

CASO DE NEGOCIO

La Historia de Cómo Transformamos un Negocio de Salud en una Máquina de Valor y Rentabilidad

Más Allá del Diagnóstico
Financiero y de estrategia

Escrito por Andrés Parra

 @andresparra_sharko

ESTRATEGIA EN ACCELERACIÓN
DE NEGOCIOS



Logramos resultados cuando
entendimos que el éxito es un
proceso que exige inversión,
disciplina, decisiones firmes y el
equipo ideal. Es una maratón, no
un sprint.

CASO DE NEGOCIO

Su Guía Definitiva para Escalar y Diferenciarse en el Sector Salud.

Conoce como la Ruta SHARKO y nuestro modelo **DELTA** impulsaron resultados reales y medibles

Más que una teoría, este es un caso real de transformación empresarial en salud. Si usted siente que su práctica funciona con esfuerzo, pero sin un rumbo claro o copiando lo que otros hacen, no está solo. **En el sector salud, los atajos y la improvisación nunca construyen un negocio rentable ni sostenible.** Aquí verá cómo una organización similar a la suya logró orden, enfoque y crecimiento real. Porque un negocio de salud se construye con método, no con impulsos; es un proceso continuo, no una carrera de velocidad.

Los inversionistas eran excelentes profesionales de la salud, pero, como ocurre en la mayoría de clínicas y consultorios, el manejo empresarial era un territorio poco familiar: estructura financiera, equipo, ventas, marketing, gobierno.

Su mayor acierto fue reconocer esa brecha. A partir de allí aplicamos la **Ruta SHARKO**, un método que convierte la buena práctica clínica en una operación empresarial ordenada, rentable y capaz de crecer sin depender del azar.



Entendieron algo esencial: no existen fórmulas universales para hacer crecer un negocio de salud. **Cada práctica tiene dinámicas, costos, ritmos y pacientes distintos.** Por eso, antes de ejecutar, estudiamos su realidad y construimos una estrategia a la medida, basada en datos y en decisiones bien fundamentadas.

Con ese punto de partida analizamos el mercado con detalle: competencia, referentes globales, precios, portafolios y proveedores. Buscamos tecnologías y servicios con mejores condiciones y mayor valor percibido para el paciente. El objetivo era claro: construir una propuesta de valor diferenciada y rentable, no una más en el mercado.

Redefiniendo el Rumbo Estratégico y Comercial

A partir de este análisis construimos una estrategia comercial sólida, basada en un **Benchmarking 360: una evaluación completa del mercado, la competencia y el comportamiento del paciente.** Entendimos que la clave no era solo atraer pacientes, sino ofrecer un servicio que generara confianza y fidelización. Pacientes satisfechos se convierten en promotores naturales de la marca.

Para lograrlo fue necesario **invertir de manera estratégica en canales digitales y análogos, y fortalecer al equipo comercial** para que no solo agendará, sino que acompañara, cerrara y fidelizara. Con eso el negocio empezó a funcionar con ritmo, coherencia y mejores indicadores de satisfacción y conversión.

Otro pilar fue la reestructuración interna. Organizamos los servicios por unidades estratégicas según su demanda y estructura de costos. Esto permitió diseñar estrategias específicas para cada área y entender cuáles generaban margen, cuáles necesitaban ajustes y cuáles complementaban al negocio. En salud, como en el cuerpo humano, **cada unidad cumple una función, pero el resultado final depende del equilibrio del sistema.**

La Metodología SHARKO en Acción: Redefiniendo su Valor

Con la Ruta SHARKO aplicamos un proceso de reingeniería interna que nos permitió replantear la propuesta de valor. Definimos qué procesos debíamos eliminar por no aportar valor, cuáles reducir para ganar eficiencia, cuáles fortalecer para mejorar la experiencia del paciente y qué nuevos elementos crear para diferenciarnos en el mercado.

Optimus Shark

Software que te muestra en tiempo real cuánto vendes, qué servicios son rentables y cómo se mueve tu caja. Se integra por API a tu facturación, CRM e historias clínicas.

- **Crece con datos, no con intuición -**



www.optimusshark.com

Gestionar la incertidumbre con datos y decisiones firmes

El mercado en salud puede cambiar rápidamente: factores políticos, tasas de interés altas y menor acceso al crédito afectan la demanda. Mientras tanto, muchos competidores reaccionan bajando precios, sacrificando márgenes y debilitando su sostenibilidad. En ese entorno, la única forma de tomar buenas decisiones es con información clara y actualizada, no con impulsos.

