

SERVICIOS Y TRÁMITES DE SALUD OPORTUNOS

PRESENTADO POR:

HENRY CECILIO ALVARADO DAZA
LUIS FERNANDO MARTINEZ
JAFET MARTINEZ ARIZA
KAREN JULITH QUINTERO
CAMPO ELIAS MORENO GOMEZ

GRUPO COLABORATIVO

Grupo: 110011_12

TUTOR:

Dina Luz Daza

**DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN PARA TECNOLOGÍAS GESTIÓN DEL
MARKETING PARA EL EMPRENDIMIENTO SOCIAL**

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

DICIEMBRE - 2019

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivos del proyecto de emprendimiento social	4
3. Metodología	4
4. Fase 1 Diagnóstico de la situación actual social	5
5. Fase 2 Definición de la problemática social	9
6. Fase 3 Identificación acciones de innovación social	20
7. Fase 4 Modelo de Negocio Design Thinking	28
8. Fase 5 Definición de estrategias de mercadeo	41
9. Fase 6 Programa de Marketing Digital	45
10. Vínculo del video de sustentación final del proyecto de emprendimiento social	53
11. conclusiones	51
12. Bibliografía	52

1. Introducción

La prestación de servicios de salud es una actividad que reviste una complejidad importante, no sólo por el veloz desarrollo de la tecnología, sino también, porque ese mismo desarrollo ha hecho necesario la conformación de entes cada vez más complejos IPS, EPS en donde se suman los esfuerzos de personas de diferente calificación profesional, con el uso de equipos, instalaciones y materiales, bajo la dirección de ese ente aglutinador para quien surgen importantes obligaciones y responsabilidades en el desarrollo de esa actividad.

El presente trabajo, pretende analizar aspectos relacionados con la efectividad que tienen la región de Bosconia para conseguir citas médicas en las Instituciones Prestadoras de Salud, IPS, como las denominó la nueva ley de seguridad social, tienen con sus pacientes en el proceso de atenderlos o con los terceros que puedan verse afectados por su funcionamiento, por eso hemos creado la empresa SERVISALUD la cual prestamos servicios y tramites de salud mediante plataformas, de esta manera nos encargamos de conseguir las citas médicas que necesita cada paciente en tiempos oportunos y no tiene la necesidad de esperar tanto tiempo para que pueda ser atendido.

2. Objetivos del proyecto de emprendimiento social

- ✚ Satisfacer las necesidades del municipio de Bosconia en cuanto a la efectividad en el sistema de salud.
- ✚ Buscar primordialmente crear un impacto benéfico en Municipio de Bosconia.
- ✚ Llegar a ser una empresa que brinde apoyo a la población del Municipio de Bosconia en cuanto a los servicios y trámites en salud.
- ✚ Desarrollar una aplicación con el cual se pueda responder rápidamente a los requerimientos de los servicios y trámites en salud.
- ✚ Utilizar conceptos innovadores de marketing como el marketing digital para potencializar el área comercial y llegar a más usuarios.
- ✚ Lograr validar y consolidar comercialmente la empresa.

3. Metodología: descripción de la metodología empleada en el desarrollo del proyecto.

Al inicio del proyecto nos basamos en identificar las necesidades o problemas sociales más apremiantes del entorno de los estudiantes que participamos en la elaboración del emprendimiento social, de igual manera las que reconocen o identifican los miembros encuestados de las comunidades intervenidas a través de una serie de preguntas del cuestionario para la recolección de la información, paso a seguir a dichas necesidades fueron plasmadas en una tabla apoyada por cifras investigativas por los estudiantes provenientes de diferentes fuentes y artículos que permiten de esta manera comprender un poco más lo que expresan los miembros de las comunidades a través de sus puntos de vista, para finalmente proponer ideas que permitan dar solución a esta problemática.

4. Fase 1 Diagnostico de la situación actual social

REGION	NECESIDADES DE LA POBLACION	GRUPO MAS AFECTADOS	NIVEL DE IMPACTO	POSIBLES ALTERNATIVAS DE SOLUCION
<p style="text-align: center;">Valledupar Henry Alvarado</p>	<p>En cuanto a la ciudad los temas más importantes están relacionados con la seguridad y el desempleo, ya que actualmente se ve reflejado en el sector económico y social de Valledupar ubicándolo como la tercera ciudad más desempleada del país y con cifras alarmantes en temas de atracos y homicidios lo cual incide generalmente en la vida de cada habitante. Por tanto, el gobierno departamental y municipal ha ido sumando esfuerzo para contrarrestar esta situación.</p> <p>De acuerdo a la comunidad específicamente tenemos la falta de pavimentación de las calles y con relación al colapso que sufre el sistema de alcantarillado en épocas de lluvias, la cual se presentan rebosamiento de manjoles y sistema de red sanitarias domiciliarias de algunas viviendas.</p>	<p>Los grupos más afectados por estas cuestiones son cada uno de las familias que residimos en el barrio santa rosa, esto incluye niños, ancianos, padres de familia y discapacitados.</p>	<p>En lo factores personales afectan en el libre desplazamiento hacia el trabajo, el buen acceso al barrio en cuanto a la limitación de transporte público e inconformismo por parte de la comunidad hacia la administración.</p> <p>En cuanto al factor ambiental el polvo que genera polución producto del tránsito de los vehículos, da vía libre a los botaderos de basuras y escombros generando malos olores y contaminación visual, los rebosamientos de las aguas residuales a las calles provocando plagas y enfermedades.</p> <p>En lo factor social la comunidad está aislada de eventos sociales debido a su problemática y el sector está catalogado de baja valorización.</p>	<p>Las posibles soluciones están determinadas en cuanto a la gestión que genere la comunidad en general en cabeza de la junta de acción comunal con respecto a las necesidades mencionados anteriormente, la cual debe buscar una salida mediante acciones en la administración municipal que logren comprometer recurso para darle solución a esta problemática.</p> <p>La comunidad en general debe levantar una voz de protesta de a través de los medios locales para exponer su problemática, la cual evidencie los impactos negativos y genere un mayor conocimiento hacia las demás entidades gubernamentales.</p>

<p style="text-align: center;">Municipio de Bosconia cesar Luis Fernando Martínez</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación y generación de empleo 2. Accesibilidad a la educación. 3. Efectividad y percepción de seguridad. 4. Efectividad en el sistema de salud. 5. Bordaje de la salud mental 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Población en edad de trabajar 2. Niños, niñas y adolescentes. 3. Todos los estratos. 4. Personas con algún grado de discapacidad 5. Adultos (todas las edades). 	<p>El impacto es bastante importante y globalizado de las problemáticas van cada vez más en alza, esto debido a la degeneración de la sociedad que incluye estudios específicos del papel de la familia como núcleo de la sociedad, a la falta de oportunidades laborales, problemas de mal manejo del tiempo libre al no haber un sistema educativo de fácil acceso, es un privilegio de muy pocos. Donde la sociedad, la industria y el ámbito donde coexistimos no es consiente todavía de la conservación de los recursos, el trato y respeto hacia los demás, los adultos mayores, responsabilidad con nuestras vidas y el ejemplo hacia nuestros hijos. la corrupción es un tema álgido dentro del sistema, ya que por personajes que buscan riquezas de manera fácil, dejan a un lado proyectos tan importantes y de gran impacto en una ciudad o una comunidad. Todo es una cadena con eslabones que son fuertes y a la vez frágiles que por 2 o 3 que fallen la revientan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. la obtención de empleos por méritos propios sin palancas de índole política y de tradición 2. Acceso a la educación y capacitación constante. 3. Políticas adecuadas en el sistema judicial, consolidando un nivel de seguridad optimo 4. Políticas efectivas en atención a la salud en todos sus aspectos 5. Fomentar acciones del manejo del tiempo libre para evitar actividades ilegales, malas decisiones y demás.
--	--	--	---	--

