

PROCESO DE INTERNACIONALIZACION DE LA CLINICA FOSCAL
INTERNACIONAL EN EL SUR DE LA FLORIDA



LAURA JULIANA GARCIA CALA

ID: 326430

PRÁCTICAS EMPRESARIALES

CLÍNICA FOSCAL INTERNACIONAL

OFICINA DE SERVICIOS INTERNACIONALES Y PLANES ESPECIALES

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

BUCARAMANGA

2019

Análisis de Oportunidades comerciales entre la Clínica Foscal Internacional y
los habitantes del sur de la Florida que requieran un servicio hospitalario

Laura Juliana Garcia Cala

Id: 000326430

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

ADMINISTRADORA DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES

Director del Proyecto

Jorge Bejarano

Universidad Pontificia Bolivariana

Seccional Bucaramanga

Escuela de Economía, Administración y Negocios

Bucaramanga

2019

Dedicatoria

Este proyecto esta dedicado a Dios por guiarme durante mi camino

A mis padres por su apoyo incondicional

A mis compañeros por su acompañamiento

A mis profesores por enseñarme nuevos conocimientos

Agradecimientos

A mis padres por su apoyo incondicional, confianza y amor.

A mi director de practica Jorge Bejarano por el acompañamiento y ayuda durante mi practica profesional y realización de este proyecto de grado.

A mi Jefa Sara Ardila por su dirección durante mi practica profesional.

A mis colegas de trabajo por su apoyo y calidez desde el primer día de practica.

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN 9

Empresa	11
Misión	12
Visión	13
Organigrama	13
Objetivos de la empresa	15
Campo de acción	15

CONTEXTUALIZATION DE LAS LABORES REALIZADAS 16

Oficina de Servicios Internacionales y Planes Especiales (SIPE).....	16
Jefe Inmediato.....	16
Cargo.....	16
Cronograma de funciones a desarrollar en la práctica.....	17

OBJETIVOS 19

Objetivo general.....	19
Objetivos específicos.....	19

JUSTIFICACIÓN 20

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 21

MARCO DE REFERENCIA 22

MARCO TEÓRICO 23

ALCANCE 25

METODOLOGÍA 26

ACTIVIDADES 27

Cronograma de actividades27

SUR DE LA FLORIDA, ESTADOS UNIDOS 29

Características demográficas29

Condiciones Económicas30

Cultura31

Sistema Politico32

Sistema de salud32

Hospitales en el sur de la Florida33

Relación comercial con Colombia34

PLAN DE ACCIÓN 35

Estrategia de mercadeo	35
-------------------------------------	-----------

RESULTADOS DEL PROYECTO DE VALOR AGREGADO 37

Resultados de los objetivos.....	37
---	-----------

Aportes por parte del practicante a la empresa.....	38
--	-----------

Aportes por parte de la empresa al practicante.....	38
--	-----------

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 39

Conclusiones.....	39
--------------------------	-----------

Recomendaciones.....	40
-----------------------------	-----------

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 41

Tabla de gráficas

Figura 1. Imagen de la Clínica Foscal Internacioanl, por www.nestorwandurraga.com	12
Figura 2. Informacion institucional Foscal – Foscal internacional, por www.foscal.com.co	12
Figura 3. Organigrama corporativo Fundación Oftalmológica de Santander (FOSCAL)	14
Tabla 1. Cronograma practicas empresariales, por Laura García	18
Tabla 2. Cronograma de actividades, por Laura García.....	28
Tabla 3. Población latina, por wikipedia.org	29
Figura 4. Imagen del mapa del Sur de la Florida por google maps.....	30
Tabla 4. Religion en Estados Unidos, por wikipedia.org	31
Tabla 5. Estados compradores de exportaciones Colombianas, por wikipedia.org	34

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Análisis de Oportunidades comerciales entre la Clínica Foscal Internacional y los habitantes del sur de la Florida que requieran un servicio hospitalario.

AUTOR(ES): LAURA JULIANA GARCÍA CALA

PROGRAMA: Facultad de Administración de Negocios Internacionales

DIRECTOR(A): JORGE BEJARANO

RESUMEN

El presente trabajo de grado es la confirmación del trabajo y conocimiento obtenido durante la practica realizada en la Clínica Foscal Internacional, en el cual se pudo evidenciar el proceso de internacionalización que esta desarrollando la institución actualmente. Es por esta razón que en este trabajo se analizan las oportunidades comerciales entre la Clínica Foscal y los habitantes del Sur de la Florida que requieran servicios hospitalarios con el fin de incrementar el flujo de pacientes y el reconocimiento de la clínica en el exterior, identificando las ventajas y oportunidades que podría traer para la clínica Foscal Internacional, la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, trabajando junto con la Cámara de Comercio, Procolombia y la Vicepresidencia Comercial.

PALABRAS CLAVE:

Foscal, Internacionalización, Florida, Servicios, Oportunidades, Salud, Exportación.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Analysis of commercial opportunities between Clínica Foscal Internacional and the inhabitants of South Florida that require a hospital service.

