

CENTRO Dental

CENTRO DENTAL

• 1974 •

¡Gestores de BIENESTAR!

Seguramente has visto las dentaduras de catálogo que exhiben las celebridades. ¿Pero sabes cuál es el secreto de tener una dentadura hermosa?..

Precisamente ese es nuestro propósito: brindarte una dentadura hermosa, producto de tu salud bucal.

Para conseguir luminosa dentadura se requiere de una intervención odontológica profesional y amable, de una infatigable preparación académica y capacitación técnica, además de tecnología sofisticada. Eso es lo que nosotros ofrecemos.

Del sueño a la realidad

Nuestra empresa nació como un pequeño sueño, tomando en cuenta que, dentro del gremio médico, el odontólogo siempre ha sido minimizado. ¡Quien diría que la búsqueda de pacientes en las fincas de Café de la bocacosta de Guatemala y luego en una casa del centro de la ciudad de Guatemala se convertiría en un cotizado y esmerado santuario de salud dental!

Rafael Mejicano Díaz, nuestro fundador, abrió su clínica en el hogar que compartía con su esposa. Pero él iba por más, impulsado por su eterna curiosidad intelectual y natural naturaleza emprendedora. Estaba decidido y no se iba a conformar con que los años pasaran como agua entre los dedos. Por eso, tuvo el coraje de comprar, en 1978, una clínica sobre la Avenida Reforma, en el Edificio 1-64, frente a la Guardia de Honor.

Esa intuición para el negocio la heredó de su madre, de quien aprendió a vender por abonos, como lo hizo con sus primeros pacientes. Esto no solo le sirvió para que sus servicios se hicieran más accesibles, sino que



también le permitió ampliar su cartera. Al final de cuentas, las bellas sonrisas merecían ser democratizadas y no ser patrimonio exclusivo de los ricos y famosos.

Apostar a las grandes ligas

Desde siempre hablábamos de una clínica integral, con laboratorio y Rayos X. Entonces, la apuesta a las grandes ligas comenzó luego de que don Rafa se asoció con los doctores Mauricio Gutiérrez y Pedro Bruni. La sociedad con Bruni duró apenas tres años, pero con el doctor Gutiérrez caminó por más de 35 años.

Lo primero que hicimos fue asociarnos con otros dentistas que tenían problemas, pues carecían de técnicos laboratoristas y asistentes dentales, ya que en Guatemala jamás ha existido una escuela reconocida y especializada en esos temas.

Para ese entonces, contábamos con tres asistentes dentales y tres técnicos dentales capacitados en nuestra organización. Y como imaginarás que una golondrina sola no hace verano, decidimos compartir nuestras experiencias. Por eso nace FORMA, con el propósito de brindar educación continuada a otros dentistas, dotarlos de personal auxiliar y de laboratorio calificado. Convirtiéndose posteriormente en la primera empresa certificada por el Ministerio de Salud para la capacitación de asistentes dentales.

Para 1984, habíamos ya investigado cuáles eran los materiales dentales de más calidad en el mundo y conseguimos importarlos para distribuirlos en Guatemala. Así nació una distribuidora de materiales dentales.

Dimos grandes zancadas a partir de un estudio de mercado que hicimos en 1994, dirigido por el licenciado Alberto Aragón. En ese tiempo teníamos interés por crecer de manera ética. El resultado de este estudio fue avasallador: lograríamos el alcance que soñábamos si nos aliábamos con un grupo médico.

Únete a los grandes para ser grande

La tarea no era sencilla. Solicitamos unirnos a diferentes grupos, pero éramos rechazados. Incluso tuvimos la intención de asociarnos con un grupo médico que iba a fundar un hospital en el todavía inexistente proyecto de Cayalá. Nuestra solicitud ni siquiera fue tomada en cuenta. ¿Acaso puedes imaginar nuestra decepción y frustración? ¡Tantos años de trabajo para que ni siquiera nos permitieran pasar a la antesala!

Pero nuestro carácter no estaba forjado para echarnos a llorar y revolcarnos en esa sensación de haber fracasado en la batalla. Por una puerta que se cierra puede haber muchas que se abren. Así que, de inmediato, comenzamos un plan. Nuestra idea era abrir una clínica de «cabeza y cuello» en Carretera a El Salvador, consiguiendo involucrarnos en Multimédica, promoviendo este proyecto, en conjunto con la familia Halfon y por el Doctor Ernesto Mena, proyecto inmobiliario, del cual fuimos socios hasta el año 2014.





Área de laboratorio

Zapatero a tu zapato

Cuánta sabiduría hay en esas palabras del ingenio popular. Eso fue lo que pasó en 2014 cuando nos separamos de Multimédica. Pertenecer al proyecto inmobiliario era una gran experiencia que prometía jugosos frutos. Sin embargo, don Rafa sacrificó la inversión que había hecho como socio inmobiliario de Multimédica para centrarse exclusivamente en la clínica dental.

