobertura medica universal y de alta complejidad que ha permitido crear un perfil epidemiológico que ofrece gran conocimiento y experiencia en servicios de atención al cliente.

CONCLUSIONES

- La apertura de la nueva ruta aérea entre la ciudad de Bucaramanga y Fort Lauderdale Florida es una gran oportunidad de expansión para la oferta de servicios de la Clínica Foscal Internacional – Fundación Fosunab ya que permitirá a la institución dar a conocer y forjar el nombre de la entidad en un nuevo mercado que tiene gran potencial de desarrollo mediante en alianzas estratégicas.
- El establecimiento de contacto con el consulado de Colombia en el estado de la Florida, Estados Unidos es de gran importancia ya que mediante estas conversaciones se puede obtener mayor conocimiento sobre clientes potenciales de los que no se tienen conocimiento y que por medio del consulado buscan alianzas internacionales en el área de la salud.
- La asistencia de funcionarios administrativos y médicos de la Clínica Foscal al estado de la Florida ofrece seguridad y confianza al momento de la realización de negociaciones internacionales que permitan la expansión de la oferta de servicios.
- Las instituciones y compañías internacionales descritas en este proyecto se perfilan como clientes potenciales de gran valor que ofrecerían a la Fundación Oftalmológica de Santander un posicionamiento de marca en un mercado internacional que posee gran numero de connacionales en búsqueda de servicios médicos íntegros y de calidad.
- La Implementación de nuevas estrategias internas para la Foscal Internacional se hace necesaria teniendo como objetivo principal la expansión de mercado puesto que debido a esto es de vital importancia que el cuerpo administrativo y medico se capacite de mejor manera en el uso de una segunda lengua para ofrecer un mejor servicio a los pacientes internacionales actuales y a aquellos que surjan de las nuevas alianzas estratégicas internacionales.

- El presupuesto realizado para la misión administrativa y medica al estado de la Florida por parte de funcionarios de la Clínica Foscal Internacional tiene como finalidad establecer una base mas segura de conocimiento sobre las posibles visitas empresariales que se realizarían durante la duración del viaje; sin embargo se hace necesario el estudio y validación de las mejores opciones teniendo en cuenta que eventos y ferias internacionales tienen fecha de desarrollo en diferentes épocas del año por lo que se debe buscar la fecha más optima de viaje para la Institución.
- La matriz DOFA realizada muestra que la Clínica Foscal Internacional –Fundación Fosunab debe incentivar internamente a su cuerpo administrativo y médico a optar por una educación bilingüe en el que se ofrezca algún tipo de apoyo o incentivo que lleve a los empleados a desarrollarse en esta área de gran importancia para el desarrollo de las actividades cotidianas dentro de la institución.
- El mercado potencial encontrado en el estado de la Florida, Estados unidos muestra que la cantidad de connacionales que viven en el área mencionada se convierte en un mercado interesante para ser explorado y explotado mediante la apertura de nuevas alianzas interinstitucionales que ofrezcan beneficios mutuos en el crecimiento corporativo.
- El establecimiento de nuevas alianzas locales con centros comerciales, hoteles y agencias de turismo local debe convertirse en un pilar de interés para la Foscal Internacional teniendo en cuenta que los visitantes internacionales durante su periodo de recuperación de los procedimientos médicos puede ser un mercado a explorar teniendo como directriz ofrecer mayor confort y satisfacción a los clientes.
- La inscripción de la Clínica Foscal internacional en plataformas internacionales como las mencionadas en este proyecto representa una gran oportunidad de establecer conversaciones comerciales que expandan los horizontes institucionales.

