

Factor determinante para la vinculación de empresas de procedimientos estéticos a clústeres de salud en la ciudad de Medellín*

*Andrés Camilo Castañeda Bustamante***

*Leydy Johana Rodríguez González****

*Yesica Alejandra Soto Barco*****

*Laura Cristina Vergara Calderón******

Asesor: Olga Lucía Flórez Barreiro

Resumen

Con esta investigación se buscó obtener mayor información sobre las empresas dedicadas a la realización de procedimientos estéticos y el factor de mayor incidencia que se tiene en cuenta para la vinculación a un clúster de salud en la ciudad de Medellín; para lograr este objetivo se aplicó un estudio explicativo logrando obtener los factores que dan claridad al fenómeno de los clústeres por medio de encuestas realizadas a las empresas que hacen parte de este sector.

Los resultados mostraron la calidad como el factor más relevante de vinculación a un clúster de salud, debido a la superioridad y excelencia en el servicio que los caracteriza; también se evidenció que las expectativas en cuanto a beneficios como la mayor demanda de servicios, la satisfacción total de los consumidores y los mismos participantes y las alianzas estratégicas alcanzadas con otras organizaciones son un factor importante.

** Tecnólogo en gestión administrativa. Estudiante de la Corporación Universitaria de Sabaneta Andres.castaneda@unisabaneta.edu.co

*** Tecnólogo en gestión administrativa. Estudiante de la Corporación Universitaria de Sabaneta Andres.castaneda@unisabaneta.edu.co

**** Tecnólogo en gestión administrativa. Estudiante de la Corporación Universitaria de Sabaneta Andres.castaneda@unisabaneta.edu.co

*****Tecnólogo en gestión administrativa. Estudiante de la Corporación Universitaria de Sabaneta Andres.castaneda@unisabaneta.edu.co

La investigación de igual forma arrojó algunos hallazgos con respecto al por qué las empresas de procedimientos estéticos no se vinculan a un clúster de salud, demostrando que es debido a que creen que no existe la necesidad y además desconocen los beneficios que tienen, evidenciándose también en el tamaño actual del 83% de los clústeres del sector salud – estética, siendo conformados solo por 2 a 5 empresas.

Palabras Clave: Cirugía estética; Clúster; Clúster de salud.

Determining factor for the linking of companies of aesthetic procedures to health clusters in the city of Medellín.

Abstract

This research aimed at obtaining more information about cosmetic procedures companies and the greatest factor of incidence for them to take the decision of joining a cosmetic procedures cluster in the city of Medellín; In order to achieve this objective, an explanatory study was implemented, obtaining the factors that explained the phenomenon of clusters through surveys carried out with the companies that are part of this business sector.

The results evidenced that quality was the most relevant factor for association with a health cluster, given the superiority and excellence in the service that characterizes them; there has also been evidence that expectations regarding benefits such as increased demand for services, total satisfaction of consumers and participants themselves, and strategic alliances with other organizations are an important factor.

The research likewise yielded some findings as to why aesthetic procedures companies do not participate in a health cluster, and this might be because they believe that there is no need to, and because most of the time the benefits are unknown. These results are most supported when we find out that more than 83 % of the health-cosmetic sector clusters consist of only 2 to 5 companies.

Keywords: cosmetic surgery, cluster, health cluster

Introducción

En Colombia durante la última década, se ha evidenciado un crecimiento precipitado de la industria estética al registrarse un incremento en el año 2015 del número de pacientes atendidos, llegando a una cifra de 357.115 y ubicando al país como uno de los ocho más importantes a nivel mundial en cuanto a la realización de este tipo de procedimientos (El Tiempo, 2015). Esto debido principalmente a los bajos precios que presenta el servicio tanto para locales como para extranjeros, además de la calidad en el mismo y el plan turístico incluido dentro de los procedimientos, que no es más que los clústeres conformados por las empresas de salud ofreciendo todas las opciones que se encuentran dentro de sus paquetes.

Es importante resaltar que un clúster, hace relación a “un grupo de compañías y asociaciones interconectadas, las cuales están geográficamente cerca y se desempeñan en un sector de industria similar, además de estar unidas por una serie de características comunes y complementarias”. (Porter, M., 1999, pág. 3). Los clústeres permiten desarrollar fortalezas y aprovechar oportunidades para las empresas y ejecutar estrategias que incentiven una mayor demanda y el alcance de ventajas competitivas dentro de las mismas (Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, 2014).