En un entorno complejo, la disciplina de los inversionistas fue clave. Mantuvimos el enfoque en diferenciar el servicio y en identificar nichos poco atendidos donde podíamos aportar más valor. Esa combinación de paciencia y criterio permitió tomar decisiones sin caer en reacciones emocionales.



La tecnología nos permitió eliminar la improvisación y tomar decisiones basadas en datos reales, no en percepciones. La intuición es valiosa, pero sin información confiable se convierte en riesgo. Con métricas claras, pudimos entender tendencias, comportamientos del paciente y la efectividad de cada acción.

Como parte del proceso identificamos la necesidad de un sistema que diera claridad total sobre las ventas, el flujo de caja y el desempeño real del negocio. Así nació **Optimus Shark**, una plataforma que centraliza la información comercial, integra la facturación, el CRM y la historia clínica mediante APIs, y permite analizar los datos en tiempo real. Con esta herramienta dejamos de depender de reportes manuales y logramos decisiones rápidas, precisas y basadas en evidencia.

La cultura y la gobernanza como motores del cambio

La cultura organizacional fue determinante. Formamos al equipo en liderazgo, servicio y toma de decisiones con criterio. Establecimos espacios de trabajo donde las ideas se evaluaban con datos, no con jerarquías, logrando mayor alineación y responsabilidad individual.



Creamos una dinámica de trabajo donde todas las voces eran consideradas y donde las decisiones críticas se tomaban con información clara y criterios compartidos.

Los casos de resistencia al cambio los abordamos con comprensión y conversación. Entendemos al ser humano detrás de la resistencia, respetando su posición y fundamentando las cosas con argumentos. Siempre buscamos un **"tercer punto de vista", la suma de perspectivas diferentes, para el bien común.**

Realizamos evaluaciones de competencias y desempeño que permitieron identificar brechas reales en el equipo. Con esa información tomamos decisiones difíciles, pero necesarias, incluyendo ajustes de personal que no aportaban al modelo de crecimiento. **Estas decisiones se asumieron con respeto, claridad y enfoque en la sostenibilidad del negocio.**

Implementamos un Marco de Buen Gobierno que definió claramente los roles de accionistas, directores y familiares dentro de la operación. Esa claridad redujo conflictos, ordenó la toma de decisiones y fortaleció la estructura directiva. En momentos complejos, el marco permitió actuar con transparencia y coherencia.

El WACC: el indicador que revela si su negocio crea o destruye valor



@juandavidparramd

Existe un indicador que todo negocio del sector salud debería conocer: el WACC, o costo promedio ponderado de capital. Este valor representa el rendimiento mínimo que una inversión debe generar para que el negocio realmente cree valor. Si una inversión no supera ese umbral, está destruyendo riqueza. En Sharko Consultores incorporamos el WACC en cada decisión estratégica para garantizar que cada peso invertido trabaje a favor del crecimiento del negocio.

Imagine que es el 'nivel mínimo' que cualquier inversión en su empresa debe superar para ser realmente rentable. Si una inversión no lo supera, ¡simplemente está destruyendo valor! **En Sharko Consultores, no solo le ayudamos a entender su WACC, sino que lo integramos en cada decisión estratégica para asegurar que cada paso que dé, ¡esté creando valor y multiplicando su riqueza**

El futuro siempre trae incertidumbre, pero un negocio de salud puede manejarla si cuenta con estructura, datos y disciplina. **E escuchar al equipo, entender al paciente, invertir en ventas y marketing estratégico, y fortalecer la gestión financiera permite tomar decisiones basadas en hechos, no en presentimientos.** Cuando la información es clara, el riesgo disminuye y la rentabilidad aumenta.

Este caso no es teoría: es la aplicación real de **la Ruta SHARKO** en un negocio de salud que decidió dejar de improvisar y operar con método. Cada organización es distinta y requiere un modelo a la medida, diseñado con datos, análisis y decisiones responsables. En Sharko Consultores acompañamos a los equipos directivos a construir ese modelo de manera estructurada y sostenible.



PlayBook Esencial para Gerentes del Sector Salud: Una Guía práctica para transformar su negocio.

Este PlayBook reúne aprendizajes clave de la Ruta SHARKO, diseñados para que usted, como gerente o dueño de un negocio de salud, evalúe con claridad el estado actual de su organización y tome decisiones estratégicas informadas.

