



 **Creciendo**

Paso a paso, firme y seguro

Nuevas Líneas de Negocios para la IPS, Creciendo Ltda.

Especialización en Gerencia Estratégica

Lina María Gutiérrez Reyes

Cód.. 201314781

Universidad de la Sabana



Antecedentes



Creciendo Ltda. nace:

- En 1992 legalmente, con mas de 23 años en el mercado.
- Necesidad en la ciudad de Bucaramanga de un lugar que prestara el servicio integrado de terapia física, psicología y ocupacional – Al pasar los años ingresa la fonoaudiología.

¿Qué es Creciendo Ltda.?

- Entidad privada, de rehabilitación integral.
- Servicio: Atención integral para la familia y el niño, manejo, mejoramiento de problemas cognitivos y no cognitivos que produzcan discapacidad o alteraciones en el funcionamiento normal del ser humano.
- Busca ➡ Óptimo desarrollo de los pacientes en las áreas: Social, cultural, familiar, física, emocional, intelectual y espiritual.
 - Atiende: Pacientes particulares y por convenios ➡ EPS y/o entidades.



Situación Actual

- Dependencia de un solo cliente → EPS
- Pérdida de clientes en el año 2013.
- Decrecimiento en los ingresos del 25% para el año 2013.
- Determinación de la Ley 1438 y la reforma de la salud:
 - Configuración de un fondo único de servicios.
 - Cambio y transformación de las EPS, en gestores de salud.
- Estrategia: Voz a voz, únicamente.
- Involución en el mercado.



Formulación del problema

¿Qué estrategias pueden implementarse en Creciendo Ltda. que permitan incrementar los ingresos, las utilidades y la rentabilidad de la entidad?



Objetivos



Objetivo General

- Diseñar nuevas líneas de negocio que pueden implementarse en la IPS Creciendo Ltda. que permitan incrementar los ingresos, las utilidades y la rentabilidad de la entidad.

Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades que presenta el mercado de familias con niños con problemas cognitivos y no cognitivos en la ciudad de Bucaramanga.
- Identificar los mercados adicionales que pueden ser atendidos por creciendo Ltda., que puedan requerir de los servicios y experiencia de la entidad.
 - Analizar cuales otros servicios está en capacidad de ofrecer la IPS Creciendo Ltda., que sean complementarios al portafolio de servicios que ofrece actualmente.



Objetivos

Objetivos Específicos

- Analizar el modelo de diversificación del portafolio de servicios como estrategia a implementar en la entidad.
- Identificar las fortalezas de Creciendo Ltda. y de las tres IPS que constituyen sus principales competidores en Bucaramanga y a su vez conocer las estrategias que utilizan para ofrecer sus servicios.
- Establecer las posibilidades de crecimiento en términos de ingresos, utilidades, rentabilidad en un 10% para el año 2016.



Diseño Metodológico de la Investigación

Estudio Cuantitativo:

De carácter concluyente, Encuestas.

- Pacientes: Particulares, convenios → EPS y/o entidades. (36)
 - Médicos: (Pediatras, neuropediatras, psicólogos, psiquiatras). (10)
 - Colegios: Estrato 4, 5 y 6 de Bucaramanga y su área metropolitana. (10)
- } Nuevos Mercados

Estudio Cualitativo:

Mystery Shopper (Cliente incognito), entrevista a profundidad.

- IPS Competencia: Rehabilitemos, Audiomic, Asopormen. (3)
 - Socios y directores Creciendo Ltda. (3)



Resultados

Estudio Cuantitativo:

Pacientes

- Media de satisfacción de 3.68: Satisfecho.
- Nuevas necesidades de tratamiento: Malos hábitos alimenticios y baja nutrición.
- Nuevas modalidades de servicio:
 - Tratamiento integral más psicología y pediatría infantil.
 - Asesoría de tareas.
 - Charlas de autoestima para los niños y la familia, normas en el hogar.
- Diversificación:
 - Atender nuevos mercados.
 - Terapias a domicilio.
 - Venta de material didáctico.