<p style="text-align: center;">Bosconia Cesar Jafet Caleb Martínez Ariza</p>	<p>Los temas más importantes en nuestra localidad son tres:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El mal estado de los servicios públicos, la falta de agua potable y la inestabilidad del fluido eléctrico. 2. Los altos niveles de inseguridad, representados en alto índice de atracos, atentados y violencia en el área rural. 3. Los niveles de desempleo que presenta el municipio que empuja a sus habitantes a la informalidad 	<p>Por ser un problema no focalizado, la afectación directa recae sobre todos los pobladores, sin diferenciación alguna.</p>	<p>1) Factores personales. Difícil acceso a educación de calidad, desplazamiento, migración masiva</p> <p>2) Ambientales. Periodos de sequía que afectan el sector ganadero y agricultor que genera puestos de trabajo</p> <p>3) Sociales. Desempleo, pobreza, micro consumo, hogares disfuncionales, normalización y pérdida de valores.</p>	<p>La comunidad en general cree que la solución está en el robustecimiento del pie de fuerza de las instituciones que deben brindar seguridad, pero algunas de sus elementos en ocasiones son parte del problema, lo cual crea un efecto domino y empeora la situación.</p> <p>Considero que lo más recomendable son trabajo conjunto entre políticas de inclusión, generación de oportunidades, educación de calidad y con un sistema judicial robusto para garantizar la no reincidencia de las personas que se dedican a estas actividades</p>
<p style="text-align: center;">Karen Quintero valle Valledupar – Barrio Obrero</p>	<p>En la ciudad de Valledupar hay una inminente realidad en el tema de la inseguridad que nos está afectando a todos, los hurtos ocurren dentro de los barrios de las personas, en moto, con arma de fuego, con uso de la violencia en el 40% de los casos. En mi Barrio tenemos la necesidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contar con presencia de la policía. - Consolidar las redes de apoyo cívico con la participación de autoridad - Aumentar el equipamiento tecnológico (cámaras de seguridad, alarmas) 	<p>Todos nos vemos afectados, pero quienes más sufren son los dueños de las tiendas que se convierten en objetivos claves para el hurto y a las mujeres que se movilizan en moto a quienes muchas las han tumbado para robarles el bolso.</p>	<p>Hay una percepción en el Barrio Obrero de que el delito acecha a cualquier hora, que no podemos sentar en la puerta de nuestras casas, porque cuando vemos una moto creemos que nos van a robar, porque es lo que vemos todos los días.</p> <p>Aunque sabemos que hay causas estructurales para la inseguridad como la pobreza, el desempleo, la marginalidad, la migración, y mientras estas causas no se atacan, muy difícilmente se reduce la inseguridad.</p> <p>A diario vemos en las redes sociales noticias de atracos y hasta muerte por causa de la inseguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidar las redes de apoyo cívico con la participación de autoridad - que la policía haga presencia en el barrio.

BARRANQUILLA
Campo Elías Moreno

En la Ciudad de Barranquilla se necesita darles prioridad a temas como los altos índices de delincuencias que cada día van en aumento y la contaminación ambiental.

Inseguridad: Cada día son más las víctimas que se suman a la gran ola de inseguridad por la que está atravesando Barranquilla y sus áreas metropolitanas. Cifras evidencian un aumento de hechos delictivos en los últimos años en la ciudad. Para los Barranquilleros se ha vuelto un temor salir a las calles por miedo a ser atacados. La mayoría de los homicidios presentados en la ciudad fueron por atracos.

Contaminación ambiental: El principal problema ambiental que aqueja a la ciudad y al departamento es la contaminación de los recursos hídricos. Además, aseguran que el mal manejo de los residuos sólidos o basuras, sumado a la contaminación auditiva y fenómenos globales como el cambio climático y una arborización que se ha quedado corta, conforman el listado de mayores problemas a los que se enfrentan los barranquilleros y los atlanticenses.

Los afectados directamente por dichas problemáticas son la ciudadanía Barranquillera en general, puesto que la inseguridad se presenta en todos los rincones de la ciudad y por otro lado la contaminación ambiental es un problema que afecta significativamente a toda la ciudad.

El impacto generado por las problemáticas mencionadas en la ciudad de Barraquilla es de nivel alto y significativo. Puesto que la inseguridad es una problemática que va en aumento y no se detiene afectando directamente todas las esferas de la sociedad causando temor de poder salir a compartir libremente por las calles de la ciudad.

Por otro lado el impacto causado al medio ambiente es irreversible y contribuye notoriamente al calentamiento global y deterioro de la capa de ozono.

Las posibles alternativas de solución son las siguientes:

- Implementación de políticas efectivas y plan de acción en materia de seguridad que ayuden a combatir la delincuencia en todas sus dimensiones.
- Fomentar programas de recreación y deportes para combatir el mal uso del tiempo libre por parte de los jóvenes y de esta manera combatir la drogadicción y el alcoholismo.
- Políticas efectivos en materia de educación y cultura ciudadana para crear buenos hábitos en la ciudadanía.

5. Fase 2 Definición de la problemática social

DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA SOCIAL

Aunque Colombia es un ejemplo internacional en el cubrimiento de servicios de salud en la población, las encuestas demuestran que los colombianos no están satisfechos con el sistema. Colombia es el país de América Latina con la cobertura más alta en salud, superando el 95% de su población. Sin embargo, el 70% de los afiliados está insatisfecho con el servicio según una encuesta del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

En el Municipio de Bosconia el sistema de salud es dirigido por la secretaría de salud, manejado en forma descentralizada desde el año 1997 lo que ha permitido el fortalecimiento de la capacidad de gestión del Hospital Local y tomar las decisiones en el lugar donde se detectan los problemas, generando mayor eficiencia en el uso de los recursos disponibles.

En cuanto a la zona rural existen 4 puestos de salud en las veredas de Puerto Lajas, Boca de Tigre, Alto de Minas y el Corregimiento Loma Colorada, la infraestructura no es adecuada, con escasa dotación donde se asiste esporádicamente a realizar brigadas de salud y mientras tanto permanecen totalmente cerrados.

La estrategia va en caminata a fortalecer los puestos de Salud de las Cabecera de Loma Colorada y los puestos de salud del sector veredal mediante optimización de la infraestructura y dotación necesaria para atender el primer nivel de Salud y disponer de sistema de Ambulancia en la cabecera Municipal para el traslado de pacientes de casos graves según los niveles de remisión establecidos por la ley

JUSTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El grupo colaborativo selecciono la problemática “Efectividad en el sistema de salud” teniendo en cuenta que los integrantes del grupo son de diferentes regiones de Colombia y que las condiciones por las que pasa el sistema de salud en cada rincón del país a diferencia

del sistema de salud pre-pagada; tanto el régimen subsidiado como contributivo cuentan con características similares en cuestión de efectividad. Con la elección de esta problemática se pretende profundizar y analizar con cifras que tan efectivo es el sistema de salud en el municipio de Bosconia.

Según el plan de desarrollo del municipio de Bosconia cesar 2016_2019. El problema de la atención y acceso a la salud es uno de los principales problemas que presenta el municipio y el departamento. El acceso a la salud por aumentando la cobertura es una de las principales apuestas que tiene la administración local, promoviendo la afiliación a régimen subsidiado para que ellas personas que se encuentran en situaciones de pobreza y vulnerabilidad, por otra parte, se han realizado los respectivos ajustes para que las personas de los estratos más altos del municipio puedan afiliarse al régimen contributivo. La población rural ha presentado los problemas de acceso más preocupantes por no tener los recursos para movilizarse y por no disponer de puestos de salud en sus veredas y el corregimiento Loma Colorada.

Es importante abordar problemáticas de esta envergadura dado que las personas que se ven afectadas son el grueso de la población por lo tanto las posibles alternativas que se pueden encontrar dentro de este estudio podrían ser base fundamental para atacar lo distintos problemas que sufren los entes de salud en el país, como son el paseo de la muerte (en donde a un usuario se le traslada de una institución a otra sin brindarle tratamiento hasta que esta muera), también está la negación de medicamentos para enfermedades de alto impacto, la demora en otorgar citas de medicina especializada en cardiología, neurología, nefrología, oncología y otras.