1. Diagnóstico Estratégico y Propuesta de Valor

* **Evalúe si su oferta realmente resuelve una necesidad del paciente y si tiene un elemento diferenciador claro.** En un mercado saturado, la diferenciación no es un lujo: es una condición para la rentabilidad. Los servicios con propuesta de valor sólida pueden lograr márgenes hasta un 10–15% superiores.

* **Piense a 3–5 años, no solo en el resultado inmediato.** El 70% de las iniciativas que buscan efectos rápidos fracasan porque no construyen una estructura sólida. Invertir en procesos, no solo en resultados puntuales, es la base del crecimiento sostenible.

* **Analice su operación con honestidad:** ¿qué procesos o servicios puede eliminar sin afectar la experiencia? ¿Qué debe reducir para ganar eficiencia? ¿Qué debe fortalecer para superar expectativas? ¿Qué podría crear para diferenciarse en el sector? Las organizaciones que innovan en su modelo de valor pueden aumentar su participación de mercado hasta un 20%.

2. Liderazgo, Equipo y Cultura

* **El liderazgo adaptativo es clave en el sector salud.** Pregúntese si usted y su equipo están abiertos a reconocer brechas y buscar conocimiento experto cuando es necesario. El 60% de los fracasos empresariales se relacionan con líderes que no se adaptan a los cambios. La capacitación continua no es un gasto: es una inversión que protege la organización y asegura su crecimiento.

* **Gobernanza Clara.** Toda organización necesita una estructura clara que defina responsabilidades entre accionistas, directivos y miembros de la familia que trabajan en el negocio. Cuando los roles son ambiguos, la eficiencia puede caer hasta un 25%. La claridad en la gobernanza reduce conflictos, acelera la toma de decisiones y mejora el desempeño operativo.

* **Decisiones Basadas en Valor.** Tomar decisiones difíciles sobre el equipo es parte del rol directivo. Si una posición no aporta valor real, afecta la productividad y puede reducir la rentabilidad hasta en un 10% al año. Las decisiones deben basarse en datos y desempeño, siempre priorizando la sostenibilidad del negocio.

* **Fomentar la Escucha Activa.** Los mejores equipos son aquellos donde todas las perspectivas se escuchan y se evalúan con objetividad. Un entorno que fomenta la participación y la diversidad de ideas puede incrementar la innovación hasta en un 30%. La escucha activa fortalece la cultura y mejora la calidad de las decisiones.

3. Mercadeo, Ventas y Rentabilidad

* **Más Allá de la Adquisición.** Una estrategia efectiva no se enfoca solo en atraer nuevos pacientes, sino en fidelizarlos y convertirlos en embajadores de la marca. La retención es hasta cinco veces más económica que la adquisición, y un aumento del 5% en la retención puede incrementar los beneficios entre un 25% y un 95%. La rentabilidad está en la relación, no solo en la primera visita.

* **Inversión Estratégica.** El crecimiento sostenido requiere inversión en marketing estratégico y en un equipo comercial bien entrenado. El 70% de las empresas que invierten de manera consistente en estos dos frentes superan a sus competidores en crecimiento de ingresos. No es un gasto: es una inversión en visibilidad, posicionamiento y resultados.

* **Rentabilidad por Unidad.** No todos los servicios o especialidades generan la misma rentabilidad. Identificar cuáles son sus "generadores de efectivo" y cuáles requieren ajustes permite optimizar márgenes entre un 5% y un 10%. La rentabilidad debe analizarse por área, no solo de forma global.

* **El WACC como Brújula.** Este indicador le muestra si una inversión realmente genera valor para su negocio. Representa el rendimiento mínimo que su empresa debe obtener para que una decisión sea rentable. Si un proyecto no supera ese umbral, destruye valor. Conocer y optimizar su WACC permite evaluar inversiones con criterio y reducir su costo de capital hasta en un 1%.



4. Tecnología y Decisiones Basadas en Datos

* **Decisiones con Evidencia.** Las decisiones críticas deben basarse en información objetiva, no en suposiciones. El 80% de las empresas con mejor desempeño utilizan datos concretos para guiar su estrategia. En salud, donde cada error cuesta tiempo, reputación y dinero, la evidencia es la base de una buena dirección.

* **Automatización Inteligente.** Muchos procesos administrativos en salud pueden automatizarse: agendamiento, recordatorios, facturación, seguimiento y reportes. Esto reduce reprocesos, evita errores y puede disminuir los costos operativos entre un 15% y un 20%. La automatización libera tiempo del equipo y mejora la experiencia del paciente.

