



SALUD Y
OUTSOURCING

La industria farmacéutica se enfrenta actualmente a una serie de desafíos, entre los que destacan la necesidad de aumentar la innovación, reducir los costos del desarrollo de nuevos fármacos y dar respuesta a las demandas de una reducción en el precio de los medicamentos. Las compañías farmacéuticas afrontan una creciente competitividad, motivada por la necesidad de dinamizar y hacer más eficientes las operaciones globales.

El último censo de la Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica (CANIFARMA), señala que 79,000 personas trabajan en el sector farmacéutico y las empresas asiáticas e indias son las que generan más empleos nuevos, sobre todo en el segmento de medicamentos genéricos.

Así mismo, la consultora Deloitte menciona que el mercado farmacéutico en México tendrá un crecimiento del 4.4% entre 2011-2016, el cual se anticipa con un monto de hasta 19.5 mil millones de dólares. Un ambiente de negocios sano, una fuerte producción doméstica y un entorno regulatorio favorable, son los principales rasgos que impulsan este crecimiento en la industria nacional.

Tomando en cuenta las condiciones, cada empresa sabe que para aumentar su impacto y éxito en el mercado se requiere un sistema de ventas agresivo,

campañas de mercadotecnia basadas en la identificación de clientes potenciales y capitalización de oportunidades tácticas y estratégicas. Y, por supuesto, el factor humano es esencial.

Es evidente que para aumentar los ingresos, las empresas farmacéuticas deben estructurar sus acciones de mercadotecnia y de operación en ventas, contando con el talento adecuado que ejecute toda la estrategia comercial.

Por ello, un *outsourcing* satisfactorio puede ayudar a las compañías a convertirse en un socio estratégico de sus clientes, más que un proveedor.

Así, se debe pensar en el beneficio de la tercerización de las fuerzas de venta, lo cual aumenta los ingresos, pero también disminuye los costos de operación. También potencia el marketing y corrige estructuras erróneas que se correlacionan con las prácticas de gestión de los clientes. Una compañía de tercerización, además de mejorar el rendimiento en ventas, proporciona información necesaria para facilitar la penetración en el mercado.

Por otro lado, el sector de la salud en México está sufriendo cambios motivados por diferentes factores; tales como, crecimiento de la población en número y en edad, la certificación de hospitales públicos y privados, el auge en el turismo médico

EL AUTOR

**Q.F.B. Francisco Alberto Armenta
Martínez**

Gerente Divisional Pharma&Health

ManpowerGroup tiene más de 65 años de experiencia. La compañía ofrece servicios para el ciclo completo de negocio y empleo, incluyendo reclutamiento y selección, tercerización de personal, *headhunting*, transición de carrera y soluciones basadas en talento. A nivel mundial, ManpowerGroup tiene casi 3,900 oficinas en más de 80 países, cuenta con 400,000 clientes anuales. En México y Centroamérica contamos con 45 años de experiencia, 75,000 empleados temporales y permanentes, más de 1 millón de candidatos registrados, atendemos a más de 2,000 clientes mensuales y tenemos representación en más de 100 unidades de negocio con presencia en cada estado y país de la región.



Manpower[®]
Pharma & Health



La industria farmacéutica representa la 9na actividad más importante según la producción bruta total de México y la 2da de las actividades manufactureras.

Fuente: CANIFARMA.

dentro del país, entre otros. Esto pone de manifiesto la demanda, cada vez mayor, de profesionales de la salud (médicos, enfermeras, personal administrativo y de apoyo a la práctica médica) y es aquí donde las compañías de *outsourcing* pueden convertirse en socios para proporcionar el personal *ad hoc* para que el sector salud enfrente con éxito el entorno que se presenta actualmente.

En Manpower siempre estamos atentos a las necesidades que el cambiante mundo del trabajo nos presenta; creamos una división especializada en el sector Pharma & Health para satisfacer sus necesidades.

En esta área contamos con amplia experiencia y conocimiento de la industria, lo cual nos permite ofrecer, además de los servicios que cubren todo

el proceso del ciclo laboral de las empresas (reclutamiento y selección, evaluaciones y estudios socioeconómicos, tercerización de personal, cursos de capacitación en línea, *headhunting*), una gama de servicios especializados que permitirán a nuestros clientes hacer frente a los retos que actualmente presenta el sector.

Manpower, a través de la Pharma & Health, centra su tarea en aumentar la productividad, mejorando la calidad y la eficiencia de las empresas mediante el capital humano, y así los clientes pueden concentrarse en las actividades estratégicas de su empresa.

Nuestras soluciones:

- ▶ Reclutamiento de perfiles especializados:
 - ▷ Gerentes de Ventas.

