

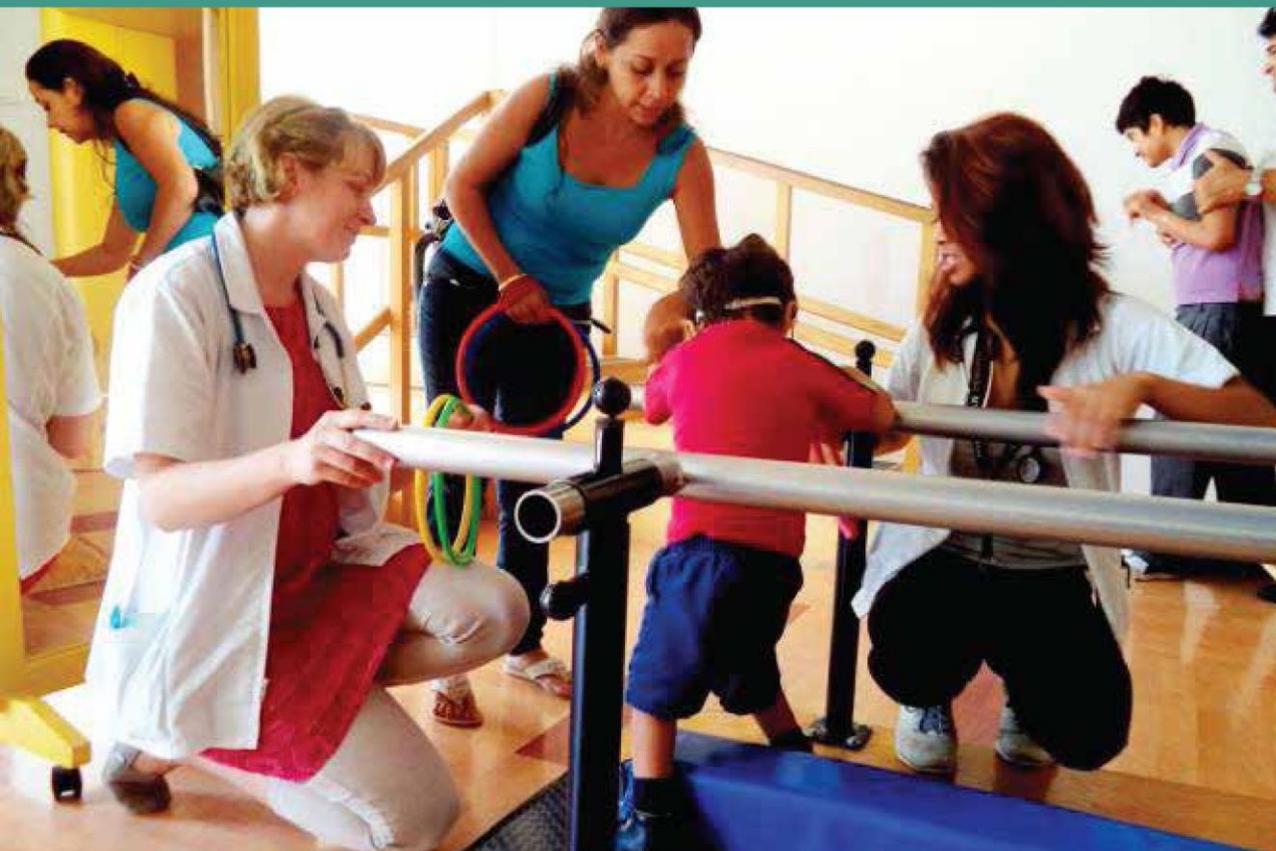
“MOVIMIENTO CIRCULAR CONTINUO” LANZAMIENTO DE SERVICIO



Universidad Fasta
Facultad de Ciencias Económicas

Alumna María Gabriela Herrera
Carrera Lic. En Comercialización

Tema Trabajo Final de Graduación – Tesis
Docente Tutor Sr. Samir Fernandez Hachim



INTRODUCCIÓN	2
Kinetic	
-Historia de la organización	2-3
-Estructura / empleados	
MARCO TEÓRICO ESPECÍFICO	4
Un poco de historia	4-5-6
ESTADÍSTICA	7
Respaldo Estadístico de la Oferta	8
Respaldo Estadístico de la Demanda	9
TEÓRICO	11
Misión	11
Visión	11
Valores	11
JUSTIFICACIÓN	12
FUNDAMENTACIÓN	12
INVESTIGACIÓN DE MERCADO	13
<i>Análisis de Competitividad FODA</i>	14-15-16
OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECIFICOS	16
MARKETING ESTRATÉGICO	17
<i>Estrategia de cobertura de mercado</i>	17
<i>Dirección de la Estrategia</i>	18
Estrategias de ingreso y posicionamiento	19-20
Mercado Potencial	20
MARKETING OPERATIVO	21
. Objetivos y Recursos	22
. Rentabilidad y riesgos	22
POSICIONAMIENTO DE LA MARCA	23
. Elementos de Posicionamiento	23
MARKETING MIX – Análisis de las 4P	25-26
. Plan de Acción	27-28

. Operatividad Técnica	29
. Monitoreo y Control	30
. Reporte	31
CONCLUSIÓN	32
RECOMENDACIONES	32
BIBLIOGRAFÍA	34

INTRODUCCIÓN

KINETIC

Kinetic es un instituto de rehabilitación pediátrica para niños y adolescentes con problemas neurológicos y motrices, fue fundado en el año 2006 por profesionales de Kinesiología con el fin de ayudar a mejorar la calidad de vida de los pacientes, sobre todo, con la filosofía de preservar la calidad del servicio, haciendo hincapié en el tiempo de atención y dedicación que necesita para lograr la efectividad de la terapia.

La Institución está a cargo de profesionales en el área de Kinesiología, Lic. Javier A. Cabrignac y Lic. María E. Losada, socios iniciales, que acuden a asesorías externas y son ellos los encargados de determinar y transmitir los valores de la organización, las estrategias a seguir, la estructura organizativa, el desarrollo de los recursos, las posibles y nuevas inversiones, los grupos de trabajo internos y la calidad institucional. La gestión desde un inicio se basó en la concertación de alianzas con profesionales en el área neurológica y de traumatología, el fortalecimiento de las capacidades del Recurso Humano, la modernización de técnicas y equipamiento y de la estructura administrativa.

Actualmente ofrece un servicio interdisciplinario, con profesionales terapéuticos en las distintas áreas de Kinesiología, Psicología, Fonoaudiología, Psicopedagogía y Terapia Ocupacional, lo que hace un total de 28 personas trabajando por y para los pacientes. Desde sus inicios incorporaron el programa de “calidad total” y “mejora continua”, promoviendo la integración horizontal del equipo de trabajo y la búsqueda de consensos interdisciplinarios, estimulando el diálogo, la cooperación y el reconocimiento, análisis y aprendizaje. Uno de sus objetivos primordiales ha sido identificar, estudiar y evaluar los diferentes procesos terapéuticos que forman el “núcleo duro” de la institución, atendiendo y asesorando a más de 150 familias, su ideología no es sólo trabajar con el paciente que presenta la patología, sino también con la familia que lo acompaña.

Lo anteriormente mencionado es lo que los llevó a implementar este nuevo sistema de análisis de movimiento, no sólo para brindar información precisa y objetiva a los profesionales sino también para seguir su curso de innovación y crecimiento continuo.

Para ello se realizó una investigación con profesionales especializados en el área neurológica para detectar las necesidades actuales y potenciales.

