

**Importancia de Implementar Coaching en la Gerencia para el logro de metas en la industria farmacéutica.**



**KELLY ANDREA ORDOÑEZ CAMARGO**

**2016**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA  
BOGOTA, D.C., COLOMBIA**

# **Importancia de Implementar Coaching en la Gerencia para el logro de metas en la industria farmacéutica.**

**Kelly Andrea Ordoñez Camargo**

## **Resumen**

La industria farmacéutica se dedica a la venta y comercialización de medicamentos para la salud humana a través de la gestión de visitadores médicos profesionales, que deben lograr relaciones duraderas entre los médicos y la industria, que tiene como objetivo posicionar sus marcas en cada uno de los mercados. Un laboratorio Colombiano tiene el reto de posicionar un producto como número uno para el tratamiento de la depresión por su buen perfil cardiovascular, esta labor es dirigida por el gerente de visita médica y un nuevo grupo de visitadores médicos quienes deben lograr recordación de la marca, por esta razón el visitador médico debe desarrollar habilidades, actitudes y valores para desempeñarse adecuadamente en su labor. El Coaching consiste en desarrollar el potencial de una persona para incrementar sus capacidades en la labor que desempeña bajo la implementación de una metodología que logra la evolución constante, por esto es una herramienta importante en la gerencia, existe el coaching Personal, coaching Ejecutivo, coaching de Equipos y el coaching Organizacional que se puede relacionar ampliamente con la gerencia en visita médica ya que trabaja la persona y el hacer de la persona mejorando procesos y tareas, generando un impacto directo en las metas propuestas por la gerencia de visita médica y la organización. Para este proceso se realiza un estado inicial, se diseñan metas, se evalúa la probabilidad de cumplimiento y planes de acción para llegar a estas, desarrollando en las personas habilidades como comunicación efectiva, adaptación a los cambios,

trabajo en equipo, habilidades para la creación de estrategias y aumento en la productividad de su labor.

Palabras Claves: Industria farmacéutica, Coaching personal, Coaching, ejecutivo, Coaching equipos, Coaching Organizacional y Gerencia.

## **Introducción.**

La Industria Farmacéutica está dedicada a la venta y comercialización de medicamentos para la salud humana a través de visitadores médicos profesionales, personas competentes e idóneas que estén en capacidad de establecer relaciones comerciales duraderas y satisfactorias entre médicos y laboratorios farmacéuticos. En la actualidad las líneas de medicamentos especializados viene en crecimiento y el reto para estas compañías es posicionar sus marcas en cada uno de los mercados.

Un laboratorio colombiano líder en la comercialización de medicamentos para pacientes de Psiquiatría propone traer a Colombia una nueva molécula para el tratamiento de la depresión mayor, una patología que viene en crecimiento a nivel mundial. Esta compañía tiene el reto de posicionar el producto como el medicamento número uno para el tratamiento de la depresión por su buen perfil de seguridad cardiovascular, beneficio de gran valor para este tipo de pacientes, esta labor en la industria farmacéutica es desarrollada por el gerente de visita médica y su grupo de visitadores que en este caso es nuevo en la línea, ellos deben lograr en el medico recordación de la marca, para esto el visitador médico debe tener habilidades, actitudes y valores para desempeñarse exitosamente en esta labor; partiendo del concepto de que El Coaching Consiste en desarrollar el potencial de una persona para incrementar sus capacidades de ejecución, a través de una metodología que le permite a la persona pasar de lo que es en el

momento, a lo que desea, y así se formula como una herramienta de gran importancia para la industria farmacéutica.

¿Es importante el Coaching en el visitador médico para el logro de metas en la industria farmacéutica?

Esta investigación tiene el propósito de establecer la importancia del Coaching en la industria farmacéutica como herramienta para desarrollar visitadores médicos con alto nivel de desempeño, generando un impacto positivo de nuevos productos en el mercado farmacéutico y el logro de metas corporativas.