La ciudad de Medellín no ha sido ajena a la conformación de dichos clústeres en esta industria, facilitando a las empresas incursionar y crecer en el mercado de los procedimientos estéticos, incluyendo valores agregados en el servicio, los cuales van desde el traslado de su país o ciudad de residencia hasta los cuidados posoperatorios, no obstante, a pesar de los beneficios que se presentan, aún son pocas las empresas vinculadas.

Teniendo en cuenta lo anterior, se propuso una investigación con el fin de determinar cuáles son los limitantes para que tan pocas empresas se vinculen a los clústeres de estética y de las pocas que se encuentran vinculadas,

determinar cuáles son los factores que incidieron para su vinculación dentro de la ciudad de Medellín.

1. Bases Conceptuales

1.1. Clúster

Un clúster, según Porter, M. (1999) es una conglomeración de empresas e instituciones especializadas, que pertenecen al mismo sector de mercado, están cerca geográficamente y cooperan entre ellas, para ser altamente competitivos. Como ejemplo, se encuentran proveedores especializados, servicios, infraestructura de apoyo, entre otros. (pág. 3).

Los clústeres buscan aumentar principalmente la competitividad, ya que se enfocan exclusivamente en satisfacer las necesidades de los clientes, y centran sus esfuerzos para crear mercados más eficientes para todos aquellos que participan en él. Estos, además ayudan a la innovación por la cooperación que se muestra entre las organizaciones.

Dentro de los tipos de los clústeres se encuentra que algunos pueden ser pasivos y otros activos, donde los primeros se forman por las concentraciones territoriales de las empresas y los segundos, se construyen por alianzas estratégicas independiente del sector o donde estén ubicados.

1.1.1 Ventajas de los clúster de salud enfocados en los procedimientos estéticos

Los clústeres de salud enfocados en los procedimientos estéticos aumentan la ventaja competitiva de las organizaciones en cinco puntos esenciales: primero, incrementan su productividad; segundo, aumentan su capacidad para innovar; tercero, reducen sus costes; cuarto, aumentan la calidad de sus servicios; y quinto, generan conexiones comerciales estratégicas. Todo esto se logra gracias a que se comparten recursos, experiencias, capacidades y conocimientos.

1.2 Clúster de Salud enfocado en los procedimientos estéticos

El clúster de salud es una unión institucional que se forma para desarrollar redes de cooperación, conocimiento e investigación en salud, con el fin de aumentar la confianza y atraer el mercado internacional buscando mejorar la competitividad de las empresas a nivel regional (Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, 2016), para el caso de las clínicas de procedimientos estéticos de la ciudad de Medellín, estas uniones permiten a los clientes, especialmente los extranjeros, acceder a servicios completos y/o complementarios que incluyen desde el procedimiento estético hasta sus cuidados posteriores, pasando por temas incluso de alojamiento y alimentación.

El clúster de salud enfocado en los procedimientos estéticos cuenta con los siguientes enfoques estratégicos: pacientes internacionales; gestión del conocimiento; e innovación y desarrollo.

2. Metodología empleada

2.1 Diseño

El tipo de estudio que se utilizó en esta investigación fue el explicativo, el cual consiste y está dirigido a responder las causas de los eventos físicos o sociales, dando a conocer por qué ocurre el fenómeno o proceso (Hernández, et al., 2010).

2.2 Población

El universo de esta investigación estuvo constituido por un total de 34 centros dedicados a realizar procedimientos estéticos en la ciudad de Medellín. Se determinó trabajar con los 34 centros estéticos para que la investigación fuera veraz y confiable.

2.3 Entorno

El estudio se llevó a cabo en los centros estéticos reconocidos y legales que operan en la ciudad de Medellín.

2.4 Análisis estadístico

Los métodos estadísticos utilizados fueron en primera instancia la recolección de datos que se llevó a cabo por medio de encuestas realizadas directamente a 34 centros estéticos de la ciudad de Medellín. La encuesta aplicada estuvo compuesta por 6 preguntas con opción múltiple donde se buscó evaluar qué porcentaje de empresas estaban vinculadas a un clúster de salud y qué porcentaje no lo estaban, cuáles son los limitantes para la vinculación con otras empresas, cuáles son los factores determinantes para vincularse a un clúster de salud, qué beneficios tiene estar vinculado, cuál es el grado de satisfacción de las empresas que pertenecen a un clúster de salud y, por último, el número de empresas que conforman el clúster.