Fundamentalmente existen dos tecnologías que cubrirían la necesidad demandada, CLIMA (cuyo nombre actualmente pasa a ser Clinical 3DMA) es un sistema óptico de captura, y se basa en cámaras infrarrojas de alta velocidad que hacen un tracking de marcadores reflectantes. Se utiliza en interiores solamente, lo cual parece una limitación, pero a cambio es el sistema más preciso y más potente de los dos. Con una instalación de 6 cámaras se puede hacer análisis de marcha sobre el suelo, análisis de carrera en cinta, análisis de algunos gestos deportivos (ciclismo, golf, etc.), análisis de articulaciones sueltas, etc.

ISEN es un revolucionario sistema de medición inercial en 3D conformado por 1 acelerómetro triaxial, 1 giroscopio y 1 magnetómetro, que miden la orientación angular, velocidades angulares y aceleraciones en las 3 dimensiones en tiempo real y de manera inalámbrica, transmitiendo los datos al computador de escritorio, portátil o smartphone.

Luego de evaluar y analizar la demanda se tomó la decisión de invertir en éste último.

El mecanismo por el cual el sistema detecta el ciclo de marcha desde el inicio al final se realiza tomando varias fuentes de información: curvas de angulaciones, velocidad angular y aceleraciones fundamentalmente. Además, el sistema genera unos “eventos” de contacto inicial y de despegue que son manipulables por el usuario, si este lo desea. La aplicación genera de modo automático la sucesión de eventos, pero éstos pueden moverse; habitualmente se utiliza una webcam o cámara de alta velocidad sincronizada para tener también un feedback visual.



MARCO TEÓRICO ESPECÍFICO

SECTOR Y RUBRO

Salud – Especialidades Neurológicas – Estudios específicos y precisos

TEMA

Movimiento Circular Continuo - Análisis de marcha

FUNCIÓN – FINALIDAD

Lanzamiento del servicio

El análisis del movimiento humano y más concretamente de la marcha, ha interesado a muchos desde tiempos remotos, existiendo referencias al respecto por parte de Aristóteles, Leonardo da Vinci, Hipócrates, entre otros, llevando al desarrollo de diferentes métodos para su estudio.

Con el avance de los tiempos, la introducción de los sistemas computacionales y los avances en la informática, se ha logrado obtener modernos y sofisticados sistemas para análisis del movimiento humano disponibles en la actualidad.

Una de las áreas más desarrolladas del estudio del movimiento, corresponde al estudio de la marcha humana normal y sus alteraciones.

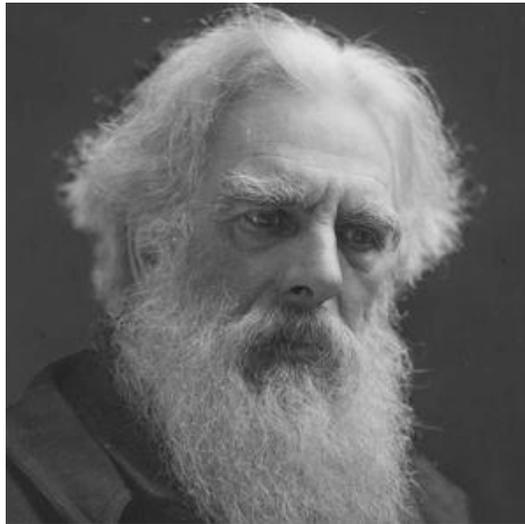
El análisis cuantitativo de la marcha es reconocido como una herramienta de investigación y enseñanza, además de tener grandes aplicaciones en el campo clínico para el estudio y tratamiento de sus alteraciones.

Grandes avances han sido posibles en patologías tales como la parálisis cerebral, espina bífida y enfermedades neuromusculares, entre otras, al facilitar la comprensión de los mecanismos subyacentes de sus alteraciones, definir perfiles de evolución en el tiempo, orientar y controlar de manera más objetiva los tratamientos y sus resultados con una mirada funcional, determinando mejores resultados y optimización de los recursos.

La marcha humana corresponde a una secuencia de movimientos coordinados y alternantes que nos permite desplazarnos. Es un proceso complejo que requiere el adecuado funcionamiento e interacción de diferentes estructuras tales como un sistema de control a cargo del Sistema Nervioso Central, palancas que provean el movimiento correspondiente a los huesos y fuerzas para mover las palancas a cargo del sistema muscular. Alteraciones a cualquiera de estos niveles puede determinar alteraciones de la marcha.

UN POCO DE HISTORIA

Eadward Muybridge, fue un fotógrafo e investigador inglés quien realizó importantes aportes al estudio del movimiento a partir del año 1860, mediante el uso de la fotografía seriada, la cual utilizó inicialmente para estudiar el galope de los caballos y determinar si en algún momento se mantenían sus cuatro patas separadas del suelo.



Posteriormente realizó estudios en otros animales y en seres humanos.

Marey realizó también estudios de movimiento en base a la fotografía y desarrolló un sistema simple para el análisis de presiones plantares.

Con el tiempo los avances tecnológicos fueron despertando la necesidad de perfeccionamiento en el campo, logrando obtener modernos y sofisticados sistemas.

Las aplicaciones del laboratorio de marcha en el campo clínico se remontan a la década de 1960 en Norteamérica, con la creación del primer laboratorio de análisis de movimiento en el Hospital Shriners de San Francisco, por el Dr. David Sutherland, para estudiar las alteraciones biomecánicas de niños con parálisis cerebral.



El Dr. Sutherland, cirujano ortopedista observó cómo había cambiado el panorama epidemiológico a consecuencia de los progresivos avances en la medicina a partir de la década de los años 40. Estos cambios determinaron la drástica disminución de las enfermedades infecciosas y la erradicación de la poliomielitis por el descubrimiento de los antibióticos y la creación de la vacuna anti polio. Simultáneamente la progresiva mejoría de los sistemas de salud, de los cuidados del embarazo y parto, más la creación de unidades neonatales, determinaron que niños prematuros que antes fallecían, eran capaces de sobrevivir. Desafortunadamente estos niños prematuros tenían y tienen hasta nuestros días un riesgo aumentado de parálisis cerebral, lo cual determinó su prevalencia por sobre las enfermedades observadas en años previos. El Dr. Sutherland observó que la aplicación de los procedimientos quirúrgicos utilizados en pacientes con poliomielitis y enfermedades infecciosas óseas y articulares no lograban mejorar las habilidades de marcha de los niños portadores de parálisis cerebral y por el contrario determinaban en muchos casos un efecto deletéreo en su condición funcional. Con el apoyo del laboratorio de análisis de marcha logró reconocer las causas que determinaban los problemas en la marcha de estos pacientes y desarrollar técnicas quirúrgicas acordes a las necesidades de estos. De este modo progresivamente los laboratorios de análisis de marcha fueron extendiéndose por Norteamérica y el resto del mundo.

Las actividades durante la marcha ocurren simultáneamente a diferentes niveles articulares y en diferentes planos, de modo que resulta difícil captar todos los elementos con el simple análisis observacional.

Del mismo modo, las compensaciones que el paciente emplea en su marcha pueden ser enmascaradas y difíciles de diferenciar de las alteraciones primarias a simple vista. En este sentido, los sistemas de análisis de movimiento han ganado campo en la aplicación clínica del estudio de las alteraciones del patrón de marcha, en cuanto a identificar sus anormalidades, definir sus causas y orientar sus tratamientos, cuantificar el resultado de estos, realizar el seguimiento de la evolución a lo largo del tiempo.