- ▷ Gerentes de Mercadotecnia.
 - ▷ Representantes médicos.
 - ▷ Representantes de farmacias.
 - ▷ Químicos analistas.
 - ▷ Médicos generales.
 - ▷ Médicos especialistas.
 - ▷ Enfermeras.
 - ▷ Personal administrativo.
- ▶ Tercerización tradicional:
 - ▷ Atracción de talento.
 - ▷ Administración de personal.
- ▶ Tercerización plus:
 - ▷ Tercerización tradicional.
 - ▷ Control de gastos.
 - ▷ Control de herramientas de trabajo.
 - ▷ Supervisión y control en campo.
 - ▷ Análisis y reportes de la productividad.
- ▶ Gerenciamiento:
 - ▷ Tercerización plus.
 - ▷ Formación de estructuras de fuerzas de ventas.
 - ▷ Segmentación de mercados potenciales.
 - ▷ Capacitación y entrenamiento.
 - ▷ Supervisión.
 - ▷ Entrega de resultados.
 - ▷ Modelos de incentivos.
- ▶ Compartiendo el éxito:
 - ▷ Gerenciamiento.
 - ▷ Garantía del cumplimiento de los objetivos con base en análisis previos y metas acordadas.

En un afán de garantizar el cumplimiento a los requerimientos que nuestros clientes nos hacen, hemos implementado un proceso de reclutamiento y selección basado en:

- ▶ *Networking*.
- ▶ Exámenes psicométricos.
- ▶ Entrevista por internet (Wowser).
- ▶ Entrevista presencial.
- ▶ Entrevista con el cliente.

8%

de la industria manufacturera y el 1% del PIB nacional representa la industria química.

Fuente: INEGI.





En este proceso es fundamental la *conexión* que se genere con el usuario del servicio, ya que esto nos permite entender desde otro ángulo la necesidad y, por tanto, el resultado es mejor.

También estamos posicionando a Pharma & Health

7.3%

de la población mexicana tendrá 65 años o más en 2016, por lo que se prevé un incremento del 6% en gasto per capita en salud.

Fuente: Deloitte.

con los distribuidores de dispositivos médicos, pues el sector salud está cambiando, por ende, sus necesidades. En ese sentido, estos distribuidores están encontrando con mayor regularidad un nicho que les exige incrementar el número de empleados en sus empresas, y al no contar con presupuestos definidos previamente, tanto de *headcount* como económicos, nos convertimos en un apoyo importante. Actualmente, nuestro servicio en este rubro consiste en reclutar y administrar personal de ventas, administrativo y operativo; así, nuestros clientes tienen la oportunidad de concentrarse en elaborar las estrategias para incrementar su intervención en los negocios que participan.

Todos los elementos mencionados deben ser considerados cuando uno de nuestros posibles clientes tenga la necesidad de contratar un servicio de *outsourcing*.

En ManpowerGroup identificamos una nueva era: Human Age; en ella el talento humano es la clave

para el éxito de todas las organizaciones. Cada elemento del sistema se está transformando dramáticamente, por esto, Human Age continúa siendo tan compleja y caótica, porque el ritmo del cambio continúa acelerándose. Esto es lo que define a la época: una sensación de caos donde la incertidumbre es lo único cierto.

A medida que la incertidumbre siga creciendo, la agilidad y la habilidad para innovar serán las que definan el éxito. El cambio debe convertirse en una parte aceptada y esperada de la vida cotidiana de las personas, las empresas y los gobiernos. El tiempo para planear continuará reduciéndose y las empresas tendrán que enfocarse en agilidad estratégica frente a un entorno incierto.

Esto, a su vez, exige que los líderes empresariales replanteen la manera en que las organizaciones entienden, tratan y administran el talento. Las empresas exitosas crearán estrategias flexibles para la fuerza de trabajo, alineadas con su propia estrategia de negocios, con el fin de impulsar la productividad, aumentar la resistencia e promover los resultados empresariales, incluso en circunstancias cambiantes. En pocas palabras, este periodo donde la incertidumbre es lo único cierto requiere de nuevos enfoques para el mundo del trabajo.

Este conocimiento del mercado nos permite comprender los desafíos y las oportunidades de la industria, con capacidad para responder de forma in-

6.3%

dedicó México de su PIB, en 2010, en gasto sanitario, mientras que el promedio de los países de la OCDE fue de 9.3%.

Fuente: OCDE.

mediata a las mismas y dar soluciones integrales, al tiempo que ofrecemos a nuestros clientes el apoyo que necesitan.

En Pharma & Health estamos trabajando con diferentes laboratorios farmacéuticos que fabrican y comercializan medicamentos de patente y genéricos, empresas químicas productoras de materias primas para la industria farmacéutica y otras, compañías de dispositivos médicos, hospitales privados, clínicas y empresas de biotecnología.

Esta experiencia nos permite ofrecerle a nuestros clientes ser socios de negocios, con soluciones acordes a sus necesidades, en el momento en que lo necesiten.