Posterior a esto, se continuó con el análisis de la información, la cual se realizó por medio de la tabulación de datos en el programa Microsoft Excel mostrando los resultados generales de cada una de las preguntas propuestas.

2.5 Variables

2.5.1 Variable Dependiente.

Vinculación a los clústeres de salud; dónde se presenta un cambio debido a las variables independientes.

2.5.2 Variables Independientes.

Factores determinantes que influyen en la vinculación, tales como: calidad, precio, competitividad, cercanía, tecnología, y relaciones personales.

3. Resultados

Por medio de la investigación realizada y tomando como base las encuestas aplicadas, se logró evidenciar que el factor determinante para que las empresas se vinculen a un clúster de salud es la calidad, ya que la totalidad de las organizaciones que se encuentran vincula-

das actualmente a un clúster, expusieron que lo que se busca con este, es la superioridad y excelencia del servicio para obtener mayores beneficios. El 80% de las mismas, agregaron que su mejor beneficio fue la demanda elevada de los servicios que dio como resultado una mayor rentabilidad.

Por otro lado, se encontró que solo un pequeño porcentaje de empresas están vinculadas a un clúster correspondiente a un 17.65% y

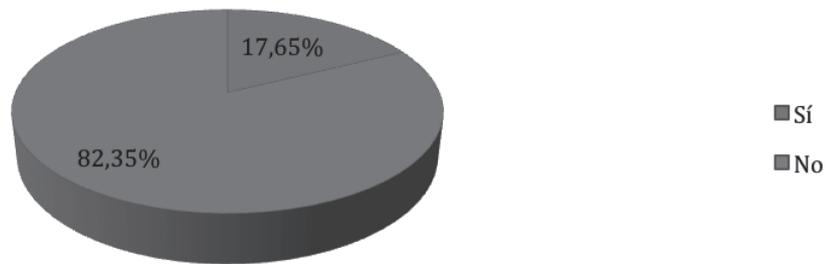
el 82,35% de las empresas restantes no lo estaban por diversas razones. Entre las principales razones se mencionaron: la carencia de la necesidad y el desconocimiento de los beneficios que brinda esta vinculación.

A continuación, se detallan uno a uno las respuestas obtenidas de la aplicación de las encuestas:

3.1 Gráficos

Gráfico 1: Vinculación de empresas al Clúster de salud

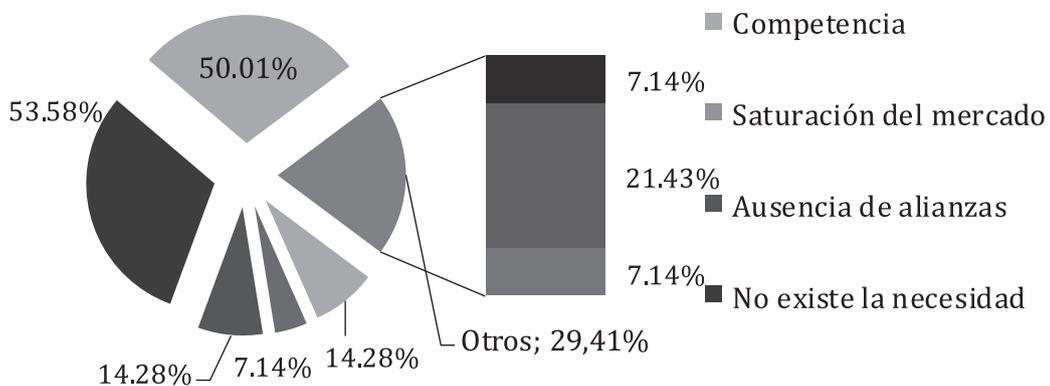
¿ ESTÁ LA EMPRESA VINCULADA A UN CLUSTER DE SALUD ?