Adicionalmente, en la actualidad el análisis cuantitativo de la marcha es ampliamente reconocido y aceptado como una herramienta de investigación y enseñanza.

ESTADÍSTICA

RESPALDO ESTADÍSTICO DE OFERTAS

En la actualidad, en la provincia de Mendoza existen alrededor de 20 centros de rehabilitación de niños con problemas neurológicos, los cuales, casi en su totalidad, cuentan con menor cantidad de servicios habilitados para el paciente respecto de Kinetic.

La competencia directa con la organización en la provincia, es CEDEC (Centro de Diagnóstico y Desarrollo de Capacidades), ofrece los mismos servicios/especialidades al paciente y familia, pero sus sesiones son de 30 minutos, a diferencia de Kinetic, que la sesión con el paciente es de una hora reloj.

Como Institución de compromiso con el paciente se sostiene que para lograr resultados positivos es necesario trabajar 45 minutos reloj o más con el mismo, lo que determina la calidad del servicio. Ningún par competente posee un sistema tecnológico de análisis de marcha, serán la única institución a nivel país que trabaje con este tipo de tecnología y el respaldo de profesionales.

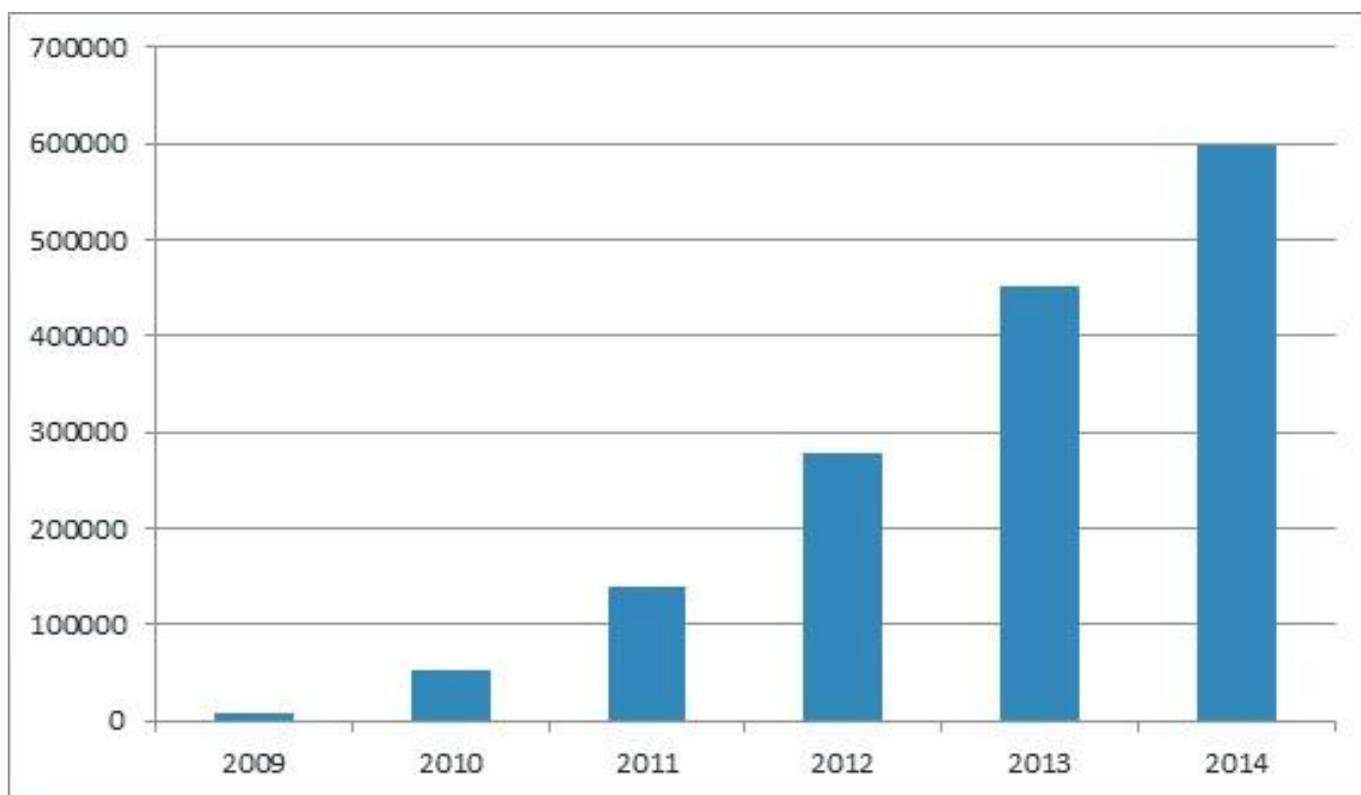
Fleni (<http://www.fleni.org.ar/>) desde sus orígenes ha sido líder en Latinoamérica en la Investigación Clínica en Neurociencias, actualmente posee el más exacto y complejo sistema tecnológico de análisis de marcha de Argentina, el objetivo de Kinetic y su equipo de trabajo es lograr exactitud respecto a los análisis con esta innovadora y efectiva tecnología, de fácil instalación y utilización.

Bajo ningún punto de vista debemos dejar de mencionar que Fleni es una clínica de vanguardia en América Latina, los profesionales del instituto han realizado allí gran cantidad de cursos, capacitaciones, seminarios y congresos, han participado de los ateneos periódicos que ofrece y de la mano de ellos, se busca el perfeccionamiento profesional y emocional que sus pacientes necesitan.



RESPALDO ESTADÍSTICO DE DEMANDA

En la República Argentina, tomando como referencia los datos obtenidos durante el año 2014, se emitieron 181.969 Certificados Únicos de Discapacidad (en adelante CUDs). En primer lugar se encuentra la provincia de Buenos Aires quien fue la que efectuó la mayor cantidad de certificados con un 42,75% (77.783 certificados), del total de 181.969 CUDs emitidos en el país lo que implica que se mantiene estable volumen relativo en relación al año anterior (43%). En segundo, tercer y cuarto lugar, aunque con una diferencia considerable respecto a Buenos Aires, se ubican Santa Fe, Córdoba y Mendoza con 9,75% (17.740 CUDs), 5,99% (10.892 CUDs) y 5,52% (10.045 CUDs), respectivamente. Tal como se puede visualizar en el gráfico que a continuación expongo, el volumen anual de certificados emitidos y cargados en la base del Registro Nacional muestra un crecimiento sostenido. Se observó, un notable incremento entre el 2009 y el 2013, producto del crecimiento, y de la consolidación de las Juntas Evaluadoras de todo el territorio nacional y entre 2013 a 2014, cómo se mantuvo el aumento, aunque de forma moderada.



Fuente: Elaboración propia en base al Registro Nacional de Personas con Discapacidad.

Con el objetivo de caracterizar a las personas con discapacidad que han sido certificadas con CUD, se observó que un dato relevante a tener en cuenta, es que entre las 181.969 personas certificadas durante 2014, un poco más del 84% fueron certificadas con un sólo tipo de discapacidad, mientras que un 16% de la población, es decir 28.441 personas, fue evaluada con más de un tipo de discapacidad. Estos datos se mantienen estables respecto a 2013.





TEÓRICO

MISIÓN DEL SERVICIO

Brindar tratamientos de excelencia respaldados por tecnología de vanguardia, con profesionales comprometidos y capacitados para mejorar visiblemente la calidad de vida de cada uno de los pacientes y sus familias.

VISIÓN DEL SERVICIO

Ser la empresa líder en tratamientos de vanguardia en las áreas de patologías neuromotoras, deporte, postura y RPG, con profesionales especializados para toda la región Cuyo.