Dicho de otra manera es importante abordar esta temática, dado que no solo se busca otorgar paliativos al sistema de salud del país en general sino del municipio de Bosconia en particular, buscando salvar en la posible la vida de personas que pudieran verse en peligro dadas las condiciones de operaciones y practicas actuales.

CARACTERIZAR LA REGIÓN DONDE SE DA ESTA PROBLEMÁTICA

Bosconia ocupa el 3% del territorio del Departamento del Cesar, siendo el cuarto municipio más densamente poblado del Departamento con una población total de , al que lo anteceden Valledupar (403.414), Aguachica (87.821) y Agustín Codazzi (52.542); constituyéndose en uno de los más importantes para el desarrollo, dado su aporte al crecimiento económico del Departamento, sus relaciones funcionales gracias a la cercanía con el principal centro local Valledupar, y su conexión con otros centros regionales como Barranquilla y Santa Marta y el sur de la Guajira. Su caracterización como municipio de paso obligado para el transporte de bienes, mercancías y personas entre el centro del país y la Región Caribe, lo constituyen en un territorio promisorio y con amplias posibilidades de un crecimiento sostenido. Actualmente la Municipalidad se encuentra estructurada sobre una división político – administrativa cuya sede de Gobierno se encuentra en la cabecera Municipal, en donde reside cerca del 90% de la población, un corregimiento (Loma Colorada) y diez veredas: El Edén, La Fortuna, Loma Linda, Puerto lajas, Altos de Minas, Boca de Tigre, Tropezón, Nueva Idea, El Prado y la vereda Cabecera municipal.

El municipio limita al norte con el municipio de El Copey, al sur con el municipio de El Paso, al este con la capital del Cesar (Valledupar) y oeste con el municipio de Ariguanì (Magdalena); se caracteriza por presentar un clima cálido seco, con temperaturas superiores a los 32° C y una altitud promedio de 200 m.s.n.m. su la precipitación pluvial es de 1.030 mm anual. Por el territorio pasa la falla Bucaramanga – Santa Marta, y su composición geológica registra Rocas Ígneas sobre la región sur de la Sierra Nevada de Santa Marta, formación Guatapuri y Grupo Cogollo.

Tanto la dinámica poblacional como la estructura económica municipal, se encuentra estrechamente ligada al sector transporte, toda vez que fue el paso del ferrocarril por estas tierras, lo que propició el asentamiento poblacional, al localizarse una estación ferroviaria y con ella la llegada de nuevas oportunidades laborales, así mismo la intersección de dos de las más importantes vías nacionales como son la troncal del caribe y la transversal de los contenedores, fortalecieron la situación de Bosconia como punto de intercambio comercial y de servicios conexos al transporte. Sumada a esta particularidad geográfica, empieza a

consolidarse durante la décadas de los 60 a 80, una bonanza algodonera que genera un efecto multiplicador sobre la naciente estructura económica local, así la alta producción de un cultivo que como el algodón es altamente generador de empleos directos e indirectos, coadyuva a impulsar, diversificar y dinamizar la actividad comercial y se produce un flujo migratorio hacia esta población, al punto que hoy día el 38.95% de los habitantes, son nacidos en otros municipios y un 60.96 % son nacidos en el municipio.

La ocupación promedio es del orden de 6.3 personas por vivienda, situación agravada en los sectores de estrato 1, en donde las viviendas resultan inadecuadas en cuanto a su estructura, material de las paredes y pisos. A lo anterior cabe agregar la baja titularización de predios urbanos, situación notoria que genera obstáculos en el impulso a programas de subsidios para el mejoramiento y construcción de vivienda de interés social en sitio propio. El gentilicio para las personas nacidas en Bosconia es bosconenses.

La densidad demográfica es de 60 hab/km², con un crecimiento poblacional del 9.43%, que comprende 6.208 hogares de los cuales 1.232 corresponden a población desplazada y con NBI en cabecera de 49.39% y 57.78%. La falta de una reglamentación para el uso acordado del suelo, ha generado en la cabecera urbana del municipio, la presencia de zonas donde el riesgo y los daños que ocurren son más frecuentes.

Es típico encontrar familias de escasos recursos asentadas en estos lugares, sin prever los riesgos que allí se puedan presentar. La presencia de este tipo de zonas, obedece a la forma de crecimiento desordenado que han tenido las cabeceras urbanas de nuestro país, caso presente en Bosconia, donde el perímetro urbano se ha extendido sin ningún estudio técnico previo, sin pensar en garantizar unos servicios básicos y una infraestructura mínima para su utilización como zona urbanizable; motivo por el cual las zonas se urbanizaban y luego se les asistía en servicios públicos e infraestructura, hecho que ha buscado corregir el Ordenamiento Territorial.

Actualmente según proyección del DANE con el censo de 2005, para el año 2014 Bosconia cuenta con una población de 36.629 habitantes, y su proyección para el 2020 es de 40.315 habitantes, de los cuales 20.472 son hombres y 19.843 son mujeres, es decir que del 2014 al 2020 se estima un crecimiento de 3.686 habitantes.

CARACTERIZAR LA POBLACIÓN AFECTADA Y DEMÁS INFORMACIÓN ESTADÍSTICA QUE NOS PUEDA SERVIR PARA TENER UNA IDEA CLARA DEL IMPACTO.

El departamento del Cesar ha presentado avances significativos en el sistema de general de seguridad social en salud, frente al nivel nacional y en comparación con otros departamentos de la región caribe. El municipio de Bosconia hace parte de los municipios del Cesar que no se ha quedado atrás en materia de salud, siendo amplio el camino por recorrer para lograr avanzar hacia una mejor y lograr mejorar la situación actual de la salud que se vive en el municipio.

De esta manera el municipio de bosconiq necesita fortalecer los avances logrados en materia de cobertura, infraestructura, atención médica y cuidado especializado, programas de promoción y prevención, en aras de que toda la población del municipio pueda hacer valer sus derechos en salud y puedan gozar de una mejor calidad de vida. Para el cumplimiento de este propósito se debe contar con toda la información necesaria para la gestión en salud y que los organismos reguladores velen por el cumplimiento y difusión de la situación del municipio de Bosconia en Salud.

Salud Pública

El municipio ha logrado avances significativos en la salud pública, promoviendo campañas, programas, estrategias que busquen cumplir con las metas propuestas a nivel de departamento y nivel nacional. Los indicadores de salud para el municipio evidencian los avances que se han logrado; en materia de cobertura se aumentó a 6354 en número de afiliados al régimen subsidiado frente a 875 personas afiliadas al régimen contributivo, en vacunación se logró un 85% en el municipio frente a una meta 86% a nivel departamental, la tasa de mortalidad infantil no logró disminuir a 18,1% que es la meta del departamento, dejando al municipio con una tasa del 21.2% tomando en análisis de cierre de brechas en el municipio.