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2: Limitantes para las relaciones de las empresas

RELACIONES DE LA EMPRESA



Fuente: Elaboración Propia

En total, fueron encuestadas 34 empresas de las cuales 6 que conforman el 17.67% se encontraban vinculadas a un clúster de salud, pero las 28 restantes que hacen parte del 82.35% no lo estaban; lo que se pretende con la siguiente información es persuadir e incentivar a la mayoría de la población, es decir, al porcentaje que no se encuentra vinculado a indagar sobre la importancia que están tomando los clústeres en la economía, por medio de los factores que las empresas consideran determinantes para haber decidido vincularse a uno o no hacerlo y cuál es el grado de satisfacción que estos les han brindado.

Debido a que el 82.35% es el porcentaje de empresas que no pertenecen a un clúster, para esta respuesta se tomó este valor como la totalidad de la población y se encontró que el factor más relevante como limitación para

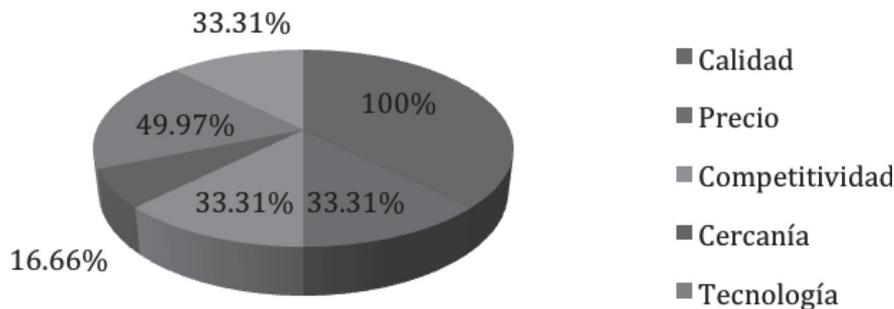
vincularse es el hecho de que las empresas no consideran que existe la necesidad, lo cual se encuentra directamente relacionado al desconocimiento de los beneficios que tiene el pertenecer a un clúster; adicional a esto, alrededor del 21.43% indicó que no posee la confianza necesaria para establecer relaciones con otras empresas; el 14.28% argumentaron que no conocen ninguna empresa para establecer relaciones (ausencia de alianzas) o que la competencia es demasiada para establecer una y sólo un pequeño porcentaje reconoció como factores influyentes la incompatibilidad tecnológica, la falta de recursos y la saturación del mercado.

Nota Aclaratoria: El 17.65% de la población encuestada que respondió que sí pertenecía a un clúster de salud, se convierte en el 100% de la población que responde las preguntas posteriores.

Gráfico 3:



FACTORES DETERMINANTES PARA VINCULARSE CON OTRAS EMPRESAS



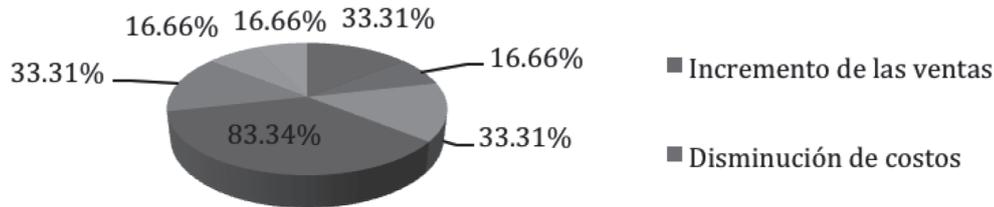
Fuente: Elaboración Propia

La totalidad de las empresas que se encuentran vinculadas a un clúster indicaron que el factor determinante para haber tomado esa decisión es la calidad, adicional a esto, casi la mitad consideró la tecnología como factor

principal; un número menor de empresas con un porcentaje similar señaló el precio, la competitividad y las relaciones personales. En un porcentaje menor se indicó la cercanía como el factor determinante para la vinculación.