AUTHOR(S): LAURA JULIANA GARCÍA CALA

FACULTY: Facultad de Administración de Negocios Internacionales

DIRECTOR: JORGE BEJARANO

ABSTRACT

The present work of degree is the confirmation of the work and knowledge obtained during the practice carried out in the International Foscal Clinic, in which it was possible to be demonstrated the process of internationalization that this institution is developing at the moment. It is for this reason that this work analyzes the commercial opportunities between Foscal Clinic and the inhabitants of South Florida who require hospital services in order to increase the flow of patients and the recognition of the clinic abroad, identifying the advantages and opportunities that it could bring for International Foscal Clinic, the city of Bucaramanga and its metropolitan area, working together with the Chamber of Commerce, Procolombia and the Commercial Vice-Presidency.

KEYWORDS:

Foscal, Internationalization, Florida, Services, Opportunities, Health, Export.

Vº Bº DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

El sector de la salud en Colombia es uno de los mas influyentes en la economia del país ya que ofrece servicios de alta calidad tanto para colombianos como extranjeros. Este sector es reconocido por el nivel academico y profesional de sus especialistas, tecnologia avanzada e infraestructuras apropiadas, además de esto el país y el departamento de Santander ofrecen otras atracciones que nos posicionan como destino favorable.

Debido a las buenas relaciones con Estados Unidos, y teniendo Colombia una de las mejores opciones en servicios medicos gran parte de los consumidores extranjeros son norteamericanos, estos pacientes buscan realizarse procedimientos medicos, chequeos preventivos y cirugias dado que en Estados Unidos es muy costoso acceder a estos servicios y a su vez buscan destinos cercanos y con facilidad de acceso como lo es nuestro pais. Una de las zonas que más pacientes atrae hacia Colombia es el Sur de la Florida puesto que hay un alto porcentaje de personas hispano hablantes, la distancia es corta y hay facilidad de conectividad aerea.

Presentación de la Empresa

Empresa

Clínica Foscal Internacional



Figura 1. Imagen de la Clínica Foscal Internacioanl, por www.nestorwandurraga.com

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.



Figura 2. Informacion institucional Foscal – Foscal internacional, por www.foscal.com.co

Misión

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



(Foscal, www.foscal.com.co)

Visión

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



(Foscal, www.foscal.com.co)

Organigrama

El Organigrama Institucional es la representación de la estructura jerárquica de la FOSCAL, el cual está diseñado en base en las líneas jerárquicas funcionales.