Tabla 1. Afiliados a los regímenes de salud en el departamento del Cesar

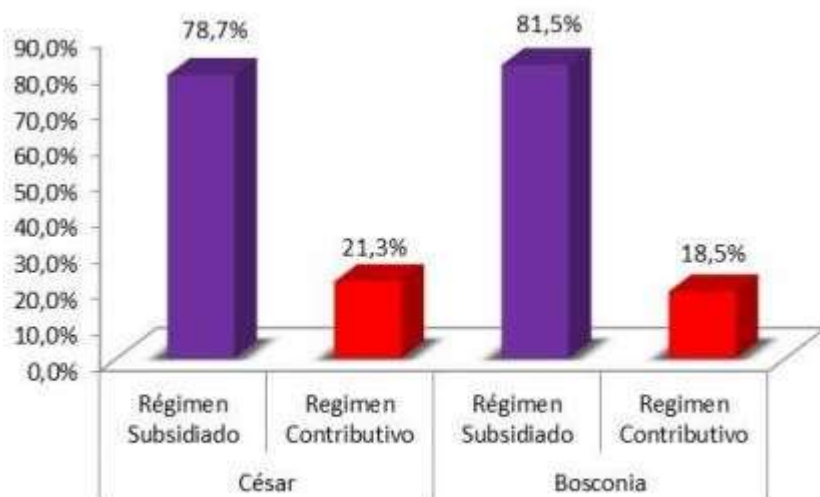
Régimen	Afiliados
Subsidiado	332607
Contributivo	900927

Fuente: SISBEN (2015)

Tabla 2. Afiliados a los regímenes de salud en el municipio de Bosconia

Régimen	Afiliados
Subsidiado	33010
Contributivo	7492

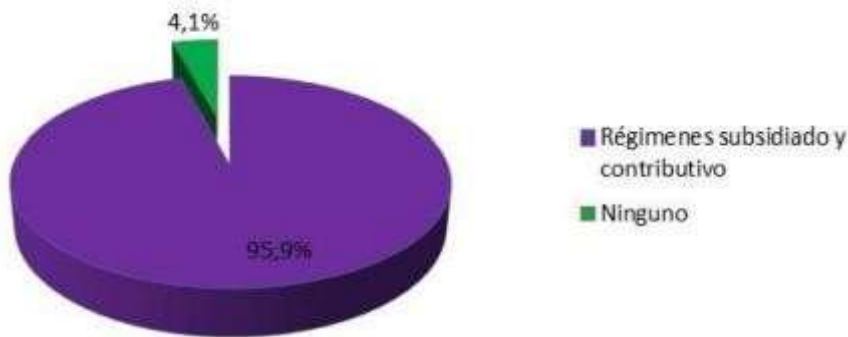
Gráfico 1. Afiliados a los regímenes subsidiado y contributivo en el departamento del Cesar y el municipio de Bosconia



Fuente: SISBEN (2015)

El número de afiliados al régimen subsidiado representa un mayor porcentaje en el municipio de Bosconia 81,5%, en comparación con el departamento del Cesar que representa el 78,1% del total, como consecuencia en el Cesar es más representativo el régimen contributivo que en el municipio, 21,3% y 18,5%, respectivamente.

Gráfico 2. Cobertura en los regímenes de salud



Fuente: SISBEN (2015)

La total cobertura en los regímenes de salud representa el 95,9% según los datos suministrados por el Sisben, mientras que el 4,1% de la población total no está afiliado a ninguno de ellos.

Sisben y aseguramiento

Según información suministrada por funcionarios de la oficina del Sisben y aseguramiento de la alcaldía municipal de Bosconia, en esta dependencia se presenta un limitado y obsoleto recurso tecnológico, necesario para desempeñar las actividades que se requieren con el objetivo de poder identificar potenciales beneficiarios de programas sociales.

Dentro de las metas propuestas en materia de salud pública es que la población de las zonas rurales puedan gozar de los servicios y conocer más sobre sus derechos en salud, para ello se ha ideado una campaña de concientización y atención a la población rural del municipio.

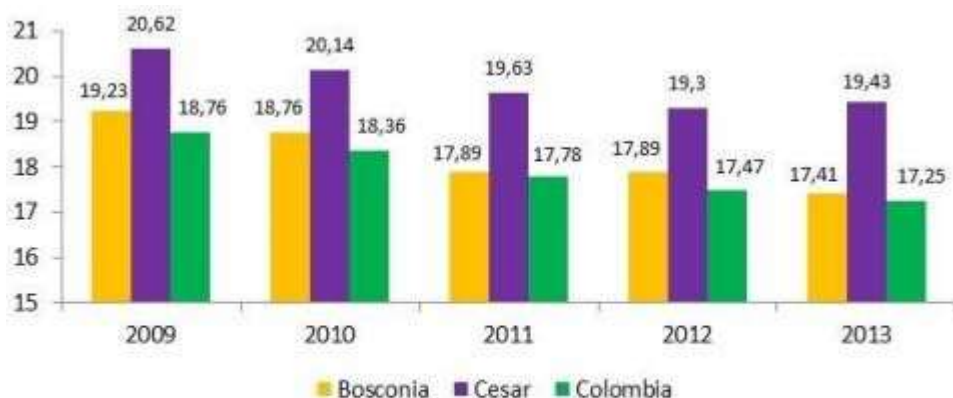
Morbilidad y Mortalidad

En el municipio de Bosconia los principales factores de riesgo son las enfermedades respiratorias, que están relacionadas con la polución (contaminación de aire y del agua) por

la explotación minera de este sector, así mismo la quema de basuras por la falta de atención y cuidado de residuos.

Otro de los factores de riesgo más importantes dentro de esta población son las enfermedades cardiovasculares producidas por una mala alimentación, obesidad, sedentarismo, malformaciones congénitas, alta presión arterial por las situaciones climatológicas y estrés. Como tercer factor de riesgo en la salud pública son los accidentes de tránsito, identificando la ubicación geográfica del municipio siendo este camino de importantes vías nacionales, que por su mal estado, falta de señalización y falta de conciencia sobre el riesgo producen numerosos accidentes en el municipio.

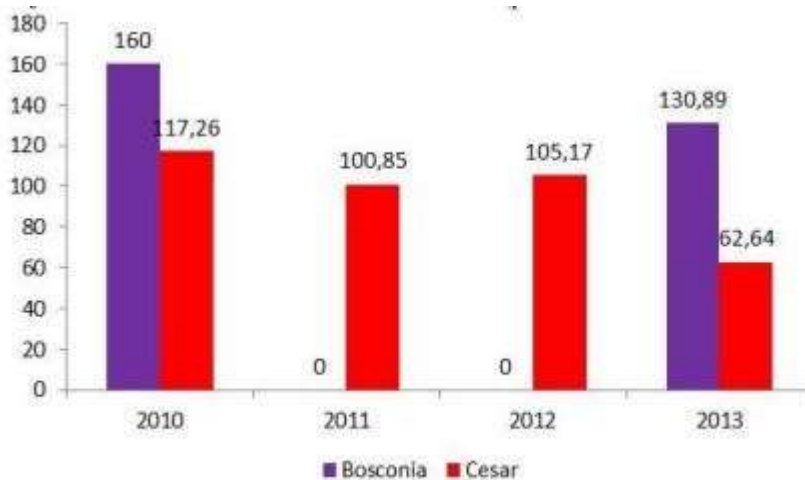
Gráfico 3. Tasa de Mortalidad Infantil por mil nacidos vivos (TMI)



Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social, 2013.

Teniendo en cuenta la TMI para el municipio de Bosconia es de 17,41 muertes por cada mil nacidos vivos, siendo cercana a la tasa nacional que es de 17,25 muertes y mayor que la del departamento situada en 19,43 muertes para el año 2013.

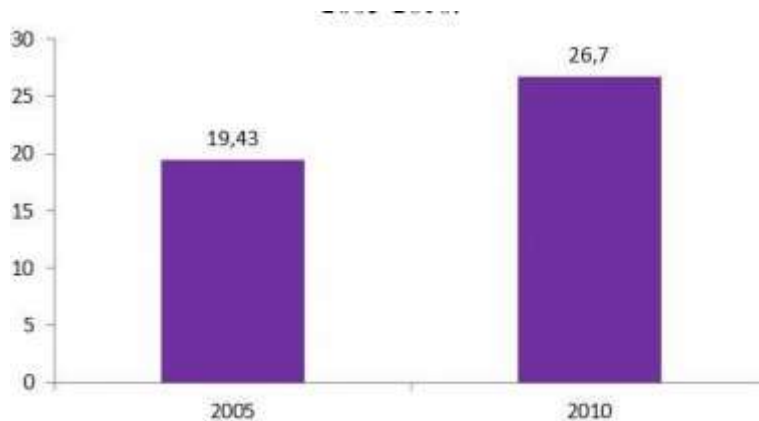
Gráfico 4. Razón de mortalidad materna (por 100.000 nacidos vivos)



Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social, 2013.