VALORES

- . Priorizar al paciente.
- . Calidad de servicio.
- . Profesionalidad.
- . Rehabilitación basada en la evidencia.
- . Confiabilidad.
- . Filosofía de trabajo en equipo.

Justificación

En el área de traumatología y kinesiología se visualizó la necesidad de implementar un nuevo sistema de detección y análisis de movimiento para mejorar la calidad del servicio y diagnóstico para el paciente.

Actualmente no existe el servicio en la provincia, ni en la región Cuyo, para ello analizamos las distintas variables que presenta el sector, geográficas, demográficas, psicográficas y conductuales, para concluir finalmente al mercado que debemos apuntar, lo cual los lleva a analizar a su vez el servicio de prestación de salud (obras sociales y prepagas) y sus variables de estabilidad económica, porcentajes de posesión de mercado de las mismas y conducta de pago y aprobación de este tipo de tratamiento. Todas y cada una de ellas, independientemente de la realidad económica que presente el paciente, responden en menor o mayor medida a las necesidades de los pacientes ya que existe un respaldo jurídico (Ley de Discapacidad) que obliga a la obra social a soportar los cargos que emanan este tipo de patologías.

Fundamentación

Aplicar las técnicas de marketing en la gestión de servicios de salud resulta una propuesta de extraordinario interés, sobre todo de cara a la innovación, competitividad, eficacia y rentabilidad.

Estos enfoques dinamizan la gestión del equipo de trabajo permitiendo aproximar al cliente/profesional/ paciente a consumir el servicio en sus diferentes formas y soportes, proporcionando, en definitiva, beneficios respecto a su evolución y calidad de vida.

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

LUGAR DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN

Lugar de Desarrollo: Provincia de Mendoza, sede Instituto de Rehabilitación Pediátrica Kinetic .
Zona de investigación: Región Cuyo

●Análisis de las necesidades:

Mejoras tecnológicas basadas en la estandarización y objetividad de los datos que se obtienen, demandada por parte de profesionales y pacientes.

●Segmentación del Mercado:

Pacientes de patologías neuromotoras con compromiso leve.

●Análisis del atractivo:

Es un sistema al que podemos acceder fácilmente respecto a su comercialización y traslado y nos permite la optimización de tiempos de estudio y facilita el desarrollo del informe para el profesional.

●Análisis de Competitividad

FODA es una de las herramientas que permite evaluar la situación en la que se encuentra la institución para realizar un diagnóstico que acompañe al plan con el objetivo de tomar decisiones acertadas y precisas, consiste en el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las que son partes o están insertos.



FORTALEZAS

OPORTUNIDADES

(atributos que generan ventajas competitivas)

F

O

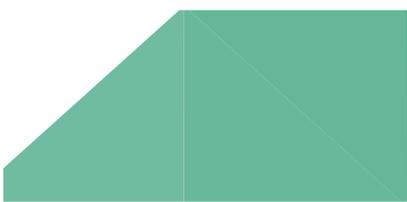
D

A

DEBILIDADES

AMENAZAS

(vulnerabilidades de la implementación del servicio)



FORTALEZAS

F

- . Implementación de un servicio innovador dentro del centro.
- . Diversidad de servicios dentro de una misma institución.
- . Profesionales de vanguardia.
- . Reconocimiento en el rubro, por parte de pares y consumidores.
- . Ubicación estratégica en zona cuyo, nucleamos a distintas zonas geográficas.
- . Disposición de Recursos:
 - Financieros, para la inversión del iSen (sistema inercial) y adaptaciones necesarias en el centro.
 - Humanos, para el desarrollo e implementación del servicio (profesionales especializados, administrativos y de atención al paciente)
 - Edilicios (lugar físico de implementación)
 - Materiales tecnológicos (necesarios para el desarrollo)
- . Incrementa el campo de análisis y seguimiento de pacientes.
- . Incremento del flujo de pacientes.

DEBILIDADES

D

- . Limitado a la implementación en pacientes leves, no en pacientes moderados y graves.

OPORTUNIDADES

O

- . Creciente evolución tecnológica mundial en el rubro, generando demanda.
- . Entidades Reguladoras por parte del estado que se ocupan de ampliar coberturas en discapacidad.
- . Demanda del sector.
- . Marcado aumento en la tendencia de nuclear todas las terapias y estudios del paciente en un mismo centro.
- . No existe competencia en el país que disponga de iSen (sistema inercial).
- . Crecientes capacitaciones dictadas por profesionales extranjeros en el país que hacen uso de esta tecnología y generan la demanda en los profesionales de la salud.
- . Apoyo por parte de la Univ. de Bioingeniería en el área de gestión en la calibración e implementación del equipo.

AMENAZAS

A

- . Inflación, que refleja la disminución del poder adquisitivo de la moneda: una pérdida del valor real del medio interno de intercambio y unidad de medida de una economía, provocando retrasos de autorizaciones de tratamientos, realización de estudios y cancelaciones de los mismos.
- . No existe nomenclador de parte de las coberturas médicas, requiere de convenios individuales con las obras sociales y prepagas.
- . Escenario económico inestable.
- . Disminución del ingreso per cápita generando la imposibilidad de acceso a pacientes que no poseen cobertura médica.

OBJETIVOS:

Objetivo General:

Elaborar un plan de marketing con el fin de acelerar la aceptación del servicio e incrementar la participación de Kinetix en el mercado.

Objetivos Específicos:

- Diseñar un servicio de acuerdo a las necesidades de los pacientes y de sus especialistas.
- Identificar el “mercado meta” al que se direccionará el servicio.
- Determinar el precio adecuado del servicio según la demanda.
- Establecer formas de promoción y publicidad.
- Elaborar un mix de marketing mediante la adecuada combinación de las 4P’s y sus estrategias.
- Elaborar un plan de acción, de comunicación y un eficaz sistema de control.

MARKETING ESTRATÉGICO

●Estrategia de cobertura de mercado selectiva:

La institución se limita voluntariamente a que el servicio está destinado a pacientes con compromisos leves, su disponibilidad estará suscitada a la patología del paciente y a la disposición del profesional a cargo.

●Estrategia competitiva de diferenciación:

Diferenciación tecnológica a través de equipos específicos, liderar en área de atención y servicio al paciente en la especialidad.

●Estrategia de desarrollo

La estrategia de desarrollo será ofrecer máxima categoría en servicio, penetrar en la mente del consumidor (obras sociales, pre-pagas, profesionales y/o pacientes) y posicionar al Instituto como una organización con un alto respaldo tecnológico, precisión en los tratamientos y calidad de atención.

• Dirección de la estrategia

Para direccionarse respecto del servicio que ofrecerán y al mercado al que lo harán, desarrollaremos la matriz de I. Ansoff.

La Matriz de Ansoff (Matriz Producto/Mercado o Vector de Crecimiento) muestra cuatro opciones de crecimiento para las empresas formadas al confrontar los productos/servicios existentes y los nuevos con los mercados existentes y los nuevos.

		Productos	
		Actuales	Nuevos
Mercados	Actuales	Penetración de mercado	Desarrollo de productos
	Nuevos	Desarrollo de mercados	Diversificación

Se encuentran implementando un nuevo servicio en un mercado ya existente, utilizando los mismos canales de venta. La elección de la estrategia implementada está dada por la ventaja competitiva que presenta la institución en la región, lo que les permite sustentarse para el desarrollo del plan y la oportunidad de negocio. Luego de analizar la matriz se concluye que en esta opción estratégica la empresa desarrolla nuevos productos para los mercados en los que opera actualmente. Los mercados están en continuo movimiento y por tanto en constante cambio, por lo que realizarán:

- . El lanzamiento de un nuevo servicio en un mercado con demanda del mismo.