ORGANIGRAMA CORPORATIVO
FUNDACION OFTALMOLOGICA DE SANTANDER-FOSCAL

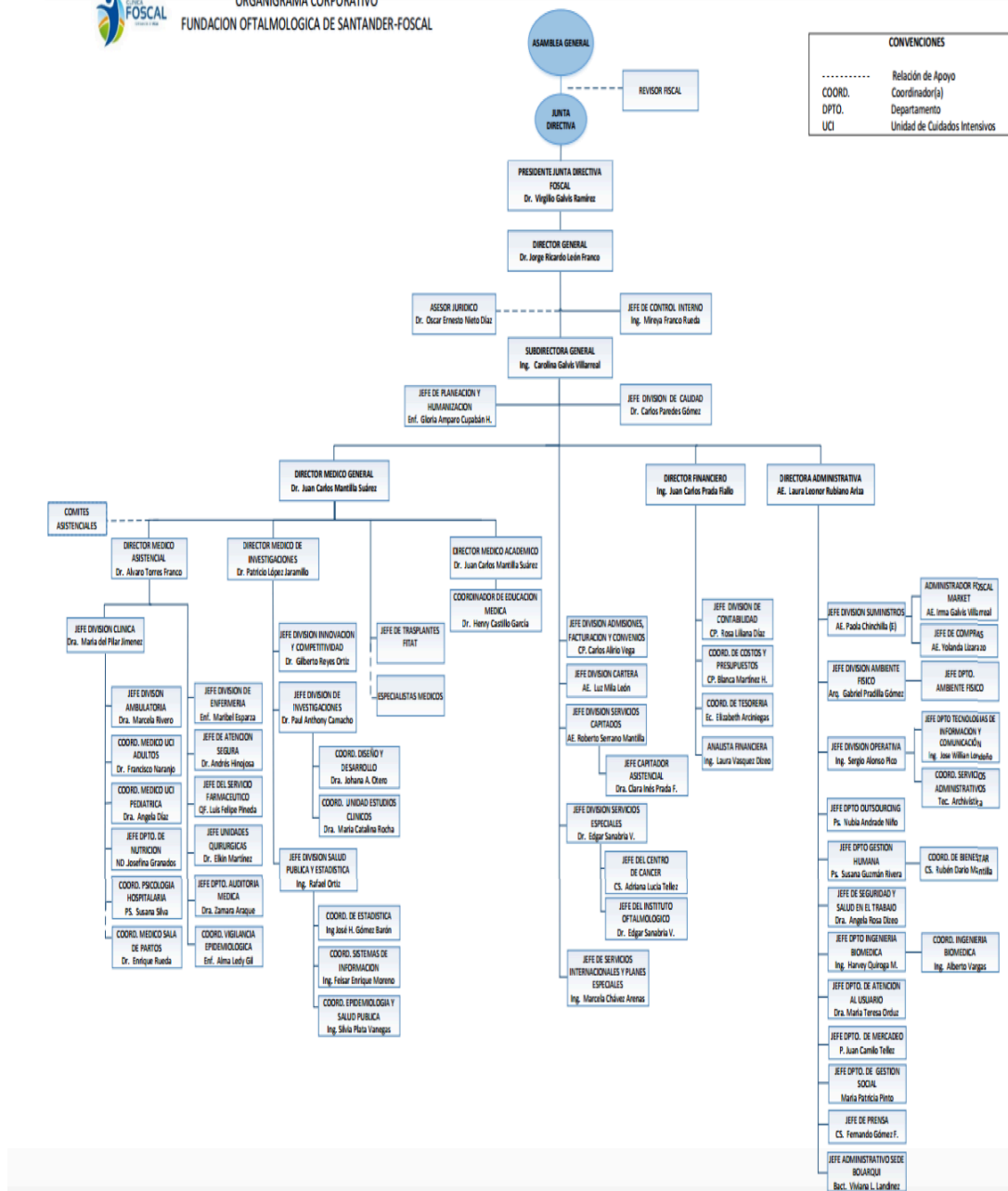


Figura 3. Organigrama corporativo Fundación Oftalmológica de Santander (FOSCAL)

Objetivos de la empresa

La atención integral de servicios de salud.

Fomentar, financiar y apoyar programas de estudios especializados e investigaciones en los diferentes ramos de la ciencia de la salud.

La prevención de enfermedades, el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los pacientes.

La educación en el área de la salud.

Todas las acciones que con lleven el bienestar de los profesionales de la medicina y paramédicos, sus recursos humanos de base y de beneficio a los pacientes.

Campo de acción

La clínica Foscal Internacional es un complejo medico cuyo enfoque es la prestación de servicios medicos y hospitalarios. La institución cuenta con especialistas y amplias áreas funcionales, hospitalización, salas de cirugía, unidades de cuidado intensivo, cirugía ambulatoria, helipuerto, servicios de apoyo y Centros de Alta Tecnología que posicionan a la clínica como el centro más grande, integral y de mayor tecnología del oriente colombiano, y uno de los más importantes del país.

Contextualization de las labores realizadas

Oficina de Servicios Internacionales y Planes Especiales (SIPE)

La oficina de Servicios Internacionales es la encargada de gestionar las consultas, procedimientos y demás servicios que se prestan a pacientes cubiertos por los seguros CIGNA, AZV, GMMI, COOMEVA Internacional, AXA, entre otros y pacientes particulares. Además se maneja el servicio de Chequeos Ejecutivos en el cual se organiza el itinerario de cada laboratorio, consulta, examen y se hace un acompañamiento y seguimiento completo del paciente.

Jefe Inmediato

Sara Cristina Ardila Vargas

Coordinadora de Servicios Internacionales y Planes Especiales

Clínica Foscal Internacional

Cargo

Auxiliar administrativa del departamento de servicios internacionales y planes especiales en calidad de practicante de Administración de Negocios Internacionales.

Funciones a desarrollar en la práctica

Brindar acompañamiento a pacientes nacionales e internacionales durante sus procedimientos médicos.

Facilitar la interlocución a pacientes extranjeros que no dominen el idioma español.

Apoyo administrativo en el desarrollo de chequeos ejecutivos.

Manejo de pólizas internacionales.

Cotizar los servicios requeridos por el paciente.

Planeacion y organización logística de los pacientes que hacen uso seguro AZV,
provenientes de Aruba.

Coordinacion de consultas para pacientes particulares y pacientes que ingresan a la clínica
asegurados por CIGNA, GMMI y AZV.

Organizacion de facturas con sus respectivos soportes.

Actualizar la base de datos del seguro CIGNA.

Cronograma de funciones a desarrollar en la práctica

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
Coordinación de consultas para pacientes particulares, nacionales e internacionales.	x	X			
Brindar acompañamiento a pacientes durante sus procedimientos medicos.	x	X			

Organización de facturas con sus respectivos soportes.		X	x		
Cotizar los servicios requeridos por el paciente			x	X	
Apoyo administrativo en el programa de chequeos ejecutivos.				X	x
Actualización de la base de datos del seguro CIGNA.					x

Tabla 1. Cronograma practicas empresariales, por Laura García

Objetivos

Objetivo general

Gestionar un plan que permita el aumento en porcentaje de pacientes provenientes del Sur de la Florida que acudan a utilizar los servicios que ofrece la Clínica Foscal Internacional a través de una investigación de mercado que permita identificar las oportunidades comerciales entre el sector de la salud en Santander y el sur de la Florida.

Objetivos específicos

1. Potencializar el mercado de los servicios que ofrece el sector de la salud en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.
2. Analizar los aspectos económicos, culturales, y organizacionales del Sur de la Florida.
3. Dar a conocer los beneficios que ofrece la Clínica Foscal Internacional para pacientes extranjeros.
4. Analizar los acuerdos comerciales vigentes entre Colombia y Estados Unidos.
5. Evaluar los beneficios que trae la exportación de servicios para ambas partes.