La mortalidad materna es otro de los indicadores de morbilidad y mortalidad en los que el municipio muestra gran avance, siendo en el año 2011 y 2012 donde no hubieron muertes registradas, para el año siguiente aumentó a 105,7 muertes a nivel municipal y 62,64 a nivel departamental, lo que evidencia que hace falta un mejor acompañamiento para seguir reduciendo este indicador.

Gráfico 5. Porcentaje (%) de mujeres de 15 a 19 años que han sido madres o están en embarazo 2005-2010.



Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS)

La política pública de salud preventiva debe mejorar el acompañamiento a los jóvenes para instruirlos sobre su sexualidad; que en la mayoría de la región comienza a temprana

edad ocasionado embarazos no deseados, prácticas aborto y enfermedades de transmisión sexual, ETS. Estos son los principales retos que debe afrontar el municipio en materia de salud y prevención para lograr que sus habitantes gocen de una mejor calidad de vida.

Acceso a los Servicios de Salud

El problema de la atención y acceso a la salud es uno de los principales problemas que presenta el municipio y el departamento. Debido a la poca afiliación al régimen subsidiado para que ellas personas que se encuentran en situaciones de pobreza, vulnerabilidad y principalmente asentadas en las veredas.

La población rural ha presentado los problemas de acceso más preocupantes por no tener los recursos para movilizarse y por no disponer de puestos de salud en óptimas condiciones en sus veredas.

Infraestructura Hospitalaria

La infraestructura, la planta y equipo del departamento del Cesar y el municipio de Bosconia, ha presentado importantes avances, pero aún no cuentan con la oferta necesaria para la creciente demanda de la región. Los centros médicos y hospitalarios no cuentan con la capacidad de atención necesaria para un servicio de calidad. En las zonas rurales y el corregimiento no se encuentran centros hospitalarios y puestos de salud, abriendo la brecha existente entre el municipio y otros departamentos.

Un sector afectado con esta problemática es la población inmigrante de Venezuela Según cifras recogidas por el Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos en Colombia (RAMV), el balance de los venezolanos que permanecen de manera irregular en Colombia son 442.462, de ellos en el Cesar hay 20.148 personas.

La Secretaría de Salud Departamental identificó que en municipios como Valledupar, Aguachica, Río de Oro, Chiriguaná, **Bosconia** y González existen los mayores incrementos de atención en hospitales a ciudadanos que llegan desde Venezuela.

Podemos decir que con la atención a esta población migrante el sistema de salud en el Municipio de Bosconia Cesar ha colapsado. Esto también ha generado que al municipio no le lleguen recursos para la atención de esta población. El Gobierno Nacional no destina recursos rápido los hospitales públicos y estos dejarán de atender pacientes con dicha nacionalidad.

Esta población migrante se ha convertido en una problemática social ya que el país no cuenta con los recursos suficientes para su atención.

Con esto podemos concluir que el mismo sistema de salud se ve afectado por esta población migrante.

6. Fase 3 Identificación acciones de innovación social:

CUADRO EVALUACIÓN IDEAS DE PROYECTO							
ESTUDIANTE	PROYECTO	PERTINENCIA		FACTOR PRODUCTIVO	INNOVACIÓN	MERCADO	
KAREN QUINTERO	En aras de contribuir a las necesidades de una sociedad cada vez más ocupada y menos pendiente a su salud y en busca que los habitantes del municipio de Bosconia cuiden de su bienestar físico hemos decidido crear una EMPRESA DE MERIENDAS SALUDABLES lidera por jóvenes comprometidos en crear conciencia en cuanto a la salud se refiere.	Si disminuyen las enfermedades podemos contribuir a la efectividad en el sistema de salud, tales como la desnutrición que desencadena otros problemas de salud que inciden directamente en los costos del sistema de salud.		Elaboración de alimentos saludables MERIENDAS SALUDABLES	Elaboración de meriendas balanceadas, ricas y nutritivas.	Empresas gubernamentales Y padres de familias que están dispuesto a cambiar su estilo de alimentación	
CALIFICACIÓN 1 a 5							
PERTINENCIA, FACTOR PRODUCTIVO, INNOVACION, MERCADO		Luis Fernando	Karen Julieth	Campo Elías	Henry Cecilio	Jafet Caleb	Calificación Total
El proyecto da respuesta a la problemática social de la región		3	4	1	1	3	12
El proyecto permite generar una actividad económica productiva		4	5	3	4	2	18
El proyecto tiene características innovadoras		1	1	2	1	2	7
La actividad económica del proyecto cuenta con un mercado potencial en la región		2	3	4	4	2	15

CUADRO EVALUACIÓN IDEAS DE PROYECTO							
ESTUDIANTE	PROYECTO	PERTINENCIA		FACTOR PRODUCTIVO	INNOVACIÓN	MERCADO	
Henry Cecilio	<p>El proyecto consiste en la creación de una fundación sin ánimo de lucro, donde recibirá recursos provenientes de las empresas privada ligada a la explotación del carbón a través de la gestión social que se desarrolla en cada una de esas empresas, de igual modo estará integrado por un grupo interdisciplinario de la salud que aportará su servicio social a través de la atención a bajo costo y servicio de acompañamiento de acceso asistencia a especialidades en su EPS Y IPS que le permita contar una atención digna y de calidad oportuna.</p> <p>De igual forma mediante un vehículo móvil se llevará los servicios de salud a los lugares donde actualmente hay deficiencia de infraestructura y poco acceso a la atención médica.</p>	<p>El proyecto que se pretende desarrollar si logra dar respuesta a la problemática social de la región relacionada con la efectividad en el sistema de salud, debido a que su función principal estará basado en llevar a cada uno de las veredas y corregimiento del municipio de Bosconia la prestación de servicios de salud medica general, para mitigar la ineficiencia en la atención encontrada en cada uno de estas comunidades, la cual muchas de las personas asentadas allí, no cuentan con recursos necesarios para trasladarse a la cabecera municipal y que muchas veces no reciben atención de calidad que le permita contar con un diagnóstico acertado de su salud. De igual forma apoyar en la diligencia de accesos a especialidades en su IPS Y EPS afiliado para que puedan contar con un servicio de salud adecuado y oportuno, mediante la asesoría de un profesional en derecho en salud.</p>		<p>El proyecto que se pretende desarrollar estará fundamentado en una fundación sin ánimo de lucro, lo cual no permitirá generar ninguna actividad económica productiva, ya que su funcionamiento dependerá de las donaciones de recursos provenientes de empresas privadas y personas que quieran solidarizarse en esta causa social. De esta manera su misión principal en apoyar en la prestación de servicio de atención en salud y brindar acompañamiento y asesoría de accesos a salud oportuna y de calidad en su EPS E IPS, basado en sus derechos legales.</p>	<p>El proyecto si cuenta con características innovadoras mediante la implantación de un vehículo de asistencia médica móvil dotado de todas las condiciones para la prestación de un servicio de salud de medicina general, Para mejorar las condiciones de acceso a las principales necesidades que aquejan a la población vulnerable del municipio de Bosconia.</p>	<p>El mercado potencial para la empresa estará fundamentado en todas aquellas poblaciones de las veredas, corregimiento y del casco urbano del municipio de Bosconia en estado de vulnerabilidad e ineficiencia en la atención de salud optima y oportuna.</p>	
CALIFICACIÓN 1 a 5							
PERTINENCIA, FACTOR PRODUCTIVO, INNOVACION, MERCADO		Luis Fernando	Karen Julieth	Campo Elías	Henry Cecilio	Jafet Caleb	Calificación Total
El proyecto da respuesta a la problemática social de la región		3	3	4	5	3	18
El proyecto permite generar una actividad económica productiva		1	1	2	1	3	8
El proyecto tiene características innovadoras		2	2	3	4	1	12
La actividad económica del proyecto cuenta con un mercado potencial en la región		3	3	2	4	2	14