### **El Coaching como herramienta en la Gerencia de la industria farmacéutica.**

El Coaching inicio hace miles de años en la antigua Grecia, creado por Sócrates, quien promovía el dialogo como la forma ideal de llegar al conocimiento y ayudaba a los discípulos a alcanzar la verdad, conversaba con ellos y con preguntas al final lograba sacar los conocimientos que tenían dentro. Lo bautizo Mayéutica, que en griego significa partera, como símbolo de que el también ayudaba a dar a luz a la verdad oculta.

En tiempos modernos, el Coaching hizo su entrada a mediados de los años 70, cuando Timothy Gallwey descubrió que el principal enemigo de un deportista era su propia mente y creó libros para superar los bloqueos obteniendo un mayor rendimiento. Desde el inicio el método demostró excelentes resultados y se implementaron escuelas deportivas bajo la licencia de su obra, llamada Inner Game<sup>1</sup>. Dos escuelas en Europa a cargo de Sir John Whitmore,

quien logro adaptar exitosamente el método al medio empresarial Ingles dando origen a lo que hoy se conoce con Coaching empresarial. De ahí, Thomas J. Leonard, a quien se le reconoce mundialmente como el padre del Coaching Moderno. Algo similar a esto ha sucedido con el Coaching en la industria farmacéutica que ha demostrado efectividad y en la actualidad hay varias escuelas y diplomados destinado a la formación del visitador médico exitoso. <sup>1</sup>

El Coaching es una metodología de trabajo que utilizan los coaches con sus clientes para lograr que ellos accedan a sus propios recursos y consigan mejores resultados. Se denomina Coach a la persona que utiliza el Coaching como herramienta para lograr que otras personas amplíen sus percepciones de las posibilidades de actuación, delimitando objetivos de trabajo y facilitando la consecución para que logren mejores resultados y el coachee es la persona que recibe la asesoría. El coach utiliza la metodología Socrática: No tiene respuestas, solo *Preguntas* para crear conciencia, desarrollar deseo de cambio, adquirir habilidades y aplicarlas, recibir feedback y adquirir hábitos, con el objetivo de que se reflexione de una manera dirigida, centrando lo que se desea, el objetivo y como conseguirlo.

El Coaching es útil para tomar conciencia y dar solución a problemas, se ocupa de las fortalezas y debilidades de la persona, definición de metas, conseguir resultados, eliminar hábitos que gastan energía y conseguir los que la proporcionan, Aumenta su grado de responsabilidad (liderazgo personal), adquiere nuevas habilidades, aprende a detectar necesidades y actuar, es el camino eficaz hacia la mejora y la realización personal y profesional, por esta

---

<sup>1</sup> (Andrés Laurent Álvarez Garbín Coach & Trainer . BREVE HISTORIA DEL COACHING. Recuperado de : <http://vipcoaching.es/historia.html> (Trainer)1

razón existen varios tipos de Coaching, aquí destacaremos los relacionados con la parte empresarial.<sup>2</sup>

“El Coaching personal es una especialidad de desarrollo personal, que tiene una relación interactiva entre un profesional es decir el coach personal, y su cliente (el coachee), en que el primero acompaña al segundo a solucionar sus dificultades, a definir sus metas, a conseguir los objetivos que se han comprometido y a actuar con mayor eficacia en la meta de mejorar la calidad de vida el Coachee.”<sup>3</sup>

El Coaching ejecutivo dirigido a los altos ejecutivos de empresas exitosas que buscan la asesoría de entrenadores que les oriente el camino para mantenerse competitivos en un mercado cambiante y a enfrentar retos a nivel organizacional y personal. Este tipo de Coaching es una de las disciplinas de mayor crecimiento en el mundo del entrenamiento<sup>4</sup>

“El Coaching de equipos De acuerdo con Alain Cardon (2005) su propósito es acompañar el crecimiento del rendimiento colectivo de un equipo de forma lógica y mesurada, para obtener un resultado operacional del conjunto que supere ampliamente el potencial de la suma de sus partes”<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Vicente piqueras & asociates. Manual de Coaching . Nov-21-2015 .Recuperado de:  
<https://es.scribd.com/doc/290665168/Manual-de-Coaching>