Lo emocionante de los negocios es que nada es tan seguro como el cambio. Esta fuerza dinámica nos obliga a reinventarnos y a desarrollar habilidades camaleónicas, para ajustarnos a las circunstancias.

Comenzamos por fortalecer FORMA. En la actualidad, tenemos sesenta y cuatro alumnas en programas flexibles; incluso, por causa de la pandemia, todo el aspecto educativo se desarrolla a distancia.

También creamos la empresa Multiredes que ofrece servicios dentales a personas de escasos recursos. Hacemos jornadas de diagnóstico y limpieza, y referimos a pacientes a clínicas locales que trabajan bajo nuestra supervisión. Además contamos con una clínica móvil que atiende a empleados de empresas que nos contratan.

¿Cómo convertir una bolita de nieve en avalancha?

Desde hace algunos años, don Rafa dejó el oficio de odontólogo para dedicarse a pensar. Quizá te parezca un lujo de filántropos, nada más fuera de la realidad. “El oficio de dentista te lleva a pensar de manera mecánica dada la naturaleza de nuestro trabajo, lo que puede representar un obstáculo cuando se trata de dirigir un negocio, pues la administración requiere de un espacio para desarrollar un pensamiento creativo”, asegura don Rafa. ¡Qué razón tiene!

Hemos descubierto que nuestra empresa fue pionera en digitalizarse desde 1978. Gracias a la ayuda de Carlos Pérez, un joven trabajador de la Empresa Eléctrica para aquel entonces, invertimos en un programa digital bastante sencillo hoy, pero muy innovador para esa época. Este programa consistía en una ficha médica con la información de los pacientes dentro del libro de citas.

Veinte años después, en 1998, nos aventuramos en la radiología digital, mucho antes de que fuera adoptada por otras empresas dentales. Esta consiste en una Big Data del historial médico del paciente con base en toda la información acumulada. Esta técnica, llamada CRM, hoy es común en muchas empresas, pero nosotros la teníamos ya desde hacía muchos años. Esto demuestra que las decisiones que hemos tomado a lo largo de nuestra historia no son a la ligera.

Parte de lo que nos ha convertido en una gran avalancha es conquistar el mundo digital: podemos comparar radiografías con imágenes digitales en 3D; podemos reconstruir una boca con base en modelos matemáticos.

Las expectativas que tenemos en el futuro es implementar tecnología china, porque ha superado a la tecnología norteamericana y alemana. Nuestra tendencia es seguir en lo digital, al ritmo de los avances en la radiología robótica, con inteligencia artificial.



Hacemos equipo al andar

Guatemala es capaz de generar grandes proyectos, pero debemos abrir oportunidades. Nosotros buscamos abrir espacios para que la gente se desarrolle profesionalmente y haga carrera. Quizá por eso nos interesan las personas con potencial técnico dispuestas a aprender más que profesionales con más títulos académicos y especialidades. En Centro Dental Multimédica tenemos claro que el principal recurso de un país es su población.

Si te gusta el fútbol, sabes que el éxito de un equipo competitivo e integrado no se construye de un día para otro con solo jugar unos cuantos partidos, sino que se consolida con los años.

Esta analogía es válida para todo negocio. Un equipo de trabajo debe madurar con el tiempo y debe nutrirse con las experiencias compartidas. Para que esto se cumpla, nuestros colaboradores deben:

- tener la convicción de hacer bien su trabajo y dar lo mejor de sí en sus labores
- ser consciente de las funciones que realizan los demás
- estar dispuesto a compartir sus experiencias con sus colegas y enseñar a los nuevos compañeros y al personal auxiliar
- generar relaciones amistosas en un ambiente de confianza, solidaridad y respeto
- sentirse parte del engranaje de la clínica, y apropiarse de nuestra mística enfocada en proveer servicios de calidad al paciente-cliente
- ser capaces de generar procesos de trabajo colaborativo enfocado en el paciente.

Respirar nuevos aires

Como es de esperarse en todo gran emprendimiento, nuestro negocio está en un proceso de cambio permanente. En los últimos años hemos trabajado en la transición generacional, sin olvidar tres factores que han sido decisivos para el éxito: decir la verdad, la disciplina y ofrecer un servicio de alta calidad.

Para llevar a cabo este proceso, nos hemos enfocado en dos ejes:

- un plan estratégico basado en valores cardinales
- un giro empresarial de liderazgo por propósitos.



Cimientos profundos enraizados con valores

Trabajar en un proceso de transición entre dos generaciones puede ser difícil sin sólidos cimientos y sin valores.