CUADRO EVALUACIÓN IDEAS DE PROYECTO

ESTUDIANTE	PROYECTO	PERTINENCIA	FACTOR PRODUCTIVO	INNOVACIÓN	MERCADO
Jafet Caleb Martínez	Clínica Móvil	Se pretende la creación de un grupo de profesionales de la salud con visión y capacidad de gestión en lo social que visite los diversos corregimientos y veredas del municipio brindando atención primaria y valoración que ayude a descongestionar las salas de hospitales y EPS en el municipio	Donaciones provenientes de organizaciones no gubernamentales	El factor innovador de la propuesta consiste en la posibilidad de ayudar y dar un primer paso en la implementación de un sistema de salud de prevención en el país	Poblaciones rurales, como corregimientos y veredas. Además de barrios vulnerables del municipio

CALIFICACIÓN 1 a 5

PERTINENCIA, FACTOR PRODUCTIVO, INNOVACION, MERCADO	Luis Fernando	Karen Julieth	Campo Elías	Henry Cecilio	Jafet Caleb	Calificación Total
El proyecto da respuesta a la problemática social de la región	2	3	3	4	3	15
El proyecto permite generar una actividad económica productiva	1	1	2	1	2	7
El proyecto tiene características innovadoras	2	2	3	4	2	13
La actividad económica del proyecto cuenta con un mercado potencial en la región	3	3	3	4	2	15

CUADRO EVALUACIÓN IDEAS DE PROYECTO

ESTUDIANTE	PROYECTO	PERTINENCIA	FACTOR PRODUCTIVO	INNOVACIÓN	MERCADO
Luis Fernando Martínez	<p align="center">Servicios y tramites de salud oportunos</p> <p>El proyecto busca generar impacto social y solucionar una problemática respecto al lento y dificultoso problema de conseguir citas médicas, orientación y acompañamiento en tramitología y servicios y a largo plazo cubrir y corregir el déficit de profesionales y especializados de la salud.</p>	<p>Tramitar citas de manera telefónica.</p> <p>- Orientar pacientes pre y post cita médica.</p> <p>- Orientar pacientes pre y post exámenes de laboratorio.</p> <p>- Retirar medicamentos pendientes por entregar. (Previa autorización del paciente).</p>	<p>-Cobrar una pequeña suma por cita conseguida, acompañamiento, retiro de exámenes, trámites. etc.</p> <p>-Creación de aplicaciones que permitan obtener ingresos por publicidad, descargas, y venta de APPs y servicios a ips y eps.</p>	<p>Creación de una Aplicación; en donde se pueda cobrar por descarga, publicidad. etc.</p>	<p>Municipio de Bosconia</p>

CALIFICACIÓN 1 a 5

PERTINENCIA, FACTOR PRODUCTIVO, INNOVACION, MERCADO	Luis Fernando	Karen Julieth	Campo Elías	Henry Cecilio	Jafet Caleb	Calificación Total
El proyecto da respuesta a la problemática social de la región	5	5	5	3	5	23
El proyecto permite generar una actividad económica productiva	5	5	4	3	4	21
El proyecto tiene características innovadoras	4	4	4	2	5	19
La actividad económica del proyecto cuenta con un mercado potencial en la región	5	5	4	4	5	23

CUADRO EVALUACIÓN IDEAS DE PROYECTO

ESTUDIANTE	PROYECTO	PERTINENCIA	FACTOR PRODUCTIVO	INNOVACIÓN	MERCADO		
Campo Elías Moreno	FORMULACION E IMPLEMENTACION DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL HOSPITAL SAN JUAN BOSCO E.S.E.	. Mejoramiento continuo en la salud y en la calidad de vida de los habitantes del municipio de Bosconia, mediante una atención oportuna y un trato digno para los usuarios y que estos cuenten con la más alta tecnología y una infraestructura en óptimas condiciones para la prestación del servicio.	Empresa social del estado para la prestación de servicios de salud con autonomía administrativa y patrimonio propio	Se convertirá en la empresa de salud más importante del municipio de Bosconia, implementando los estándares de calidad hacia la excelencia, con mejoramiento continuo, apoyándonos en el talento humano, infraestructura y tecnología adecuada, para brindar satisfacción plena a nuestros usuarios.	MUNICIPIO DE BOSCONIA		
CALIFICACIÓN 1 a 5							
PERTINENCIA, FACTOR PRODUCTIVO, INNOVACION, MERCADO		Luis Fernando	Karen Julieth	Campo Elías	Henry Cecilio	Jafet Caleb	Calificación Total
El proyecto da respuesta a la problemática social de la región		3	3	4	4	2	16
El proyecto permite generar una actividad económica productiva		1	1	2	1	2	7
El proyecto tiene características innovadoras		1	1	3	2	1	8
La actividad económica del proyecto cuenta con un mercado potencial en la región		3	2	4	4	3	16

Justificación del proyecto seleccionado.

Una de las maneras como se define a Innovación Social como una propuesta de mercado que genera valor económico es esta. *“La Innovación Social trata sobre la capacidad para innovar soluciones creativas, basadas en el mercado, a los problemas sociales, que generan un gran crecimiento y oportunidades de negocio rentables”* (Saúl, 2011).

Pomerantz (2003:26) decía que la clave de la empresa social es “adoptar un enfoque de tipo empresarial e innovador a la provisión de servicios comunitarios.” La empresa social propuesta quiere solucionar un gran problema que afrontan las personas con recursos económicos bajos en el territorio colombiano, teniendo como consigna dentro de sus políticas de innovación en donde a través del ingenio es afrontar retos cuando no hay recursos. Para ello es necesario que la empresa social tenga en cuenta respecto a personal o empleados personas que aman el servicio social, de ese modo la empresa incorporaría voluntarios de la sociedad civil y pasantes de trabajo social de diferentes universidades con el fin de disminuir los costos de operación y emplear solo el personal estrictamente necesario para su funcionamiento a personas discriminadas por motivos sociales, cultura, religión o discapacidad física dentro de su planta de empleados.

Pueden existir situaciones o casos en los que el fin social tenga un papel principal para la empresa, pero también es necesario que exista el compromiso de generar ingresos que estén unidos o sean parte para alcanzar un propósito social. Pero a largo plazo se busca que la empresa goce de reconocimiento y prestigio; logre prestar un amplio portafolio de servicios y por la gran labor social que desempeña su modelo de funcionamiento y de servicio sea expandido a comunidades, ciudades, y regiones que viven situaciones de un sistema de salud deficiente.

Desde hace mucho tiempo, en nuestro país ha existido un sinsabor, la insatisfacción de millones de usuarios del sistema de salud, en particular lo que tiene que ver con la solicitud de citas y servicios médicos. Son muchas las personas que en un solo día hacen sus solicitudes creando una congestión en las centrales, con suerte y mucho tiempo perdido logran su anhelada y necesaria atención.

Este tipo de inconformidades y falencias, nos muestra la razón del porque muchos de los usuarios afiliados al régimen subsidiado y contributivo al no recibir atención y solución a sus solicitudes, optan por tomar sus servicios médicos con entidades privadas totalmente ajenas a las EPS.

Todo esto es un problema que buscamos dar en cierta medida una opción al manejo convencional que le dan las EPS y sus IPS. Todos sabemos que buscamos impactar socialmente, siendo conscientes y conocedores que las opciones como aplicaciones con plataformas por medio del internet son útiles pero no son para todo el mundo, en nuestra sociedad colombiana así como existen sitios donde no hay servicios básicos no se tiene acceso a un Smartphone, una línea telefónica e internet.

El presente proyecto tiene como justificación el querer ayudar a las personas del municipio de Bosconia a acceder de manera eficiente al sistema de salud, es decir que este pueda atenderlos en el momento oportuno, nuestro proyecto es importante porque mejora la accesibilidad, la comunicación y la solicitud de servicios de salud y exámenes especializados que por lo regular son los que más demoran para llevarse a cabo poniendo en riesgo muchas veces la vida de las personas que solo tienen como opción de salud el actual sistema brindado por el estado.