<sup>3</sup> Dean Amory.30may 2012.coaching personal pag 7.extraido de  
<https://es.scribd.com/doc/95253149/Coaching-de-Vida-Coaching-Personal>

<sup>4</sup> Miriam Flores. 09 Dic 2014.Coaching Ejecutivo. Extraído de:  
<https://es.scribd.com/doc/249691572/Coaching-Ejecutivo>

<sup>5</sup> Roberto Espresso.3 Dic 2015. COACHING DE EQUIPOS. Pág. 12.estraidode:  
<https://es.scribd.com/doc/292105048/Coaching-de-Equipos-Efectivos>

El Coaching organizacional es dirigido principalmente a grandes organizaciones y busca la transformación de la organización, desde su base (los empleados) produciendo un cambio en el entorno que lo rodea considerando que un cambio a nivel Micro producirá un cambio Macro.<sup>6</sup>

Como podemos analizar este tipo de Coaching está relacionado con la labor empresarial por esta razón se plantea la aplicación de este en la labor de la industria farmacéutica.

El Coaching Organizacional tiene como objetivo aumentar la efectividad en el ambiente cambiante de la actualidad, provee la asesoría ideal dirigida a los miembros ejecutivos en sus metas y brinda la oportunidad a los ejecutivos de continuar su propio entrenamiento para lograr una gerencia y mantener la competitividad de la empresa.<sup>7</sup>

Este tipo de Coaching trabaja en primera instancia con las *personas* en este caso visitantes médicos Profesionales, segundo en el *hacer de la persona* mejorando los procesos y tareas como los conocimientos relacionados con la patología y el producto promocionado, actitud de líder y habilidades, como buen manejo de la técnica de ventas que comprende la planeación de la visita al médico, apertura, escuchar efectivamente, identificar necesidades, manejo de objeciones, y cierre de la venta, impacto de influencia en el medico, orientación hacia el cliente, pensamiento analítico, desarrollo de relaciones y buenos niveles de comunicación, estas acciones en su conjunto contribuyen al logro de un visitador exitoso, que junto con el trabajo de equipo contribuyen a tener un impacto directo en la línea que maneja y está en el logro corporativo.

---

<sup>6</sup> Felipe Erick Rojas Berrios.27 Dic 2015.Coaching Organizacional pag 16.extraido de : <https://es.scribd.com/doc/294070740/Coaching-Organizacional>

<sup>7</sup> Aliquita 10 sep. 2015. Coaching Organizacional. Extraído de: <https://es.scribd.com/doc/280089701/Coaching-Organizacional>

Como se mencionó anteriormente la propuesta de este laboratorio es desarrollar nuevos visitadores líderes en psiquiatría y en el análisis de El Coaching Organizacional este le permitiría ayudar a las personas a que se adapten de manera eficiente y eficaz, ayuda a la producción de resultados sin precedentes, mejora las relaciones haciendo eficaz la comunicación entre las personas que trabajan la línea y motiva la colaboración, el trabajo en equipo y la creación de consenso. .<sup>8</sup>

Considero que la implementación del Coaching es fundamental pues el visitador médico integral y exitoso debe desarrollar habilidades indispensables para lograr que el medico formule sus productos y esto se logra con la evaluación constante de sus competencias pues lo ideal es desarrollarlas e implementarlas de manera inconsciente en la labor diaria.

La implementación de Coaching permitirá el logro de metas como Mejorar el liderazgo de la esfera directiva, Capacitar a los Jefes para determinar los talentos de sus subalternos o visitadores médicos y asignen actividades que puedan ejecutar con excelencia, diseñen planes de acción en áreas de oportunidad, mejorar la comunicación en el área y resto de la organización, fomentar competencias de trabajo efectivas, crear estrategias conjuntas y limpiar el clima organizacional.