Justificación

Considerando que el sector de la salud en Santander ha venido presentando un crecimiento no solo a nivel regional sino también en el ámbito internacional, la Clínica Foscal está implementando estrategias de internacionalización con el objetivo de atraer pacientes de distintas partes del mundo para que hagan uso de los servicios especializados. Actualmente el mayor flujo de pacientes proviene principalmente de Islas del Caribe y Estados Unidos, por lo tanto este proyecto busca realizar una investigación que permita analizar y crear las distintas oportunidades de comercio de servicios hospitalarios entre la Clínica Foscal y los habitantes del Sur de la Florida, el cual es un segmento clave para la entidad actualmente. Durante la práctica en la Clínica Foscal Internacional se han desempeñado distintas funciones entre las cuales está el acompañamiento a pacientes nacionales e internacionales y el manejo del seguro internacional CIGNA, por lo tanto he puesto en funcionamiento conocimientos adquiridos en asignaturas como mercadeo nacional, mercadeo internacional y negociación, culturas internacionales, idiomas y metodología de la investigación.

Planteamiento del problema

El sistema de salud estadounidense es uno de los más avanzados del mundo en lo que respecta a dispersión, tecnología y formación profesional. Se pueden encontrar clínicas y hospitales en todas partes, incluso en las zonas rurales y áreas más remotas del país, sin embargo en Estados Unidos el sistema de salud es visto como una forma de hacer dinero más que como un derecho humano fundamental, siendo uno de los más costosos en el mundo. Debido a esto gran parte de la población no puede tener acceso a los servicios hospitalarios y deben recurrir a otros países como Colombia donde los procedimientos son de alta calidad y ofrece precios asequibles. Muchos de los pacientes internacionales que llegan a la clínica tienen problemas con el idioma, ubicación y choques culturales, por lo cual la oficina de Servicios Internacionales y Planes Espaciales les ofrece un acompañamiento durante sus consultas y procedimientos para facilitar el proceso de atención del paciente en la institución.

La clínica Foscal Internacional posee la capacidad de acoger y prestar sus servicios a gran afluencia de pacientes gracias a su amplia infraestructura, calidad y cantidad de especialistas, debido a esto la institución podría analizar y ejecutar esta oportunidad de internacionalización que le va permitir posicionarse como líder de prestación de servicios de salud a nivel mundial.

Marco de Referencia

La economía en el departamento de Santander, ha llevado a cabo un proceso de desarrollo de la industrialización, el transporte, el comercio y las comunicaciones. Esto ha ayudado a que Santander sea una de las zonas con mayor crecimiento económico de Colombia. Es significativo mencionar que el turismo, actividades ganaderas, explotación de minería y generación de energía también ocupan un lugar importante en la economía local.

Uno de los sectores que ha contribuido al su crecimiento es el de la salud. El nivel de los servicios médicos que ofrecen los profesionales en Santander han hecho del departamento uno de los destinos preferidos para quienes, desde el exterior, quieren someterse a tratamientos o cirugías a precios competitivos y con los más altos estándares de calidad.

Además de esto, el grado de excelencia de la salud en Santander se ha reflejado en las acreditaciones de alta calidad que han obtenido sus principales centros médicos y facultades académicas, entre sus dos instituciones más importantes están, Zona Franca Permanente Especial Fosunab y el Hospital Internacional de Colombia FCV –ambos zonas francas de salud.

Marco Teórico

Durante la practica profesional se han implementado varios de los conceptos vistos en las asignaturas que hacen parte del pensum de la carrera, entre estas, mercadeo nacional, mercadeo internacional, culturas internacionales, logistica y distribucion física internacional, procesos administrativos, costos y presupuestos y metodologia de la investigacion.

Debido a que el trabajo se ha venido realizando en el area de la salud también se han adquirido conocimientos acerca de significados usados en el ambito hospitalario y se ha hecho uso de la plataforma de un seguro internacional llamado CIGNA, en el cual se obtiene informacion sobre el plan de cobertura y beneficios para los pacientes asegurados y sus familias.

Entre los conceptos investigados estan:

- Zona Franca: Áreas geográficas delimitadas en donde se desarrollan actividades industriales de bienes y de servicios, o actividades comerciales, bajo una normatividad especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior.
FOSUNAB es una zona franca Permanente especial.
- Mercadeo: Es la realización de las actividades que pueden ayudar a que una empresa consiga las metas que se ha propuesto, desarrollando productos o servicios aptos para el mercado. En la clínica se implementan estrategias de mercadeo para atraer más pacientes nacionales e internacionales y diferenciarse de la competencia.
- Costeo: Proceso para determinar el precio de un bien o servicio, en este caso saber el costo de los precedimiento y consultas que ofrese la clínica.

- Culturas internacionales: Costumbres de otros países. Es necesario saber acerca de la cultura de la cual proviene algún paciente para brindarle un buen servicio y trato.
- Logística: Se refiere a lo que pasa dentro de una compañía, compras, entrega de materiales, empaquetado, envío y transporte de bienes a los distribuidores. La clínica Foscal a través de la oficina de Servicios Internacionales y Planes Espaciales debe organizar el proceso de movilidad de ciertos pacientes, desde que deja su país origen hasta que retorna.
- Alianzas: Pacto o unión para lograr un fin común. La clínica debe crear alianzas con terceros para la prestación de servicios externos.