Gráfico 4: Beneficios de estar vinculados a un Clúster

BENEFICIOS DE ESTAR VINCULADO A UN CLÚSTER DE PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS



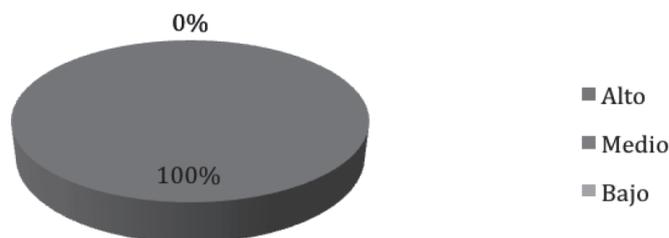
Fuente: Elaboración Propia

De la totalidad de empresas que afirmaron estar vinculadas a un clúster el 83.34% establece como principal beneficio la mayor demanda en los servicios. De igual forma, alrededor del 30% resaltó la mejora de la calidad, el incremento de las ventas y el mayor posicionamiento del mercado, en igual medida, como beneficios de estar vinculados

En menor medida, pero con un porcentaje similar, las empresas indicaron que la obtención de nuevas inversiones, la mejora de los procesos productivos y la disminución en los costos son las mejoras más notables que han logrado con la vinculación.

Gráfico 5: Grado de satisfacción de la relación con otras empresas

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA RELACIÓN CON OTRAS EMPRESAS



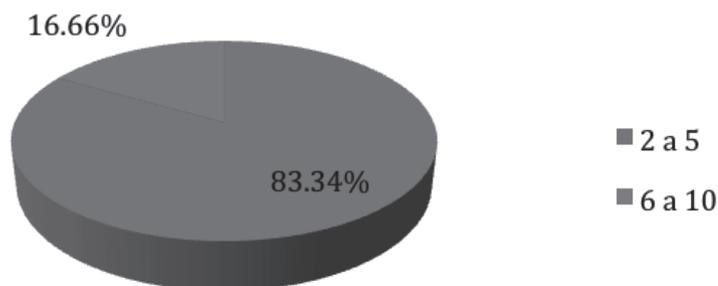
Fuente: Elaboración Propia

La totalidad de las empresas que se encuentran vinculadas a los clústeres indicaron que el grado de satisfacción de la relación que tienen

con otras empresas es alto, lo que quiere decir que los mismos han logrado cumplir con las expectativas que se tenían antes de unirse.

Gráfico 6: Número de empresas que conforman el Clúster al que pertenece

NÚMERO DE EMPRESAS QUE CONFORMAN EL CLÚSTER AL QUE PERTENECE



Fuente: Elaboración Propia

Por último, como información adicional, alrededor del 83% de empresas que pertenecen a un clúster conformado por grupos de 2 a 5 empresas y el restante, pertenecen a uno formado por grupos de 6 a 10 empresas, lo que indica que la cantidad no ha sido de gran relevancia al momento de calificar los beneficios de los clústeres y su grado de satisfacción

4. Discusión

Los procedimientos estéticos han sido un punto de partida para las economías del mundo; Colombia además de ser un país en vía de desarrollo, se encuentra en crecimiento como destino predilecto para estas prácticas. Medellín específicamente, siendo una de las tres ciudades principales de Colombia, es la preferida por los extranjeros en este campo.

Aunque los procedimientos estéticos surgieron con los avances que tuvo el hombre en la medicina, por lo cual tienen siglos de experimentación y perfeccionamiento de técnicas, se pretende adecuar un término más nuevo y poco conocido dentro del campo de la estética, y son los Clústeres, aglomeraciones de empresas que, aunque no pertenezcan a un mismo sector tra-

bajan como equipo e integrando sus servicios para obtener unos beneficios en común.

De acuerdo con la información encontrada el impacto que tiene la unión de estas cuatro palabras “Clúster de procedimientos estéticos” desde un punto de vista económico y de alianzas estratégicas es mucho más contundente en el mercado de lo que se cree, pero con un análisis detenido de los resultados puede entenderse que aun las organizaciones no están muy familiarizadas con el tema, por tanto, desconocen sus beneficios. Puede evidenciarse que por un lado el 82.53% de las organizaciones que realizan procedimientos estéticos en la ciudad no están vinculadas a este tipo de alianzas, sin embargo, el otro 17.67% restante asegura que los resultados de estas integraciones de servicios son muy beneficiosos para todas las partes y aseguran haber tenido un crecimiento significativo al implementar estas integraciones.

En cuanto a los limitantes que exponen, ese alto porcentaje de clínicas de procedimientos estéticos de la ciudad de Medellín que no pertenecen a un clúster se encuentran desde motivos tan básicos como no tener la necesidad de crear alianzas, desconocer los benefi-

cios que estas traen, hasta los más complejos, como lo son la falta de recursos económicos y la incompatibilidad tecnológica suficiente para generar ventaja competitiva en el mercado.