El coach del visitador médico debe implementar sus acciones por etapas la primera es la conversación para la identificación de fortalezas y áreas de oportunidad, la segunda es el establecimiento de metas alcanzables y medibles en el tiempo, tres el chequeo de las metas

---

<sup>8</sup> Felipe Erick Rojas Berrios.27 Dic 2015.Coaching Organizacional.extraido de :  
<https://es.scribd.com/doc/294070740/Coaching-Organizacional>

permite mantener el enfoque sobre metas de corto y largo plazo, cuatro preguntar e indagar sobre las metas propuestas y quinto realizar plan de acción con monitoreo de progreso.<sup>9</sup>

## Conclusiones

El desarrollo de este documento permite concluir que el Coaching es herramienta para el desarrollo personal y profesional, existen varios tipos de Coaching que le permite al individuo implementarlo de acuerdo a su profesión y cargo en el que se desempeña, poniendo su pensamiento hacia una visión de cambio para mejorar.

Como se puede apreciar a lo largo de esta investigación, estudiando los tipos de Coaching se concluye que el que más está relacionado con la industria farmacéutica y el desarrollo de visitadores médicos es el Coaching Organizacional, que permitirá instaurar competencias en los visitadores médicos para lograr una labor efectiva y exitosa en el mercado, establecer mejoras en procesos administrativos y en la labor diaria del representante logrando un impacto positivo en los resultados de la línea y a su vez en los de la organización. En este proceso el visitador evaluara su estado inicial, diseñara metas, realizara la evaluación de probabilidad de cumplimiento y planes de acción para llegar a estas, logrando los objetivos corporativos y el desarrollo de habilidades como comunicación efectiva, logra adaptarse eficientemente a los cambios, trabajo en equipo, habilidad para la creación de estrategias y aumento de la productividad en su labor.

---

<sup>9</sup> Felipe Erick Rojas Berrios.27 Dic 2015.Coaching Organizacional.extraido de : <https://es.scribd.com/doc/294070740/Coaching-Organizacional>

El Coaching orienta al logro de resultados y al desarrollo progresivo del trabajador o visitador médico, de acuerdo a esto se puede concluir que si se implementa el Coaching en el laboratorio con el cumplimiento de las etapas mencionadas alcanzaríamos el logro de las metas propuestas para la línea de psiquiatría y también el desarrollo de un equipo competitivo.

La Metodología implementada para el desarrollo de este documento permite conocer a fondo el tema del Coaching, la evolución, los tipos, la importancia y la forma de implementarlo en lo personal y profesional, también la labor del visitador médico y el impacto que tiene en la industria farmacéutica estableciendo una relación positiva entre estos.

En respuesta a la pregunta inicial podemos concluir que el Coaching si es importante en la labor del visitador médico para el logro de metas en la industria farmacéutica y es una herramienta que el gerente debe implementar para lograr desempeños individuales exitosos, grupos productivos, posicionamiento efectivo de nuevos productos en un mercado y logro de metas corporativas, esto responde a la problemática planteada, el objetivo y propósito inicial.

## Referencias

*Coaching de equipos efectivos.* (s.f.). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/292105048/Coaching-de-Equipos-Efectivos>

*coaching ejecutivo.* (s.f.). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/249691572/Coaching-Ejecutivo>

*coaching organizacional.* (s.f.). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/294070740/Coaching-Organizacional>

*coaching organizacional.* (s.f.). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/280089701/Coaching-Organizacional>

*Coaching Personal.* (s.f.). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/95253149/Coaching-de-Vida-Coaching-Personal>

*Manual de coaching.* (s.f.). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/290665168/Manual-de-Coaching>

*Tipos de Coaching.* (s.f.). Obtenido de <https://www.scribd.com/doc/31642612>

Trainer, A. L. (s.f.). *vipcoaching*. Recuperado el 10 de febrero de 2016, de BREVE HISTORIA DEL COACHING.