Alcance

Beneficiar y potencializar a la clínica Foscal internacional, la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana aumentando mutuamente la demanda de servicios por medio de la exportación de servicios de salud. Este beneficio mutuo se verá reflejado en las actividades externas a la clínica que el paciente desee tomar, es decir, los hoteles, restaurantes, sistema de transporte y sitios turísticos también podrán aumentar su demanda. De manera viceversa muchas personas que vienen exclusivamente a vacacionar y turistar por el departamento de Santander terminan haciendo uso de los servicios que presta la clínica Foscal Internacional.

La modalidad de exportación que se está utilizando es Consumo en el Extranjero en el cual el consumidor se está desplazando desde su país de origen a Colombia para recibir un servicio. Debido a que Fosunab es una Zona Franca las personas que haga uso de un servicio dentro de esta área delimitada quedaran exentos de pagar arancel e IVA.

Metodología

La metodología que se ha ido implementando en el trabajo es de carácter cualitativo ya que para alcanzar los objetivos pactados primero se hace una recopilación de información acerca de la Clínica Foscal Internacional, la oferta y demanda del sector de la salud en Colombia, Santander y el sur de la Florida, la relación comercial que tiene Colombia con Estados Unidos, la cultura Americana, entre otros. Estas referencias se han obtenido por medio de fuentes como artículos, noticias, revistas, charlas directas con profesionales en el área administrativa de la Foscal Internacional y columnas de opinión. También se ha contando con el apoyo de entidades como la Cámara de comercio, Procolombia y la Vicepresidencia comercial, que trabajan en conjunto con la clínica Foscal para incrementar la internacionalización del sector de la salud en Santander.

Actividades

Crear campañas de mercadeo para dar a conocer la Clinica Foscal en el sur de la Florida.

Trabajar junto con Camara de Comercio, Procolombia, y la Vicepresidencia comercial.

Realizar investigaciones de mercados en Bucaramnaga y en el sur de Florida.

Investigar sobre el sector de la salud en el sur de la Florida, que hospitales hay, que nivel son y que servicios prestan, para así crear ventajas competitivas.

Dar a conocer los atractivos turisticos que tiene Santander.

Investigar acerca de las relaciones comerciales entre Colombia y Estados Unidos.

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
Crear campañas de mercadeo para dar a conocer la Clinica Foscal en el sur de la Florida.				X	X
Trabajar junto con Camara de Comercio, Procolombia, y la			X	X	

Vicepresidencia comercial.					
Realizar investigaciones de mercados en Bucaramnaga y en el sur de Florida.	x	x			
Investigar sobre el sector de la salud en el sur de la Florida.	x	x			
Dar a conocer los atractivos turísticos que tiene Santander.				x	x
Investigar acerca de las relaciones comerciales entre Colombia y Estados Unidos.	x	x			

Tabla 2. Cronograma de actividades, por Laura García

A continuación a modo de información se presentan datos generales y relevantes del área y los habitantes del Sur de la Florida.

Sur de la Florida, Estados Unidos

El área metropolitana del Sur de la Florida oficialmente conocida como área metropolitana de Miami-Fort Lauderdale-Pompano Beach es la más poblada del Sureste de los Estados Unidos y las octava más poblada del país. Esta compuesta por tres condados Miami-Dade, Broward y Palm Beach los cuales son los más poblados de la Florida. Sus principales ciudades son Miami, Fort Lauderdale, Hollywood, Pompano Beach, Boca Raton y West Palm Beach.

Características demográficas

En el Sur de a Florida residen 5.564.635 personas en el área metropolitana, de los cuales 1.169.185 son afroamericanos, 16.108 son amerindios, 125.564 son asiáticos, 2.356 son Isleños del Pacífico, 197.183 son de otras razas, y 140.000 pertenecen a dos o más razas. La densidad de población es de 350,07 hab/km².

Población Latina por país en el sur de la Florida

Posición	País de Origen	Población	% del Área Metropolitana
1	 Cuba	1.726.287	29,45%
2	 Colombia	690.523	11,13%
3	 Puerto Rico	362.077	5,84%
4	 Nicaragua	341.645	5,51%
5	 Venezuela	305.564	4,92%
6	 República Dominicana	218.354	3,52%
7	 México	188.452	3,04%
8	 Argentina	125.296	2,02%
9	Otros países	312.085	5,03%
10	Total	4.270.283	68,89%

Tabla 3. Población latina, por wikipedia.org

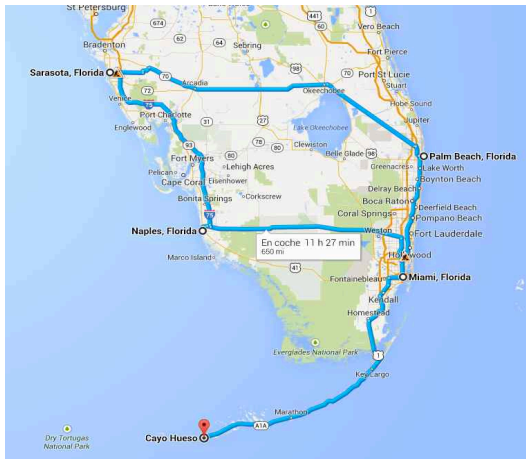


Figura 4. Imagen del mapa del Sur de la Florida por google maps

Condiciones Económicas

El sur de la Florida representa el 69% de la economía de Florida lo cual representa alrededor de 15.250 millones de dólares. Su principal fuente económica es la industria espacial de Cabo Cañaveral, los parques de Disney, Universal estudios, y el turismo tradicional principalmente en Miami.