Nosotros nos basamos en la administración de empresas con base en virtudes cardinales: la justicia, la prudencia, la fortaleza y la templanza que se reflejan e implementan en nuestro código de disciplina y orden.

Hicimos un plan estratégico para que nuestra empresa superara la transición generacional y la pandemia fue el mejor laboratorio para convencernos de que vamos por el camino correcto.

El resultado ha sido la compensación emocional, la satisfacción personal y el orgullo por brindar un servicio de calidad, logrando que la compensación económica sea secundaria.

Para nosotros, el enfoque humano es importante, por eso brindamos apoyo emocional a nuestros pacientes. Más que los resultados económicos, nuestra satisfacción nace de trabajar con excelencia y superar las expectativas del cliente, porque tenemos claro que solo una oportunidad tenemos de hacer bien las cosas.



A grandes propósitos, enormes resultados

¿Alguna vez te has preguntado cuáles son los propósitos en tu vida? Es importante saberlo porque le dan dirección a nuestras acciones.

Pero no solo las personas tienen propósitos. También los tienen las instituciones y las organizaciones. Dentro del cambio que estamos haciendo en nuestra empresa, uno de los objetivos es trabajar con propósitos.

Por mucho tiempo, las empresas estuvieron vinculadas a encontrar la excelencia. Para eso, siempre nos preguntamos cómo podemos hacer mejor las cosas. Estamos abiertos a poner a prueba los procesos de la empresa y a dar un valor agregado a nuestros clientes y colaboradores.

Cuando una persona descubre el sentido de su vocación, se esfuerza porque comprende que con su trabajo está cambiando vidas. Esto es lo que promovemos en Centro Dental.

Nosotros no solamente vemos el servicio como algo que nos produce beneficios, sino que también tenemos un sentido de vocación. Este ha sido nuestro motor, nuestro fuego interno para promover cambios en el mundo y agregar valor a lo que hacemos. Trabajar por propósitos, nos enfocan en estos tres criterios:

- **Eficacia.** Retorno de utilidades y beneficios económicos.
- **Eficiencia.** Hacer más con menos, es decir, profesionalizamos y capacitamos a nuestro equipo.
- **Consistencia.** Buscamos que exista equilibrio entre trabajo y vida personal, porque somos seres integrales que impactamos económica, emocional y socialmente.

Como sucede con los padres comprometidos con el futuro de sus hijos, nosotros somos empresarios comprometidos con el futuro de su gente y de su sociedad.

Empresarialmente debemos evolucionar a instituciones enfocadas en fortalecer su cultura organizacional, porque al final las empresas son personas con un propósito en común. Cuando cada colaborador se percibe como parte vital de un engranaje, el compromiso y la fuerza de voluntad



surgen para unirse a los demás. Una persona disciplinada y que ama el propósito de la empresa se compromete y vincula su vocación personal con la vocación de la empresa. El resultado es ¡una cultura incorruptible!

Para que las empresas se fortalezcan debe haber sentido de trascendencia y cultura de involucramiento en el equipo. Una empresa debe suplir necesidades básicas de existencia de las personas, y también esa necesidad de darle sentido a su existencia.

Tomando en cuenta esto, podríamos enumerar los secretos del desarrollo de nuestra empresa:

- La valoración del trabajo en equipo.
- El enfoque integral de la atención que brindamos.
- El bienestar del paciente en todo momento.
- La investigación científica.
- La innovación y estar a la vanguardia tecnológica.
- La cualificación permanente de nuestros colaboradores.
- La coordinación permanente con entidades académicas.

Cierto que somos gestores de bienestar y salud oral, lo que se refleja en la satisfacción de los clientes y los colaboradores cuando perciben que son parte de una comunidad que los valora.

Rafael Mejicano abrió por primera vez su clínica en la casa que compartía con su esposa en el centro de la ciudad.

Pedro Bruni se separa de la sociedad.

1974 — 1980 — 1983 — 1984 — ...▶

La clínica se traslada al edificio 1-64, en la Avenida Reforma.

Se crea la empresa, que importa y distribuye materiales dentales de calidad en todo el país. Se funda FORMA para la capacitación de odontólogos y personal de apoyo.

Se lleva a cabo un estudio de mercado donde se sugiere que, para crecer con ética, necesitan unirse a un grupo médico.

Separación del proyecto inmobiliario.

Diversificación del negocio familiar, incursionando en otras industrias, entre ellas el desarrollo inmobiliario y alimentos.

...▶ 1994 — 00s — 2014 — 2017 — 2022

Asociación con el proyecto inmobiliario de Multimédica.

Se inicia con la consolidación del negocio y plan de transición generacional. Fortalecimiento de FORMA, @MULTIREDES. Se comienza a hacer un proceso de transición generacional en la empresa.