- . Se modificarán métodos y se actualizarán tecnologías, para satisfacer las nuevas necesidades generadas por dicho lanzamiento.
- . Se determinarán aranceles y costos, análisis de recursos disponibles y presupuestos.

• Estrategias de Ingreso y posicionamiento para obtener ventaja competitiva:

Kinetic ofrecerá una gama de servicios, llevado adelante con personal y profesionales altamente calificados, que garantizará la fidelidad de sus pacientes y la de sus familias, obteniendo así ventaja competitiva, los usuarios estarán satisfechos ya que van a cubrir sus expectativas, con la tranquilidad de estar en manos de especialistas con experiencia.

Se utilizarán distintas metodologías teniendo en cuenta la implementación del servicio:

CONOCIMIENTO DE CLIENTE/PACIENTE:

Hay que lograr que el cliente se autogenera barreras de salida y potenciar la recurrencia, cuanto más saben de un paciente y más entienden sus necesidades, mayor satisfacción obtendrá con su servicio y más complicado será que deje de utilizar sus prestaciones.

SERVICIO AL CLIENTE:

Aunque es algo que suena muy trillado, la realidad es que una de las mejores formas de mejorar de forma importante la recurrencia, es disponer de un área de soporte destinada al servicio del paciente, y que realmente demuestre su pasión y firme creencia en el paciente y su familia, que se identifique con las políticas y valores de la institución respecto del servicio al paciente.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:

Es una estrategia poco implementada por la competencia y que funciona de manera efectiva, se trata de proponer al paciente servicios complementarios a la propuesta de valor que se ofrece (típicamente a través de alianzas recíprocas) lo que los lleva a mejorar la recurrencia no sólo de los pacientes sino también de sus pares profesionales. Se trata de un modelo que funciona eficazmente, cuanto más se conozca al paciente y/o demanda por parte de los profesionales, mejor será la respuesta del segmento.



LEALTAD DE MARCA:

Hay entidades que generan auténtica pasión entre sus pacientes, que se sienten completamente identificados con la misma, en esto se ha trabajado todos estos años, lo que en la práctica implica que por defecto siempre elegirán los servicios de Kinetic.

MERCADO POTENCIAL su relación con prepagas y obras sociales

- **ABC1** en su mayoría presentan coberturas médicas con prepagas, estables y con conductas de pago regular (Ej.: OSDE, OMINT, etc.)
- **C2 y C3** este segmento es más variado, están respaldados por obras sociales, muchos de ellos, y por prepagas (Ej.: OSDEPIM, SANCOR, etc.)
- **D y E** finalmente, este sector es el que posee coberturas con obras sociales de bajo nivel, trabajamos con reintegros y en muchos casos con esperas de respuestas a recursos de amparo.

Como política inicial de la institución, en “ninguno de los casos” analizan primeramente el recurso económico que posee el paciente, sino la necesidad del mismo, son conscientes del requisito esencial de que el negocio sea sustentable, es decir disponer de los recursos necesarios para darle persistencia al proyecto y de un presupuesto óptimo para mantener la estructura, por lo que se analizan permanentemente porcentajes de atención, ingresos, deudores, proyecciones, etc., para lograrlo.

MARKETING OPERATIVO:

• Elección del segmento objetivo

A la hora de valorar los diferentes segmentos de mercado, las empresas deben fijarse en estos factores

Tamaño y crecimiento del segmento:

Actualmente el centro (Kinetic) presta servicio a 150 pacientes con patologías neuromotoras, entre los 2 meses de edad y los 23 años aprox. En la provincia de Mendoza existen aproximadamente 20 centros que prestan servicios al mismo segmento, el 80% posee la misma cantidad de pacientes o mayor y el otro 20% se ve en desventaja por la estructura edilicia, no por falta de demanda. Los Trastornos Neuromotores, son trastornos no progresivos de la movilidad o de la postura debido a una malformación del cerebro. Se producen de manera congénita o se pueden adquirir; de manera congénita, por un daño en el cerebro durante el embarazo y adquirida, por infecciones del sistema nervioso central, accidentes, entre otros.

Dentro de los Trastornos Neuromotores que existen la patología que se presenta con mayor incidencia es la Parálisis Cerebral Infantil (PCI), seguida del Mielo meningocele. En nuestra provincia nos encontramos en un aumento creciente de personas con patologías neuromotoras debido al envejecimiento de la población y los cambios en los estilos de vida. Esto permite prever una presión creciente debido a: el poco cuidado en los hogares, las redes sanitarias disponibles y los limitados recursos y servicios que el Estado destina a estos fines. La pobreza, los conflictos sociales, la violencia urbana y la violencia de género, los pocos recursos destinados a la educación, entre otros, son también causas del tamaño actual y tendencia a crecer de este segmento.



Objetivos y recursos de la empresa:

• *Objetivo General*

- Contribuir con la detección, mejora y evolución de patologías neuromotoras en niños y adolescentes.

-

• *Objetivos Específicos*

- Discutir y evaluar avances, detenciones y nuevas implementaciones que hagan al trabajo integral de las distintas áreas, efectividad de los tratamientos, alcance y demanda de los mismos.
- Establecer los beneficios y riesgos que significa anteponer ante todo el concepto de “calidad total” y mejora continua, promoviendo la integración horizontal del equipo de trabajo y la búsqueda de consensos interdisciplinarios, en busca de innovación y crecimiento continuo.
- Conocer los factores de éxito y los fracasos que otras instituciones han enfrentado en pos a la mejora e innovación continua.
- Identificar los recursos claves que permitirán la integración funcional de los sistemas de rehabilitación implementados.

-

Rentabilidades y riesgos:

La experiencia con la que cuentan respecto de los actuales análisis de marcha que realizan, por cierto, es otro negocio similar, pero con otra funcionalidad, se puede tener una idea acerca de cuáles pueden ser las probabilidades de ocurrencia de los futuros rendimientos.

Después de realizar un estudio cuidadoso, aparecen tres posibles resultados:

- *el servicio es un éxito,*
- *el servicio es normal,*
- *el servicio es un fracaso.*

La misión fundamental, en términos financieros, de la organización, es la de invertir una determinada cantidad de dinero y generar un retorno mayor, en un plazo no mayor a 6 meses. Estamos hablando de la incorporación de un servicio más dentro de la organización, utilizando los mismos recursos con los que ya funcionamos de manera suficiente y autosustentable, identificamos al mismo como una nueva entrada económica con un bajo nivel de inversión, ya que sólo invertiremos en la tecnología a utilizar, lo que les lleva a concluir en que la implementación de este nuevo servicio es un ÉXITO.

Posicionamiento de la Marca

Kinetic ofrece servicios de salud a través de profesionales altamente calificados en el medio, renombrados por su compromiso con el paciente, con permanencia recurrente en calidad, innovación, accesibilidad y tecnología.

El factor externo fundamental ha sido el aumento de la capacidad de elección y decisión que hoy posee el paciente y/o profesional de cabecera, básicamente fortalecida por tener acceso a nuevas fuentes de información que les permite comparar y analizar las diferentes opciones.

La experiencia desarrollada a través de los años en la institución, ha sido el inicio de la diferenciación respecto de la competencia, fue y es la gran oportunidad, sumado a la adecuación a las necesidades, la capacitación permanente del personal, la generación de lazos entre los profesionales y sus pacientes y los excelentes resultados obtenidos es lo que le proporciona a Kinetic un posicionamiento diferenciado en la mente del mercado meta.