La confianza de los consumidores del sur de la Florida es la más alta registrada en 16 años en Estados Unidos, con un aumento de 2.3 puntos hasta los 99.8 puntos, según un estudio difundido por la Universidad de Florida (UF). Los ingresos personales también aumentaron ligeramente entre los residentes del sur de la Florida.

La mayor parte de los empleos creados son en el sector de servicios, seguido del de construcción, comercio y transporte. Pocos estados pueden competir con la fuente de talento, la infraestructura, conectividad global, y el gran tamaño del mercado que ha apoyado el crecimiento de la economía del sur de la Florida.

Cultura

Florida es uno de los estados con mayor diversidad en Estados Unidos principalmente hablando en terminos de composición demográfica, también es un estado que posee riqueza geográfica, racial, étnica y cultural. Varios de estos factores son gracias al flujo de inmigrantes que habitan en el sur de la Florida, la mayoría de estos provienen de países Latino Americanos como Cuba, Costa Rica, Colombia, Mexico, Republica Dominicana y Venezuela, por lo tanto ciertos aspectos de estas culturas se han implimentando en el día a día de la cultura norteamericana.

Con respecto a las religiones que más practican esta la protestante y catolica, en la siguiente gráfica podemos observar la cantidad total de poblacion que practica cada una en Estados Unidos

Religión 2018	total de población
Protestantes	10.282.160
Católicos	4.406.640
Otras religiones	1.259.040
Creyentes sin religión - ateísmo - agnosticismo	5.036.160

Tabla 4. Religion en Estados Unidos, por wikipedia.org

Cristianos 70%

Protestantes 49%

Católicos 21%

Otras religiones 6%

Creyentes no religiosos, ateísmo, agnosticismo 24%

Cuando se trata de hacer negocios, en Estados Unidos la gente es bastante puntual. Se saluda a las personas con un apretón de manos y se lleva vestimenta formal.

Las negociaciones son bastante directas y rápidas. Es importante tener información previa sobre la empresa con la que se va a tratar, así como no hablar de algunos temas como la política o la religión.

Sistema Político

Estados Unidos constituye una república federal constitucional, con un régimen presidencialista como forma de gobierno basado en la separación de poderes en tres ramas: ejecutivo, legislativo y judicial.

A pesar de que Florida ha sido tradicionalmente un estado demócrata, en los últimos años el crecimiento demográfico ha traído con él muchos republicanos.

“Florida es uno de los nueve estados que no impone impuestos sobre la renta. El impuesto estatal sobre las ventas es del 6 %. Los gobiernos locales pueden hacer variar los impuestos sobre las ventas, situándose estos entre el 6-7.5 %. (Economista, 2017)”

Sistema de salud

Florida ocupó el puesto 49 en términos de acceso a servicios de salud y asequibilidad, que cubría dimensiones tales como la cantidad de adultos y niños sin seguro médico, gastos médicos de bolsillo y adultos que no recibieron atención debido al costo. Aunque los rankings individuales se encontraban entre los peores de la nación, Florida vio mejoras en los niños y adultos no asegurados, así como en los adultos que se quedaron sin cuidado debido al costo.

Florida también ocupó el lugar número 49 en la categoría de prevención y tratamiento, donde se observaron algunas mejoras así como algunas tendencias de empeoramiento. El número

de niños (entre 19 y 35 meses) que no recibieron las vacunas recomendadas empeoró, al igual que la mortalidad hospitalaria a los 30 días.

Se identificaron tendencias de empeoramiento en pacientes de atención domiciliaria con una readmisión hospitalaria y visitas al departamento de emergencia evitables en pacientes de 65 años en adelante. Florida también ocupó el puesto 49 en cuanto a uso y costos evitables.

“La categoría de vidas saludables analizó las muertes por cáncer, consumo de alcohol y drogas, suicidio y las tasas de mortalidad infantil. Florida ocupó el puesto 31 en esta categoría.” (Telemundo, 2018)

Hospitales en el sur de la Florida

Actualmente hay 65 hospitales en el área metropolitana del sur de Florida, que incluye los condados de Broward, Palm Beach y Miami-Dade. Estos son: Cleveland Clinic Florida, Baptist hospital, Hospital Regional de Boca Ratón; Hospital Holy Cross, Fort Lauderdale; Memorial Regional Hospital, Hollywood; Centro Médico Mount Sinai, Miami Beach; Hospital y Clínicas de la Universidad de Miami, Memorial Hospital West, Pinos Pembrooke.

Relación comercial con Colombia

El Tratado de Libre comercio entre Colombia y Estados Unidos vigente desde el 15 de mayo del 2012 ha permitido la entrada de Colombia al mercado estadounidense con relaciones bilaterales que promueven los intereses económicos y comerciales, de esta forma los inversionistas se verán beneficiados ya que el tratado crea un ambiente de negocios más estable y favorable incentivando a la exportación e importación.