Por otro lado, el pequeño porcentaje de las organizaciones que pertenecen a un clúster aseguran que dentro de los beneficios que encontraron con estas alianzas se hallan el aumento en la demanda de sus servicios, mayor posicionamiento en el mercado, mejora de la calidad y de los procesos productivos, nuevas inversiones y disminución en costos de producción del servicio; también aseguran que tomaron la decisión de integrarse dado que dentro de los beneficios más notorios se encuentran la competitividad, el precio, la tecnología y las relaciones interpersonales; los resultados de estas alianzas han logrado generar en las organizaciones una satisfacción del 100% tanto con la integración como con los resultados de la misma.

Esto se logra observar ya que a pesar de que los clústeres de procedimientos estéticos que ahora existen en la ciudad de Medellín están conformados en su mayoría por 2 a 5 empresas, también los hay entre 6 y 10, una cifra muy amplia para un mercado que apenas está abriendo sus puertas a la integración comercial y económica, lo cual es una apuesta muy asertiva de las organizaciones por la gran ventaja competitiva y valor agregado que se genera.

Conclusiones

Dentro de los resultados arrojados por la investigación se puede destacar que los clústeres de procedimientos estéticos en la ciudad de Medellín, aun no se han dado a conocer de manera suficiente en el campo de la salud, ello por diferentes circunstancias, por tanto, encontramos que menos del 18% de las clínicas de procedimientos estéticos de la ciudad de Medellín pertenecen a un clúster de salud o integración de servicios con otras organizaciones.

Las clínicas de procedimientos estéticos encuestadas afirmaron que dentro de las principales razones para no pertenecer a un clúster de salud se encuentran la falta de necesidad de estas alianzas, el desconocimiento de los beneficios y la falta de confianza para establecer estas relaciones comerciales, factores que afectan directamente su relacionamiento, conocimiento y crecimiento en el mercado.

Los clústeres dentro de una economía son determinantes y es una estrategia que permite el crecimiento y desarrollo de la misma dado que quienes participan en ella, afirman un aumento en factores como mayor demanda de los servicios y mejora de los procesos productivos, por esta razón, es importante destacar el apoyo y promoción que cada gobierno debe hacer en torno al crecimiento de la economía local, con el fin de expandir el alcance de las integraciones comerciales.

Pocas empresas conocen las ventajas de pertenecer a un clúster y por tanto no incentivan la creación de este tipo de alianzas comerciales; la no necesidad de las mismas es una de las principales, seguido del desconocimiento de los beneficios que estas traen, ello se asocia precisamente a la falta de conocimiento referente al tema de clúster de salud y lo que este término significa no solo en términos etimológicos sino también en términos de beneficios otorgados a la organización.

El amplio mercado de los procedimientos estéticos, permite la expansión de alianzas estratégicas que, encaminadas al mismo interés común, potencian la economía del país, por este motivo, es necesario el acompañamiento y asesoramiento de personas idóneas para lograr la consecución de alianzas a través de su conocimiento en esta materia.

El aumento inesperado de la demanda de los procedimientos estéticos en la ciudad de Medellín demanda tiempo y control, ello por ser una ciudad de referencia para la práctica de procedimientos estéticos, razón por la cual, el

control y regulación de estos establecimientos de prácticas de procedimientos estéticos debe de ser más estricta, cabe recalcar que es un tema de gran magnitud, por sus significativas ganancias y esto es un punto de partida para la clandestinidad de algunos centros estéticos en la ciudad de Medellín.

Referencias

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. (2016). Avances de la estrategia cluster en Medellín y Antioquia. Recuperado de: <http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/2016/Cluster5.pdf>

El Tiempo. (2015). Cada cinco minutos se practican tres cirugías plásticas. Recu-

perado de: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16462865>

Hernández, et al., (2010). Metodología de la investigación. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf

Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid. (2014). Turismo en salud: Resultados de la sistematización y análisis de las encuestas de satisfacción aplicadas a pacientes extranjeros atendidos en una clínica de Medellín. Recuperado de: http://www.politecnico-jic.edu.co/revistas/interseccion/interseccion1/pdf/turismo_salud.pdf

Porter, Michael. (1996). Clusters. Recuperado de: <http://www.academia.edu/2918006/Clusters>