Elementos de posicionamiento:



Reflejo de innovación tecnológica y profesionalismo

La marca según sus colores:

- Amarillo. asociado con la luz, la concentración y el dominio. Transmite felicidad, inteligencia y alegría, pero es un color delicado ya que demasiado amarillo podría llegar a ser agobiante.
- Verde. Relacionado con el medio ambiente, calma, refrescante, riqueza. Proporciona sensación de libertad, de juventud y de salud, y transmite seguridad.

Para:

- Marcar diferencia, por que a Kinetic le importa sus pacientes y su evolución, lo que los lleva a la búsqueda de tecnología de vanguardia.
- Ser auténtico, por que no es más que el reflejo de la organización, sus principios, sus valores, su cultura, todo..... en busca del éxito.
- Hacer parte del proyecto a los usuarios directos y a los profesionales en el área de traumatología y de rehabilitación, y responderles incondicionalmente.

La estabilidad del segmento

Es estadísticamente comprobable la estabilidad del segmento, si analizan el historial de turnos dados pueden asegurar que en los últimos 5 años han mantenido la misma cantidad de pacientes en atención permanente y con una lista de espera anual de alrededor de 20, con una rotación de un 18% anual y una mortalidad del 0,5%.

Facilidad para comunicar la oferta:

Poseen la más eficiente y personalizada forma de comunicar la oferta, trabajando directamente sobre los profesionales que llevan adelante éstas patologías, quienes demandan los estudios, a través de medios de comunicación, entrevistas personales, trabajos en equipo, capacitaciones conjuntas, etc.

Esto hace a una segmentación de mercado “fértil”:

- Posee una respuesta diferenciada
- Posee un tamaño suficiente y es rentable
- Es medible
- Y es accesible



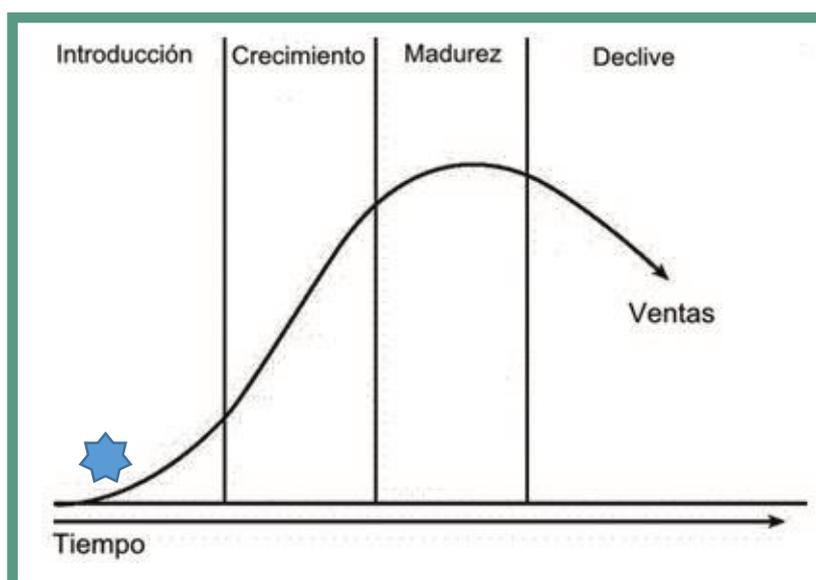
• Marketing Mix – Análisis de las 4P

▪ Producto

Los productos o servicios en su generalidad poseen un ciclo de vida, pero en este caso en particular el servicio actual que la entidad ofrece se mantiene en plena madurez (*gráfico) por tratarse de patologías crónicas con las que los pacientes conviven toda su vida. Su filosofía de trabajo consiste en ofrecerle al paciente el servicio completo dentro del instituto tal como hemos comentado anteriormente, estado que lograrán alcanzar fácilmente con el nuevo servicio teniendo en cuenta la necesidad de información en el rubro.

iSen es un sistema inercial en el que se utilizan sensores inalámbricos para hacer un seguimiento de las rotaciones y aceleraciones de segmentos corporales tomando varias fuentes de información: curvas de angulaciones, velocidad angular y aceleraciones lo que genera unos "eventos" de contacto inicial y de despegue que son manipulables por el usuario. La aplicación genera de modo automático la sucesión de eventos, pero éstos pueden moverse; utilizaran una webcam y/o cámara de alta-a velocidad sincronizada para tener también un feedback visual.

Se entregará un informe desarrollado al respecto y un CD con imágenes que comprueben y demuestren al profesional demandante las conclusiones del mismo.



iSen (sistema inercial) – Nuevo servicio

▪ Precio

En el rubro salud en particular están por un lado los clientes, que son quienes abonan el servicio, por lo general obras sociales y prepagas, y por otro lado quienes consumen el servicio, que son los pacientes, son mínimos los casos en donde el cliente abona en forma particular el servicio ya que con las patologías que conviven es aconsejable poseer una cobertura médica.

Actualmente en el mercado se maneja un parámetro de precios en referencia a este tipo de estudios ya que existe un marco legal que regula el precio de los mismos y ampara su cobertura, son precios fijados en función al fin social que tiene el servicio y a los beneficios obtenidos a partir de su utilización, inicialmente cubrirán la demanda con el costo base y se ajustarán a los aumentos estipulados por el ente que regula a las entidades del rubro, se encasillarán en el precio que actualmente cuesta un estudio de similares características en inversión.

El precio inicial del estudio será de \$ 6.000 (pesos seis mil), el que será facturado en forma particular al paciente o, si la poseen, a las obras sociales con las que el instituto opera.

▪ Plaza o Distribución

Se ofrecerá el nuevo servicio en el mismo espacio edilicio, el cual posee capacidad estructural suficiente para su desarrollo, lo que va a brindarle comodidad y facilidad al paciente y a su familia. Se ambientará la sala siguiendo los patrones utilizados en el Instituto.

▪ Promoción

En este caso la trayectoria los acompaña en el rubro, se trabajará en informar a los médicos especialistas, a las obras sociales y prepagas y a sus respectivos auditores y, finalmente sólo a modo informativo, a los pacientes ya que no depende la necesidad de consumo del mismo.

Se ofrecerán reuniones explicativas al mercado meta, profesionales del área, que nuclearán por un lado a los traumatólogos, por otro a los neurólogos y en un tercer grupo a los kinesiólogos, harán demostraciones del funcionamiento del programa, la tecnología utilizada, los objetivos buscados y el resultado de la implementación del mismo, es un producto nuevo en el país y demandado en el rubro, no hay duda del éxito de su implementación, en busca de facilitar los tratamientos que surjan a partir de éste.

Luego trabajarán en particular con cada obra social y prepaga y sus respectivos auditores, se programarán reuniones informativas, el objetivo de las mismas será fundamentar el “por qué” de la demanda en el rubro, las soluciones que el estudio proporciona y la calidad de servicio que significa implementarlo por medio de ellos en nuestro país. Presentarán un caso práctico del servicio, tomando como ejemplo un caso real, comparando niños con igual patología y diferentes tratamientos basados en la información brindada.

Desde hace cuarenta años las 4 P han sido una regla fundamental en el Marketing y no hay duda de su utilidad, sobre todo en el mercadeo de productos de consumo masivo, sin embargo, como se mencionó con anterioridad el mercado va mutando y así comienzan a desarrollarse nuevas tendencias.