Los mercados que más se han abarcado gracias a este TLC son la agricultura, industria, servicios e inversión.

En la siguiente gráfica podemos observar los principales Estados que importan productos desde Colombia

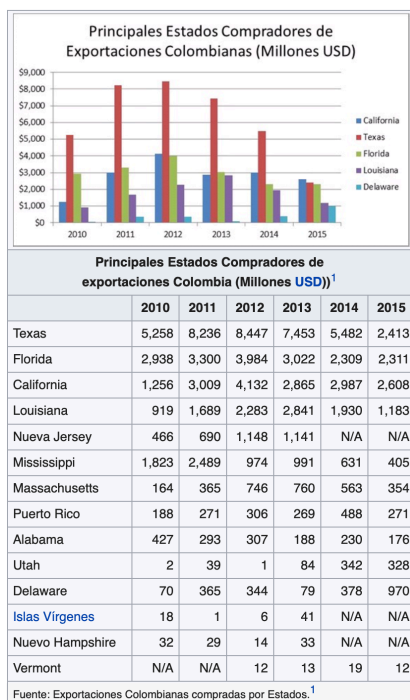


Tabla 5. Estados compradores de exportaciones Colombianas, por wikipedia.org

De la gráfica podemos concluir que Florida esta entre los estados que más importa desde Colombia, lo cual indica que tenemos buenas relaciones y oportunidades con este destino.

En términos generales, el mayor potencial de aprovechamiento del TLC en materia de servicios lo tienen la industria gráfica, el software y las tecnologías de la información, la tercerización de los procesos de negocios y el turismo de salud.

Plan de acción

Estrategia de mercadeo

Para plantear la estrategia de mercadeo de como atraer más pacientes a la clínica Foscal Internacional desde el sur de la Florida primero se analizó el ambiente externo del lugar de procedencia, conociendo acerca de su demografía, condiciones económicas, competencia, factores socioculturales, factores políticos y tecnología. De este análisis obtuvimos la información necesaria para saber si es viable realizar una campaña de mercadeo, la economía del Sur de la Florida es estable y sigue creciendo, hay una gran cantidad de personas hispano hablante recidiendo en las principales ciudades del estado, existe un deficit en el sistema de salud ya que los precios de los servicios que prestan los hospitales son muy altos y los gastos son mayores a sus ingresos ya que el gobierno no invierte en subsidios, también cabe resaltar que a la mayoría de centros medicos carecen de tecnología avanzada. La cultura en la Florida es muy parecida a la nuestra debido al alto porcentaje de latinos que reciden allí lo cual nos beneficia al momento de hacer contacto ya sea para

llegar al mercado o para atender a las personas, con respecto a la política el cambio del presidente en curso ha influido en el sistema de salud el obamacare traía más beneficios las personas con menos recursos que el trumpcare.

Después de realizar el análisis externo del sur de la Florida como resultado se plantean ciertas estrategias de mercadeo, la primera es crear alianzas con aerolíneas internacionales para hacerle publicidad a la clínica por medio de estas, al momento de la compra de un ticket se ofrecen las pólizas de seguros internacionales y a su vez información sobre la Foscal Internacional donde se den a conocer sus beneficios y especialidades por medio de un brochure, un ejemplo de esto es Avianca, la compañía vende assistcard y travel assistant las cuales ofrecen asistencia integral al viajero como servicios médicos por un accidente o enfermedad, odontología de urgencia, asistencia legal y seguro de equipaje. Cabe resaltar que se ha implementando una nueva ruta aérea directa por parte de la aerolínea Spirit que va desde Fort Lauderdale que es de las principales ciudades del sur de la Florida hasta la ciudad de Bucaramanga.

Otra estrategia es establecer convenios con hospitales que carezcan de tecnología avanzada y especialistas para realizar cirugías y procedimientos oftalmológicos o procesos relacionados con el cáncer. Actualmente ya existe un convenio con el centro de cáncer MD Anderson ubicado en Texas con el objetivo de conocer detalladamente el desarrollo de los proyectos de investigación que realiza la Foscal junto con este centro el ámbito internacional de la lucha contra el cáncer.

Resultados del proyecto de valor agregado

Resultados de los objetivos

Objetivo: Potencializar el mercado de los servicios que ofrece el sector de la salud en la ciudad de Bucaramanga y su area metropolitana.

Resultado: Analizando los factores economicos, socioculturales, politicos, tecnologicos, demograficos y la competencia en el sur de la Florida se llega a la conclusión que es viable entrar en este mercado debido a sus facilidades para exportar el servicio a Colombia.

Objetivo: Analizar los aspectos economicos, culturales, y organizacionales del Sur de la Florida.

Resultado: Se logró un analisis profundo acerca de como esta la economía actualmente, cuales son sus costumbres y como es el funcionamiento politico en el sector de la salud.

Objetivo: Dar a conocer los beneficios que ofrece la Clínica Foscal Internacional para pacientes extrajeros.

Resultado: Mediante la implementación de estrategias de mercadeo se llegaría principalmente a la población latina en el sur de la Florida.

Objetivo: Analizar los acuerdos comerciales vigentes entre Colombia y Estados Unidos.