La ley 100 de 1993, en su capítulo 1 artículo 153 numeral 3 Expresa que nuestro sistema debe: “Garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional”

En este sentido podemos decir que nuestro proyecto están incluso encaminado a ayudar a que se cumpla una ley y un derecho fundamental como es la salud el cual está amparado en la Ley Estatutaria No. 1751 Por Medio de la cual se Regula el Derecho Fundamental a la Salud y se Dictan Otras Disposiciones.

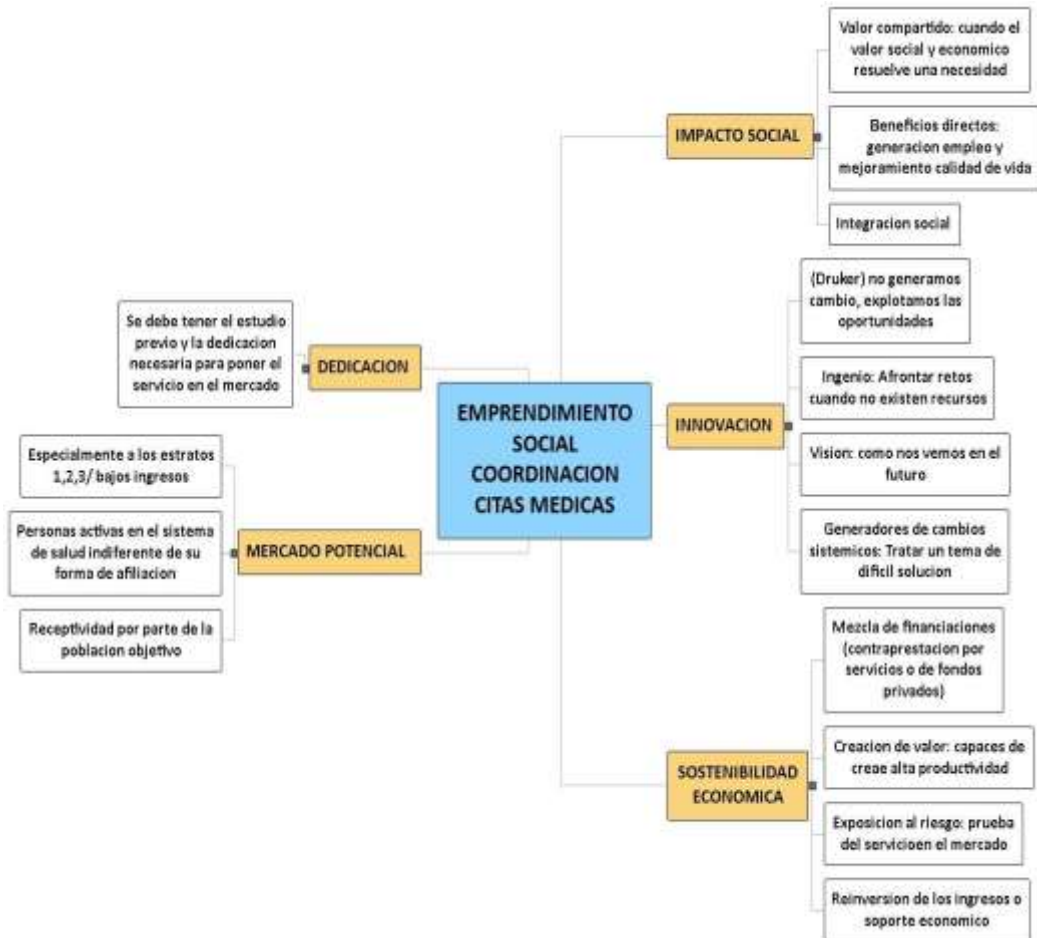
Proyecto Social

Lo que pretendemos es mejorar la accesibilidad, comunicación y solicitud de los servicios de salud y exámenes especializados, dándonos a conocer por el voz a voz, generando confianza, ya que buscamos que personas vulnerables tengan derecho al uso de sus servicios, reinvertiendo las ganancias, brindando oportunidades de empleabilidad a personas discriminadas por algún motivo social, cultural o de estado físico.

Se buscare apoyo de la empresa privada y del propio estado, ya que en cierta medida contribuimos al efectivo desarrollo del sistema de salud.

De esta forma queremos relacionar e involucrar al estado en el desarrollo de ideas de carácter social, teniendo como bandera la ley 100 de 1993, exactamente en lo dispuesto en el libro II, Título I, Cap. 1, Art 153, numeral 9, cuando se refiere: “Garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica Profesional”.

Propuestas de innovación social que se aplicarían al proyecto.



La idea general del Proyecto de emprendimiento social, en base a la problemática del acceso y en general al manejo que actualmente les dan las entidades prestadoras de salud y sus instituciones prestadoras de salud a sus pacientes, a lo que se refiere en términos de asignación de citas médicas con especialistas y exámenes médicos especializados.

7. Fase 4 modelo de negocio Design Thinking:

ETAPA 1: EMPATIZA

El proceso de Design Thinking comienza con una profunda comprensión de las necesidades de los usuarios implicados en la solución que estemos desarrollando, y también de su entorno. Debemos ser capaces de ponernos en la piel de dichas personas para ser capaces de generar soluciones consecuentes con sus realidades.

TECNICA UTILIZADA

ANÁLISIS DIMENSIONAL

Objetivo

Conocer el reto.

Descripción

Con esta técnica pretendemos asegurarnos que conocemos los fundamentos del reto al que nos enfrentamos. Consiste en estudiar en profundidad el problema teniendo en cuenta diferentes aspectos del mismo. Para ello hay que responder a las siguientes preguntas:

¿Cuál es el problema?

El problema principal radica en la efectividad en el sistema de salud, basado en las demoras en la atención oportuna de los servicios de salud, asignación de cita de medicina general y especializada, entrega de medicamentos y acceso a una buena atención medica donde pueda lograr mejorar sustancialmente sus necesidades de salud.

De esta manera se ha visto que, en el municipio de Bosconia, la población con escasos recursos y que se encuentra en las zonas veredales y corregimientos afrontan más esta problemática, ya que el acceso es muy limitado debido a la poca infraestructura y medios que le permitan acceder al sistema de salud oportuno. Muchas veces tiene que trasladarse a la cabecera municipal a las entidades promotora de salud tanto subsidio como contributivo donde se generan largas filas y congestión para reclamar un medicamento o acceder a una cita médica, donde muchas veces no son atendidos y no logran resolver sus necesidades.

La poca cobertura y el mal servicio que posee muchas veces están entidades que no logran atender oportunamente la población y lograr orientarlo hacia una mejor atención, está haciendo claro que debería de existir una herramienta y un servicio externo de trámite que le permita a esta persona en estado de vulnerabilidad contar con un sistema de acompañamiento, orientación, accesibilidad al sistema de salud más rápido y oportuno de calidad, donde no tengan que trasladarse muchas veces desde muy lejos o de sus casas a tratar de lograr una atención efectiva a su necesidades de salud.

¿Quiénes están involucrados?

Se ha observado que la población que se encuentra en las zonas de los corregimientos y veredas son las que más afrontan estas mayores dificultades, como también en la cabecera municipal relacionados más que todo con el régimen subsidiado donde encontramos las personas con escasos recursos y el poco conocimiento acerca de lograr los tramites y acceso a una atención oportuna. De esta manera se encuentran involucrados las madres cabezas de familias, las personas en edad avanzadas que viven solos, personas discapacitadas y enfermos de gravedad que no tiene quien los ayude en sus tramitologías y todas aquellas personas que no logran recibir un servicio oportuno y de calidad. También podemos involucrar a las entidades de salud que tanto EPS y IPS, que no cuentan con la infraestructura y profesionales especializados necesarios para brindar un servicio oportuno y ágil, el gobierno nacional y gubernamental que dispongan de más recursos para el mejoramiento de la infraestructura y asignación de más profesionales de calidad, que apuesten al funcionamiento de un el sistema de salud con eficiencia, que logre materializar y dar cumplimiento en los estipulado en el capítulo 1 artículo 153 numeral 3 de la ley 100 donde Expresa que nuestro sistema debe: “Garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.