Resultados

Estudio Cuantitativo:

Nuevos Mercados

Médicos

- Solo el 30% de la muestra ha trabajado con la entidad.
- Oportunidad en convenios y alianzas comerciales con el gremio.
- Publicitar la marca generando mayor exposición en el gremio.
- Conocimiento de la experiencia de la entidad por parte del 50% de la muestra.
- Nuevas modalidades de servicio:
 - Servicios a domicilio.
 - Charlas a padres de familia.
- Posicionamiento de los servicios de Creciendo Ltda. en el gremio.

Colegios

- El 60% de la muestra conoce la experiencia en el mercado de la entidad.
- Oportunidad de convenios, solo el 20% ha trabajado con la entidad.



Resultados

- Nuevas modalidades de servicio:
 - Servicios a domicilio.
 - Financiamiento del tratamiento con una entidad bancaria.
 - Charlas a padres de familia.
- Diversificación:
 - Convenios con las instituciones educativas: Charlas o capacitación a maestros.
 - Publicitar los servicios en las instituciones educativas.



Estudio Cualitativo:

IPS Competencia

- Calificación general de Creciendo Ltda. en cuanto a presentación y protocolo, instalaciones y material de trabajo y servicio, de 3.62.
- Ofrece tratamiento personalizado, no mas de 4 niños.
- No tiene buzón de sugerencias - No realiza llamadas de seguimiento post venta - No existe comunicación interna.



Resultados

Estudio Cualitativo:

IPS Competencia

- Publicidad:

Estrategia de divulgación	Creciendo Ltda.	Rehabilitemos	Asopormen	Audiomic
Portafolio	Si	Si	No	Si
Página Web	Si	Sin funcionar	No	Si
Facebook	Desactualizado	No	Si	Si
Twitter	No	No	Si	Si
Referidos	No	No	No	No

Entrevista a Profundidad

- Las expectativas frente al estudio son altas.
- Realizar mejoras en el pro del beneficio de la entidad y los pacientes.
- Dispuestas al cambio.



Nuevas Líneas de Negocio

- Terapia Integral: 3 terapias → Física, Ocupacional, Lenguaje + Psicología + Psiquiatría.
- Capacitaciones y charlas a padres de familia (Instituciones y entidades):

Publico objetivo	Temática	Expositores	Capacitación
Padres de familia de Creciendo Ltda.	Como generar atención en los niños	Fonoaudióloga	Actividad rompe hielo – Recreacioncita ocupacional
Padres de familia de instituciones educativas	Como acatar órdenes de los padres / Obediencia	Terapista física	Temática – Expositores
Padres de familia de entidades: Capruis – Ejercito	Pautas de crianza	Terapista ocupacional	Material para el desarrollo de la temática
Padres de familia de las EPS	Hábitos alimenticios / Nutrición en niños divertida	Especialista Neuro pediatra	Actividad Refrigerio: Como enseñar a los padres meriendas nutricionales – Expositores y padres
	Autoestima y confianza para la familia y el niño	Recreacioncita en salud ocupacional	

Nuevas Líneas de Negocio

- Asesoría de tareas: Manejo de las tareas del colegio, generando capacidades de lecto-escritura y concentración.
- Psicología y Psiquiatría infantil: Acompañamiento para el paciente que lo requiera.
- Alianzas comerciales (Médicos del gremio e instituciones educativas):
 - Porcentaje de participación para la institución educativa y/o medico que remita pacientes a la entidad.
 - Capacitaciones a los maestros para el manejo de niños con problemas en el aula.



Conclusiones

- Dando cumplimiento al objetivo general, implementación de nuevas líneas de negocio en pro:
 - Diversificación
 - Mejoramiento de ingresos
 - Incremento de utilidades.
- Incremento anual del 5% en los ingresos y utilidades para los años 2016, 2017 y 2018.
- Cumplimiento en el objetivo de incremento en los ingresos y las utilidades en un 10% para el año 2016, gracias a la estrategia de crear nuevas líneas de negocio arrojadas por la investigación.
- Se conocieron las necesidades y opiniones de los clientes en cuanto al servicio y nuevas modalidades de servicio.
- Se evidenciaron los nuevos mercados que esta en capacidad de atender Creciendo Ltda.
- Se conocieron las acciones de la competencia, como ofrecen sus servicios, como son las instalaciones y material de trabajo, la presentación, como publicitan sus servicios y el servicio post venta que brindan.



Gracias

www.creciendo.co