Resultado: El Tratado de Libre Comercio entre los dos paises es el punto clave para tener una buena relación comercial y aumentar el flujo de exportaciones generando beneficiando ambas partes.

Objetivo: Evaluar los beneficios que trae la exportación de servicios para ambas partes.

Resultado: La creación de alianzas y convenios entre la clínica Foscal y el sur de la Florida sí trae grandes beneficios, la clínica y y ciertas empresas prestadoras de servicios en

Santander aumentarían su demanda y la población del sur de la Florida obtendría procedimientos médicos de alta calidad a un bajo costo y con fácil accesibilidad.

Aportes por parte del practicante a la empresa

Mi perfil como estudiante de Administración de Negocios Internacionales me ha permitido aportarle a la Clínica Foscal Internacional durante mi práctica un buen manejo administrativo en la oficina de Servicios Internacionales y Planes Especiales, aplicando mis conocimientos adquiridos durante la carrera en las áreas de mercadeo, investigación, logística, gerencia y culturas. Esto se vio reflejado al momento de interactuar con pacientes de otras nacionalidades, proponer el proyecto de internacionalización de la clínica en el Sur de la Florida, gestionar el desplazamiento, estadía y consultas de los pacientes internacionales y coordinar los procedimientos médicos de pacientes particulares y nacionales.

Aportes por parte de la empresa al practicante

La práctica realizada en la Clínica Foscal Internacional ha influido positivamente en mi formación como profesional, en estos últimos meses he puesto en práctica los conocimientos adquiridos en las asignaturas de la carrera y he probado mis capacidades como profesional y como persona, he desarrollado habilidades como la fluidez al hablar frente a un público, especialistas y gerentes, la agilidad al momento de realizar varias tareas a la vez, amplí mi vocabulario en inglés y en términos de salud, aprendí a manejar plataformas de seguros internacionales, mejoré mi redacción y lo más importante crecí intelectualmente y personalmente. Por otro lado también aprendí a realizar un buen trabajo en equipo ya que las tareas de la oficina entre todos nos ayudábamos y las ejecutábamos, así aprendiendo un poco de cada labor.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- La clínica Foscal Internacional es un complejo medico de alta calidad que le puede ofrecer a pacientes nacionales e internacionales procedimientos medicos seguros y un buen servicio al cliente debido a que tiene como prioridad la seguridad del paciente con un enfoque multicultural.
- Los americanos buscan destinos con hospitales que tengan alta tecnologia para realizarse sus procedimientos y que a su vez los costos sean accequibles como lo tiene la Foscal Internacional.
- El crear convenios para incentivar la exportacion de servicios entre Colombia y Estados unidos traería una mejora económica para ambas partes y mejoraría su relación comercial.
- Aunque Estados Unidos tenga hospitales reconocidos y de alto nivel en cada rincon del país, la personas prefieren acudir a otros países para realizarse sus procedimientos medicos ya que su sistema de salud es muy costoso y de difícil acceso.
- La clínica Foscal Internacional esta ampliado cada vez más sus horizontes, recibiendo personas de distintos paises, desde pequeñas Islas del Caribe hasta países con gran potencial como Estados Unidos o Reino Unido.

Recomendaciones

- Realizar un seguimiento a los pacientes que son atendidos en la clínica para conocer su nivel de satisfacción y así mejorar los servicios.
- Implementar estrategias de mercadeo en distintos países para dar a conocer los beneficios que tiene la clínica para pacientes internacionales y así ampliar cada vez más el mercado.
- Además de prestar un servicio hospitalareio al paciente también darle un valor agregado al servicio como ofrecer paquetes de hoteleria o turismo.
- Hacer sentir al paciente acogido durante su estadia en la ciudad y en la clínica, de esta manera se podría garantizar su fidelidad.
- Tener información permanente sobre las variaciones del poder adquisitivo de los clientes potenciales a través de consulta de censos, y estudios de empresas privadas, así como los precios ofrecidos por otras clínicas para ser competitivos y hacer más atractivo el centro médico,

Referencias Bibliográficas

<http://www.resumenlatinoamericano.org/2018/11/05/una-introduccion-al-sistema-de-salud-de-los-estados-unidos/>

<https://procolombia.co/salud-colombia/noticias-turismo-salud/santander-se-perfila-como-destino-internacional-de-salud>

<http://www.investinsantander.co/secciones-34-s/sector-salud.htm>

<https://zonafrancabogota.com/regimen-zonas-francas/>

<http://www.foscal.com.co/institucion/>

<https://www.unab.edu.co/content/zona-franca-fosunab>

https://procolombia.co/sites/default/files/_servicios21-11-2018.pdf

http://www.cccucuta.org.co/uploads_descarga/desc_1ba301e18fd5aaa410703b089e02d9a3.pdf

<https://www.elnuevoherald.com/noticias/sur-de-la-florida/article197398689.html>

<https://www.universia.net.co/estudiar-extranjero/estados-unidos/vivir/cultura-tradiciones/752>

<https://www.eleconomista.es/especiales/elecciones-estados-unidos/sistema-politico.php>

<https://www.telemundo51.com/fotosyvideos/por-que-el-sistema-de-salud-de-florida-ocupa-el-puesto-48-en-el-pais/1953298/>