•Plan de Acción

El propósito del proyecto es optimizar recursos de una manera controlada, con miras de mantener la cultura organizacional que nos identifica, como lo es la prestación de servicios de calidad para pacientes y profesionales. Basándonos en las estrategias anteriormente mencionadas y teniendo en cuenta los objetivos y la misión de la implementación del servicio, sin dejar de lado la misión y valores de la institución, pasamos a detallar:

1°

El primer paso es que se aseguren de contar con los recursos humanos necesarios para llevar adelante la implementación del servicio, dispuestos a plasmar sus habilidades, competencias, profesionalismo y tiempo en el proyecto.

2°

Luego formar el equipo de trabajo, estipular tiempo de inicio y lanzamiento del servicio.

3°

Realizar la inversión en el iSen (sistema inercial) – tiempo de entrega 30 días.

4°

- Durante el tiempo de espera para la entrega deben:
- . Implementar reuniones de información sobre el servicio a profesionales especializados en la materia.
 - . Implementación de comunicaciones personales y por distintos medios.
 - . Preparar el espacio destinado para el estudio.
 - . Destinar la tecnología necesaria para un correcto desempeño del sistema.

5°

Una vez recepcionado el equipo e instalado:

- . Hacer la cantidad de pruebas necesarias por parte del Bioingeniero para asegurarse el correcto funcionamiento del mismo.
- . Capacitar a los recursos humanos que llevarán adelante el servicio, profesionales, técnicos y servicios de atención al paciente, respecto del funcionamiento y beneficios del mismo.
- . Hacer ruedas de demostración con los profesionales demandantes del estudio.

6°

Informar al sector administrativo los aranceles y metodologías de pago del mismo.

7°

Determinar la metodología de turnos para realizar el estudio teniendo en cuenta el tiempo que dura la realización del mismo.

8°

Finalmente se procederá al Lanzamiento del servicio.

•Operatividad técnica (sistema tecnológico)

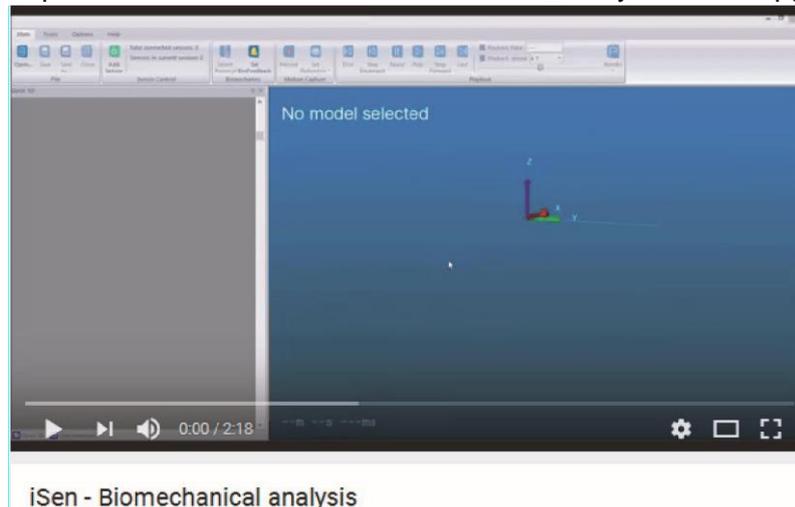
iSen es un sistema de captura de movimiento y de análisis biomecánico basado en sensores inerciales. Estos sensores proporcionan orientaciones (ángulos), así como velocidades angulares y aceleraciones. El uso de algoritmos avanzados (filtros de Kalman) resuelve los problemas habituales de deriva asociados a sensores inerciales.

Los sensores inerciales iSen se conectan a un ordenador inalámbricamente (bluetooth) a una velocidad de hasta 250 hz. Es posible conectar hasta 28 sensores al mismo ordenador al mismo tiempo. Además, existe una aplicación para dispositivos portátiles.

Estos sensores permiten medir el movimiento de personas durante la marcha, la carrera o cualquier actividad deportiva, obteniendo gráficas y datos de una alta precisión.

Sin duda alguna iSen es la solución ideal en los casos en que no haya un contacto visual constante o diáfano con el móvil, ya que el entorno y las circunstancias del movimiento no impiden que se realice la adquisición de datos:

http://curvetube.com/iSen-Biomechanical_analysis/rd7Q2opg4PE.video



●Monitoreo y control

El Monitoreo y control del Proyecto es un conjunto de actividades de gestión que permiten verificar si el proyecto va marchando según lo planificado. Con la evolución de la ciencia y la tecnología el desarrollo de la informática se ha ido incrementando considerablemente. Como resultado de este avance los proyectos de desarrollo de software se han ido acrecentando a gran escala. Para lograr el éxito de estos proyectos, con la calidad requerida por los pacientes, es necesario vigilar el correcto desarrollo de las actividades y tareas establecidas en el proyecto, así como el seguimiento y control de los recursos humanos y materiales que se disponen en el desarrollo del mismo.

Para lograr el resultado deseado en un proyecto y la satisfacción del paciente se debe efectuar un seguimiento durante todo el desarrollo del proyecto. Es preciso llevar un control de las actividades que se realizan en el proyecto, de los recursos necesarios para llevar a cabo su ejecución, así como todos los componentes necesarios para que el proyecto se desarrolle adecuadamente y no se desvíe del cumplimiento de los objetivos planteados inicialmente. Como consecuencia de este control será posible conocer en todo momento que problemas se producen a fin de resolverlos o aminorarlos de manera inmediata.

Se requiere además de una adecuada planificación para que las tareas, hitos o metas a cumplir se desarrollen en tiempo. El monitoreo y control es un conjunto de actividades de gestión que permiten verificar si el proyecto va marchando según lo planificado. Controla el avance del proyecto en su ejecución, compara el desempeño y mide los resultados reales contra lo planeado, y revisa el comportamiento de los indicadores de desempeño. El monitoreo y control es una necesidad de cada proyecto para lograr resultados exitosos. Debe hacerse en forma regular y consistente y debe monitorear la diferencia entre lo planificado y lo real.

Es una actividad que muestra cuándo y dónde existieron desviaciones al plan y pone en marcha las acciones correctivas para que el proyecto retorne a su camino normal. Para realizar un control efectivo se deben tener en cuenta dos aspectos fundamentales: la función del control debe centrarse más en prevenir los problemas que en arreglarlos y debe relacionarse tanto con la calidad del producto, como con su cantidad y oportunidad.



El seguimiento de las actividades del proyecto es una de las razones del 95% de su progreso, pues permite medir la verdadera situación del proyecto, y por consiguiente, el avance real del mismo. La supervisión de las actividades incluye la recopilación, medición y difusión de información sobre el rendimiento, así como la evaluación de las mediciones y tendencias para llevar a cabo las mejoras del proceso. Esta supervisión continua le proporciona al equipo de dirección del proyecto una idea acerca del estado del proyecto e identifica cualquier área que necesite más atención.

Mediante el monitoreo y control se puede comprobar la gestión del alcance, la gestión del tiempo y la gestión del costo, o sea, que el alcance del proyecto se haya establecido correctamente, se examina la programación del proyecto, se revisa la línea base y se controla que se hayan estimado los recursos, en calidad, cantidad y oportunidad. El monitoreo y control es la acción de verificar que se realicen adecuadamente los reportes previstos para el control del cumplimiento del proyecto, y se valoren los resultados operativos que va teniendo el proyecto durante todo su desarrollo.