BIBLIOGRAFIA

- Gobierno Nacional, R. C. (2020, 1 enero). / *Consulado de Colombia en Miami*.
consulado de la Republica de Colombia en Miami. <https://miami.consulado.gov.co/>
- Gobierno Nacional, R. C. (2020, 1 enero). / *Consulado de Colombia en Miami*.
Información acerca del cónsul, consulado de la Republica de Colombia en Miami.
<https://miami.consulado.gov.co/acerca/consul>
- Gobierno Nacional, R. C. (2020, 1 enero). / *Consulado de Colombia en Miami*.
Funcionarios internos del consulado, consulado de la Republica de Colombia en
Miami. <https://miami.consulado.gov.co/acerca/funcionarios>.
- Gobierno Nacional, R. C. (2020, 1 enero). / *Consulado de Colombia en Miami*.
Eventos realizados por el consulado, consulado de la Republica de Colombia en
Miami. <https://miami.consulado.gov.co/newsroom/events>
- Cámara de Comercio. (2019, 15 agosto). *Cámara de Comercio de Bucaramanga*.
Cámara de comercio de Bucaramanga creemos Santander.
<https://www.camaradirecta.com/fortalecer-mi-empresa/internacionalizacion/plan-regional-de-internacionalizacion-/>
- República de Colombia, G. N. (2020). *Oficina Comercial PROCOLOMBIA Estados Unidos / ProColombia - Compradores*. oficina internacional de Procolombia.
<https://compradores.procolombia.co/es/oficina-comercial-procolombia-estados-unidos>
- Gobierno nacional, R. C. (2019). *Semana Binacional de la Salud / Colombianosune / Ministerio de Relaciones Exteriores*. semana Binacional de la Salud.
<http://www.colombianosune.com/ejes/semana-binacional-de-la-salud>
- Plataforma internacional, C. A. (2019). *Comunidad Empresarial de América Latina y el Caribe / ConnectAmericas*. Connect Américas. <https://connectamericas.com/es>

- MedMedia, G. M. M. (2019). *GlobalMED Media & Center / ConnectAmericas*. GlobalMED & Media. <https://connectamericas.com/es/company/globalmed-media-center>
- *Medical Tourism Association*. (2020). Asociación global de medicina para la promoción de la industria médica. <https://www.medicaltourism.com/mta/about-us>
- *Oficina informativa de Colombia - Servicios internacionales en - Atención para pacientes internacionales en*. (2019, 30 enero). Mayo Clinic. <https://www.mayoclinic.org/es-es/departments-centers/international/locations/colombia>
- Jackson Health Hospital, J. H. H. (2018, 16 julio). *Project Medishare*. Jackson Health System. <https://jacksonhealth.org/involved/project-medishare/>
- Medical Expo, F. I. M. E. (2019). *Florida International Medical Expo - FIME - Información de la feria*. Florida International Medical Exposition. <https://www.fimeshow.com/es/general/informacion-de-la-feria.html>
- Clúster Santander, P. (2019). *Informe Santander en salud*. Informe oficial oportunidades de negocio en Santander Procolombia. En <http://clustersantander.com/media/1315b89f9c353b70641a8d4b43f777fb326feea1.pdf>
- University, F. I. U. (2020). *Florida International University*. Florida international University, Miami Florida. <https://www.fiu.edu/>
- International Airlines, S. A. (2020). *Spirit Airlines*. Spirit Air. <https://www.spirit.com/book/flights>
- Ejecutivo, T. E. (2020). *Reservas Cotizaciones / Transportes Ejecutivos*. Transporte ejecutivo puerta a puerta. <https://www.transportesejecutivos.com/reservas-cotizaciones>

- Alquiler de Automóviles, C. F. (2020). *Car Flexi*. Alquiler de Vehículos en Fort Lauderdale Florida USA. <https://www.carflexi.com/es>
- Hotel Internacional, H. INN (2020). *Miami Hotels Brickell: The 221 rooms & suites, the Hampton Inn & Suites by Hilton Miami Brickell Downtown hotel has the brickell elegance priced right.* Hampton Inn Hotel. <http://www.hamptoninnmiamibrickell.com/guestrooms.html>
- Diario Vanguardia Liberal, V. L. (2020). *Conozca los detalles de la ruta aérea que conectará a Bucaramanga con Estados Unidos.* www.vanguardia.com. <https://www.vanguardia.com/economia/local/conozca-los-detalles-de-la-ruta-aerea-que-conectara-a-bucaramanga-con-estados-unidos-EE1879251>.
- Industria y turismo, M. I. N. C. I. T. (2019). *Inicio | MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.* Ministerio De Comercio, industria y turismo de Colombia. <https://www.mincit.gov.co/>