

Anexo 1 Instrumento para la validación con juicio de expertos - empleando escala Likert

1. DIMENSIÓN DE INNOVACION: OFERTA: Se refiere a la innovación en oferta de productos o servicios de la organización, incluye nuevos productos y/o servicios como actualizaciones de los existentes.

Marque con una X la opción que le parezca adecuada de acuerdo a que el criterio impacta la dimensión de innovación por oferta:

CRITERIO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Observaciones
Apertura de servicios						
Mejoramiento de los servicios existentes						
Facilidad de acceso y personalización de la oferta.						
Generación de paquetes de servicios y productos (varios servicios y productos relacionados y su venta en un solo paquete)						

2. DIMENSIÓN DE INNOVACIÓN: PLATAFORMA: se aprovecha la eficacia de la base común para crear ofertas derivadas de manera más rápida y económica que si se hicieran ofertas independientes. Se refiere a usar los elementos actuales de producción para generar nuevas ofertas.

Marque con una X la opción que le parezca adecuada de acuerdo a que el criterio impacta la dimensión de innovación por plataforma:

CRITERIO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Observaciones
Dotación y aprovechamiento de la tecnología biomédica						
Aprovechamiento de la infraestructura física						
Actividades de docencia e investigación						
Suministro de diferentes líneas de productos y servicios (incluyendo líneas complementarias)						

3. DIMENSIÓN DE INNOVACIÓN: SOLUCIONES: implica una combinación personalizada e integrada de productos, servicios e información que resuelve el problema de un cliente.

Marque con una X la opción que le parezca adecuada de acuerdo a que el criterio impacta la dimensión de innovación por soluciones:

CRITERIO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Observaciones
Generación de asociaciones y alianzas						
Integración del portafolio (incluyendo servicios sanitarios y no sanitarios)						
Identificación del perfil de los clientes para brindar mejores soluciones						

4. DIMENSIÓN DE INNOVACIÓN: CLIENTES: Los clientes son las personas o empresas que utilizan o consumen las ofertas de una empresa para satisfacer sus necesidades.

Marque con una X la opción que le parezca adecuada de acuerdo a que el criterio impacta la dimensión de innovación por clientes:

CRITERIO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Observaciones

	do	o				
Relación entre la calidad y el precio						
Segmentación de los clientes						
Nuevos nichos de mercado (identificación de necesidades insatisfechas)						

5. DIMENSIÓN DE INNOVACIÓN: EXPERIENCIA DEL CLIENTE: Tiene en cuenta todo lo que el cliente ve, oye, siente y experimenta de cualquier modo a lo largo de toda su relación con la empresa.

Marque con una X la opción que le parezca adecuada de acuerdo a que el criterio impacta la dimensión de innovación por experiencia del cliente:

CRITERIO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Observaciones
Atención e información al cliente						
Calidad y seguridad en la prestación de los servicios						
Participación y pertenencia del usuario y sus						

acompañantes en todo el proceso de prestación de servicios						
Servicios de preventa y posventa						
Medios de atención						

6. DIMENSIÓN DE INNOVACIÓN: OBTENCIÓN DE VALOR: Nuevas fuentes de ingresos con las capacidades actuales.

Marque con una X la opción que le parezca adecuada de acuerdo a que el criterio impacta la dimensión de innovación por obtención de valor:

CRITERIO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Observaciones
Actividades comerciales e industriales diferentes a la prestación de servicios de salud						
Participación en proyectos de impulso del sector						
Publicidad						

Formas de pago o financiación						
Interacción con proveedores, competidores y otros aliados						
Participación en redes y trabajo colaborativo						

7. DIMENSIÓN DE INNOVACIÓN: PROCESOS: Se refiere a la configuración de las actividades empresariales utilizadas para llevar a cabo las operaciones internas.

Marque con una X la opción que le parezca adecuada de acuerdo a que el criterio impacta la dimensión de innovación por procesos:

CRITERIO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Observaciones
Sistemas de información e informática						
Implementación y uso de estándares nacionales e internacionales						
Logística de la prestación de los servicios.						

8. DIMENSIÓN DE INNOVACIÓN: ORGANIZACIÓN: Es la forma en que la empresa se estructura y estructura sus asociaciones, funciones y responsabilidades de sus empleados.

Marque con una X la opción que le parezca adecuada de acuerdo a que el criterio impacta la dimensión de innovación por organización:

CRITERIO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Observaciones
Integración de la tecnología biomédica con las tecnologías de la información y la comunicación.						
Profesionales y especialistas en salud (talento humano).						
Educación continua y formación						
Sistemas de incentivos						
Gestión del conocimiento						

9. DIMENSIÓN DE INNOVACIÓN: CADENA DE SUMINISTRO: La cadena de suministro es la secuencia de actividades y agentes que desplazan los productos, servicios e información desde el origen hasta la entrega de los productos y servicios.

Marque con una X la opción que le parezca adecuada de acuerdo a que el criterio impacta la dimensión de innovación por cadena de suministro:

CRITERIO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Observaciones
Integración de la cadena de suministro						
Generación de alianzas estratégicas						
Implementación y uso de TI (Tecnologías de la información)						
Logística en la cadena de suministro						
Gestión de la información						

10. DIMENSIÓN DE INNOVACIÓN: PRESENCIA: Los puntos de presencia son los canales de distribución que una empresa utiliza para llevar sus ofertas al mercado y los lugares en los cuales los clientes pueden adquirir o utilizar las ofertas.

Marque con una X la opción que le parezca adecuada de acuerdo a que el criterio impacta la dimensión de innovación por presencia:

CRITERIO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Observaciones
Generación de alianzas						

estratégicas para afianzar la presencia						
Ubicación						
Diversificación						
Cobertura y atención internacional						

11. DIMENSIÓN DE INNOVACIÓN: CONEXIONES: Formas de llegar a los clientes mucho más conectados.

Marque con una X la opción que le parezca adecuada de acuerdo a que el criterio impacta la dimensión de innovación por conexiones:

CRITERIO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Observaciones
Relación con otros miembros de la red de prestadores de servicios						
Implementación y uso de medios de atención a distancia						
Implementación de alianzas estratégicas y de colaboración						
Confidencialidad						

d de la información y la confiabilidad de la institución						
--	--	--	--	--	--	--

12. DIMENSIÓN DE INNOVACIÓN: MARCA: Explotar las capacidades de la marca en otros mercados.

Marque con una X la opción que le parezca adecuada de acuerdo a que el criterio impacta la dimensión de innovación por marca:

CRITERIO	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Observaciones
Extensión de la marca a otros campos						
Reconocimiento nacional e internacional de la marca						
Percepción, posición y aceptación de la marca vs la competencia						