* **El entorno cambia:** regulación, economía, tendencias del paciente y competencia. Las organizaciones que monitorean activamente estos cambios y ajustan su estrategia de manera ágil pueden aumentar su resiliencia hasta en un 40%. La adaptabilidad no es opcional: es un requisito para sostener el negocio en el tiempo.

Si estas preguntas le hacen pensar, ¡es momento de actuar! Nuestra Ruta Sharko le da las herramientas para responderlas y transformar su negocio.

20 Preguntas de reflexión estratégica

1. ¿Su plan de ventas le permite proyectar y alcanzar los objetivos de ingresos de los próximos 12 meses con claridad y sin improvisación?
2. ¿Conoce cuánto le cuesta adquirir un paciente nuevo y cuánto le aporta un paciente recurrente durante todo su ciclo de atención?
3. ¿Puede medir si la capacitación de su equipo realmente mejora los cierres de ventas y la fidelización del paciente?
4. ¿Su CRM (Sistema de administración comercial) genera inteligencia útil para vender y fidelizar, o solo almacena información?
5. ¿Toma decisiones financieras con la rapidez que exige el crecimiento de su negocio?
6. ¿Tiene un plan de sucesión para los roles críticos, o su negocio depende de unas pocas personas difíciles de reemplazar?
7. ¿Su estrategia digital atrae al paciente ideal o solo genera interacción sin resultados?
8. ¿Puede medir el retorno real de cada canal de marketing, tanto digital como presencial?
9. ¿Su equipo resuelve problemas sin depender de usted para cada decisión?
10. ¿Tiene indicadores que le muestren la eficiencia y rentabilidad de cada servicio o especialidad?
11. ¿Su equipo propone mejoras y nuevas ideas de manera constante, o siempre operan igual?
12. ¿La tecnología que implementa está alineada con los objetivos estratégicos de su negocio?
13. ¿Cuenta con un comité de dirección con roles claros que aporte valor estratégico a su negocio?
14. ¿Sus precios reflejan el valor de su servicio y garantizan la rentabilidad deseada?
15. ¿Tiene un método claro para gestionar la resistencia al cambio y asegurar la implementación de nuevas estrategias?
16. ¿Está usando herramientas de IA o análisis predictivo para anticipar comportamientos del paciente y del mercado?
17. ¿Su negocio está preparado para crecer, abrir nuevas unidades o enfrentar una posible adquisición?
18. ¿Puede medir la productividad de cada colaborador más allá del tiempo que pasa en consulta?
19. ¿Evalúa periódicamente la satisfacción y alineación cultural de su equipo?
20. ¿Comprende plenamente las cifras financieras que necesita para tomar decisiones de crecimiento y cumplimiento presupuestal?

Si estas preguntas generan reflexión, es momento de revisar la estructura de su negocio. **La Ruta SHARKO le entrega las herramientas necesarias para diagnosticar, priorizar y ejecutar cambios que fortalecen la rentabilidad, la operación y el crecimiento sostenible.**

Ruta SHARKO: Nuestro método de dirección estratégica

Dirección estratégica comercial

Cumplimiento de metas, optimización de procesos comerciales



Diseñamos estrategias comerciales a la medida, con indicadores claros y seguimiento para asegurar resultados.

Proceso de Ventas y experiencia del cliente

Centralización del cliente (necesidades, dolores, deseos), personalización, optimización del Customer Journey



Optimizamos todo el recorrido del paciente para mejorar cierres, satisfacción y fidelización.

Administración y finanzas estratégicas

Optimización de procesos, gestión del talento, control financiero y planificación financiera



Implementamos controles financieros y análisis de rentabilidad para tomar decisiones seguras y sostenibles.

Cultura organizacional y Mejora continua

Optimización de procesos internos, desarrollo del talento, alineación cultural, creación de un ambiente positivo



Construimos una cultura alineada y disciplinada que impulsa desempeño, colaboración y mejora continua.



Agende una sesión de dirección estratégica y **construyamos juntos el plan para fortalecer y escalar su negocio de salud.**

Nos involucramos profundamente y solo ganamos cuando usted gana. **Nuestra 'Comisión de Éxito por Resultados' asegura que nuestros objetivos están 100% alineados con los suyos.**

📞 +57 317 429 1176 📞 +57 304 2532462

www.sharkoconsultores.com

No revelamos identidades por confidencialidad. Los resultados mostrados provienen de casos reales del sector salud aplicando la Ruta SHARKO.