Estos tres factores deben quedar plasmados en el Reporte de Estado del proyecto, para que éste, como parte del monitoreo y control del proyecto, gestione toda la información necesaria con el objetivo de comunicarle al receptor cómo se va desarrollando el proyecto según lo planeado y por qué.

Reporte

Como resultado del seguimiento y control de las actividades de un proyecto se realizarán reportes en el mismo, donde quedará plasmada la situación del proyecto con el objetivo de que los responsables puedan evaluar su desarrollo. Un Reporte es un informe que se formula o se presenta por una persona, entidad o sistema. Crear reportes es un proceso crítico para tareas y proyectos de investigación. Siempre que se piense en elaborar reportes, se deben tener en cuenta algunos aspectos importantes:

. **Definición del reporte:** el autor del reporte precisa los datos y la manera de presentación de los mismos. Se definen las conexiones a los diferentes orígenes de datos para obtener los resultados que se debe reflejar.

. **Administración del reporte:** puesto que en las organizaciones actuales existen varias categorías de usuarios, como los gerentes, los usuarios de servicio al cliente, etc.; es importante que se definan los usuarios del reporte, para ello es necesario publicar los reportes.

. **Entrega del reporte:** normalmente en las organizaciones los reportes se entregan de manera periódica. Para que los reportes lleguen a los usuarios requeridos se pueden aprovechar varios servicios como el de mensajería.

En todas los sectores de la institución realizamos monitoreo y control de los procesos, tanto en las áreas terapéuticas, de recursos o administrativas.

Cada sector posee un cuadro de comando y el lanzamiento del servicio también lo poseerá, en el cual se estipulará puntos tales como:

- *Solicitud de turnos*
- *Derivaciones*
- *Cantidad de estudios concretados*
- *Efectividad de los mismos*
- *Ingreso por estudio*
-
- *Fecha de realización*
- *Cálculo para repetir el mismo*
- *Y toda aquella información que vaya surgiendo como relevante en el avance del proyecto.*

CONCLUSIONES

Luego de analizar la demanda e investigar las necesidades actuales del sector se puede concluir que:

- El proyecto es viable, porque ningún par competente posee un sistema tecnológico de análisis de marcha, será la única institución a nivel país que trabaje con este tipo de tecnología, la que será llevada a cabo por profesionales capacitados, esto lo vuelve oportunamente rentable y le abre a Kinetic las puertas hacia un crecimiento paulatino y continuo de innovación.
- Existe un mercado ampliamente potencial con capacidad de pago que necesita lograr optimización de tiempos de estudio del paciente y facilidad en la obtención de datos para el correcto desarrollo de informes, la institución va en busca de facilitarlo.
- Deberá realizarse una correcta promoción del servicio para llegar eficazmente al mercado meta, trabajar en equipo para concientizar al profesional sobre la necesidad de la implementación de la tecnología en las mediciones para lograr mayor exactitud y así la optimización de los tratamientos.
- El lanzamiento del servicio permite posicionar a Kinetic como la primer y única institución en la región Cuyo que posee tecnología de vanguardia lo cual representa una ventaja a ser explotada y que le permite ganar posición frente a los potenciales competidores.

RECOMENDACIONES

- Continuar trabajando con el personal idóneo, sobre todo en el sector tecnológico y de servicio al paciente, buscar el compromiso del profesional y lograr que se sientan parte del proyecto, brindarle capacitación constante y ofrecerle permanente soporte operativo para cumplir sus propias expectativas y las de la institución.
- Reforzar la imagen institucional a través de demostraciones de mejoras en el servicio, brindado por profesionales poseedores de experiencia y re nombre en el medio, para obtener un buen posicionamiento en el mercado.
- Promocionar utilizando el medio más efectivo para el servicio, que es la completa satisfacción del paciente actual y su profesional de cabecera, haciendo eco en el sector de la salud.
- Ser sinónimo de renovación y actualización permanente de servicios y tecnología amparados en la capacidad de los profesionales del equipo, lo que le da confianza a los usuarios de nuestros servicios para una difusión positiva de los mismos

I

Kinetic

Fuerza • Desarrollo • Movimiento



BIBLIOGRAFÍA - FUENTES

© EducaMarketing 2005

. Estudio liderado por el Doctor John Colciencias F. Rockart, que publicó un artículo en la revista Harvard Business Review, donde se presenta “un nuevo método desarrollado por un equipo de investigación aplicada de la Sloan School of Management del MIT (Instituto Tecnológico de Massachussets)” al que llamaron “Método de los Factores Críticos de Éxito (FCE)

. Fuente: Christian Andrés Sarmiento Ariaserente de Proyectos. Ingeniero de Sistemas. Esp. Administración de Negocios. Ganador del programa Destapa Futuro 2009 de Bavaria. Finalista del Concurso Líder de Planes de Negocio de Colombia Ventures 2009. Investigador de. Conferencista Nacional en temas de Emprendimiento, Innovación y Procesos Organizacionales. Socio de la compañía FireSoft www.firesoft.ws Blogs:www.emprendiendoa vivir.com, www.soloinstantes.com Colombia.

. J.P. Paul - History and fundamentals of gait analysis - Biomed Mater Eng, 8 (1998), pp. 123–135, View Record in Scopus, Citing articles (3) // S. Collado-Vasquez, La marcha: historia de los procedimientos de análisis. Biociencias (Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud) (2004), pp. 1–15 Disponible en http://www.uax.es/publicaciones/archivos/CCSREV04_005.pdf

. J. Davids Quantitative Gait Analysis in the Treatment of Children With Cerebral Palsy Journal of Pediatrics Orthopaedics, 26 (4) (2006), pp. 557–559, Full Text via CrossRef, View Record in Scopus, Citing articles (9)

. Fuente: elaboración propia en base al Registro Nacional de Personas con Discapacidad

. Base teórica consultada: Principal . Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición :: CAPÍTULO 11. Plan de marketing

. By Roberto Espinosa Posted 14 octubre, 2012 In Estrategia, Marketing

. Antonio Domingo - adomingo@fenix-media.com - editor de internet & negocios newsletter - editor de fenix telecom newsletter - ceo fenix media : <http://www.fenixmedia.com> - fuente: sappiens.

. Poe Estrategia Magazine. Fuente: “Estrategias para la Diversificación” en la Harvard Business Review (1957) I. Ansoff.

. Pub. en Gestión Innovación - Etiquetada Emprendedores, Empresa, Estrategia,Marketing, Modelos de Negocio.

. <http://www.iedge.eu/eduardo-liberos-seleccion-del-segmento-objetivo#sthash.0Z2VQImr.dpuf> . Fuentes ESTERKIN, JOSÉ. 2008. IAAP. Qué es y cómo se hace un reporte de estado del proyecto. [En línea] 2008. GÓMEZ SÁNCHEZ S, RUBÉN. 2007. Necesidad de lograr proyectos exitosos. 2007.HIDALGO, M. 2001. SQL MAX Connections. SQL MAX Connections. [En línea] 2001. HUMPHREY, W. S. 1999. Introduction to the team software process(sm). s.l. : Addison-Wesley, 1999.

LLORENS FABREGAS, JUAN. 2005. Gerencia de proyectos de tecnología de información: Cómo organizar, planificar, estimar, evaluar y controlar exitosamente proyectos de tecnología de información. Nociones y criterios fundamentales para la gestión de riesgos, alcance y calidad. s.l. : El Nacional, 2005. 9803881868.

.Tipografía Helvética LT Std. Roman. Lynotipe.MAX MIEDINGER.1957.

.Fuente <http://pixel-creativo.blogspot.com.ar/2011/10/marketing-mix-las-4-p-del-marketing.htmlv>