¿Para qué resolverlo?

Para mejorar sustancialmente las grandes dificultades que se vive con la efectividad en el sistema de salud relacionado con el lento y dificultosos problemas de conseguir citas médicas, orientación y acompañamiento en tramitología y servicios médicos generales y especializados. De esta manera las personas más vulnerables a esta situación podrán contar con una empresa con sentido social que le facilite a través de plataformas tecnológica acceder al acompañamiento personalizado, tramite de cita de manera telefónica, Orientación de pacientes pre y post cita médica y exámenes de laboratorio y Retiro de medicamentos pendientes por entregar con la Previa autorización del paciente.

¿Qué grado de relevancia tiene el problema?

El grado de relevancia que ha tenido este problema ha sido de gran impacto negativo para todas aquellas personas que presentan estas dificultades mencionadas anteriormente, ya que pone en riesgo la vida del usuario, empeora la situación de salud de cada uno ya muchas veces no se llega a la consecución de citas médicas y de medicamentos oportunos y una rápida atención especializada de calidad.

¿Cuál es la causa?

La causa principal ha sido la falta de compromiso tanto de las entidades gubernamentales como de salud para dar cumplimiento de ley y exigirles calidad a las entidades promotoras de salud el cumplimiento de estándares de calidad en servicios oportunos y profesionales para lograr una atención adecuada y efectiva en la atención de servicios de salud.

También podemos relacionar la falta de infraestructura tecnológica y estandarización de los procesos que deben llevar las IPS Y EPS con relación a la presentación de sus servicios

La falta de gestión social de profesionales capacitados con sentido humanitario para lograr orientar a los usuarios con dificultades económicas, de tramitología, traslado y discapacidad a una rápida y efectivo servicio de salud en cada una de estas entidades.

¿En qué lugar acontece el problema?

De manera general estamos relacionando al municipio de Bosconia que cuenta con grandes falencias en lograr la efectividad en el sistema de salud. Teniendo en cuenta lo anterior el problema se encuentra más relacionado en las zonas rurales donde la infraestructura es inadecuada y donde no hay avances logrados en materia de cobertura, infraestructura, atención médica y cuidado especializado, programas de promoción y prevención, en aras de que toda la población del municipio pueda hacer valer sus derechos en salud y puedan gozar de una mejor calidad de vida.

Sin embargo, el problema se acontece y se puede ver día tras día en cada una de las entidades de atención de salud y EPS, donde se observa discordia, dificultades de atención, largas filas, negligencia médica e insatisfacción médica y administrativa.

ETAPA 2: DEFINIR EL RETO O PROBLEMA

La segunda fase de la metodología **Design Thinking** consiste en **DEFINIR** el reto o problema. Es cierto que partíamos de un reto determinado que puede ser más o menos concreto. Sin embargo ese reto era algo a priori, cuando lo establecíamos aún no sabíamos nada o casi nada del usuario para el cual íbamos a realizar nuestro diseño. Tras la fase 1 (Empatía) en la que hemos abierto los ojos y los oídos para comprender a nuestro público objetivo, se hace preciso redefinir ese reto inicial o definir como tal el problema específico para el que vamos a encontrar soluciones.

2.1. Necesidades y claves para resolverlas

✓ Necesidades y expectativas:

Los habitantes del Municipio de Bosconia-Cesar, necesitan que se les garantice el acceso a la prestación de los servicios de salud, mejorar la calidad de la atención y generar eficiencia y una atención oportuna en la prestación de los servicios de la salud.



✓ Claves:

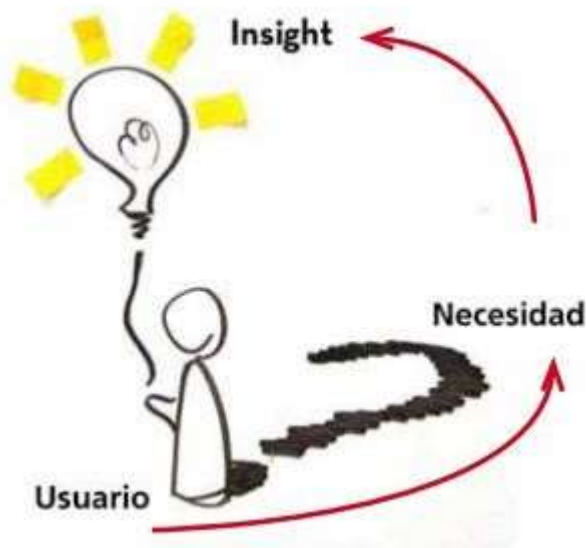
Sobre la problemática social relacionada con las deficiencias en el sistema de salud del municipio de Bosconia podemos determinar los siguientes puntos importantes:

- Para los habitantes del municipio de Bosconia-Cesar es muy importante recibir una atención oportuna y de calidad.

- Los habitantes consideran muy importante la creación empresas y herramientas tecnológicas que contribuyan a optimizar y mejorar los tiempos de respuesta y atención a los usuarios.
- Los habitantes reconocen la importancia de recibir orientación y asesoría profesional para realización de trámites relacionados con los procesos involucrados en la prestación de servicios de salud, es decir, citas médicas, exámenes médicos, retiro de medicamentos y consulta de exámenes de laboratorio.

2.2. Define el problema:

- **Definir el problema jugando.**



Básicamente a partir de la identificación de las necesidades (verbos) y de los *insights* (*percepción*) debemos construir frases siguiendo este esquema: «El (*usuario*) necesita (*necesidad*) porque (*insight*).» A partir de la identificación de esos elementos se pueden hacer distintas combinaciones y finalmente definir el problema.

Utiliza la siguiente oración para dar partida al juego de escribir en los espacios vacíos y llenar la frase con el objetivo de capturar y armonizar tres elementos esenciales: USUARIO; NECESIDAD e INSIGHT.

USUARIO	+	NECESIDAD	+	INSIGHTS
Habitantes del Municipio de Bosconia-Cesar.	necesitan	Acceder a un sistema de salud eficiente y de calidad	por que	La salud es un derecho fundamental e inquebrantable de todo el pueblo colombiano.
Habitantes del Municipio de Bosconia-Cesar.	necesitan	Recibir orientación y atención oportuna.	por que	El sistema de salud actual es muy lento y dificultoso a la hora de tramitar servicios.
Habitantes del Municipio de Bosconia-Cesar.	necesitan	Sentirse protegidos por el sistema de salud.	por que	Actualmente son muchas las inconformidades presentadas por falta de acceso y negligencias en la prestación del servicio.

De la técnica aplicada en la presente fase podemos determinar que a nivel general la necesidad a resolver en el Municipio de Bosconia-Cesar, referente al sistema de salud es; “Acceder a un sistema de salud eficiente, oportuno y de calidad”

ETAPA 3: IDEA

La tercera etapa de un proceso de Design Thinking es la de Idear o Ideación. El paso a esta fase supone empezar a crear soluciones para los problemas concretos encontrados en la efectividad del sistema de salud en el municipio de Bosconia expuestas en las fases anteriores, centramos nuestros esfuerzos en comprender y concretar la información obtenida en focos de acción. Ahora, se trata de generar soluciones para esos aspectos elegidos que parecen recoger importantes necesidades y deseos para el usuario.

La generación del Reto Creativo en la fase de IDEAR



La generación de esas soluciones parte de lo que llamamos Reto Creativo. Para definirlo, formulamos una pregunta, directamente vinculada con el Foco de Acción.

¿Podemos lograr que los usuarios del servicio de salud del Municipio de Bosconia reciban una atención oportuna y de calidad?

Metodología para generar ideas en la fase de Idear: el brainstorming.

Una vez definido el reto creativo, inicie a generar ideas. La fórmula más habitual es el Brainstorming.

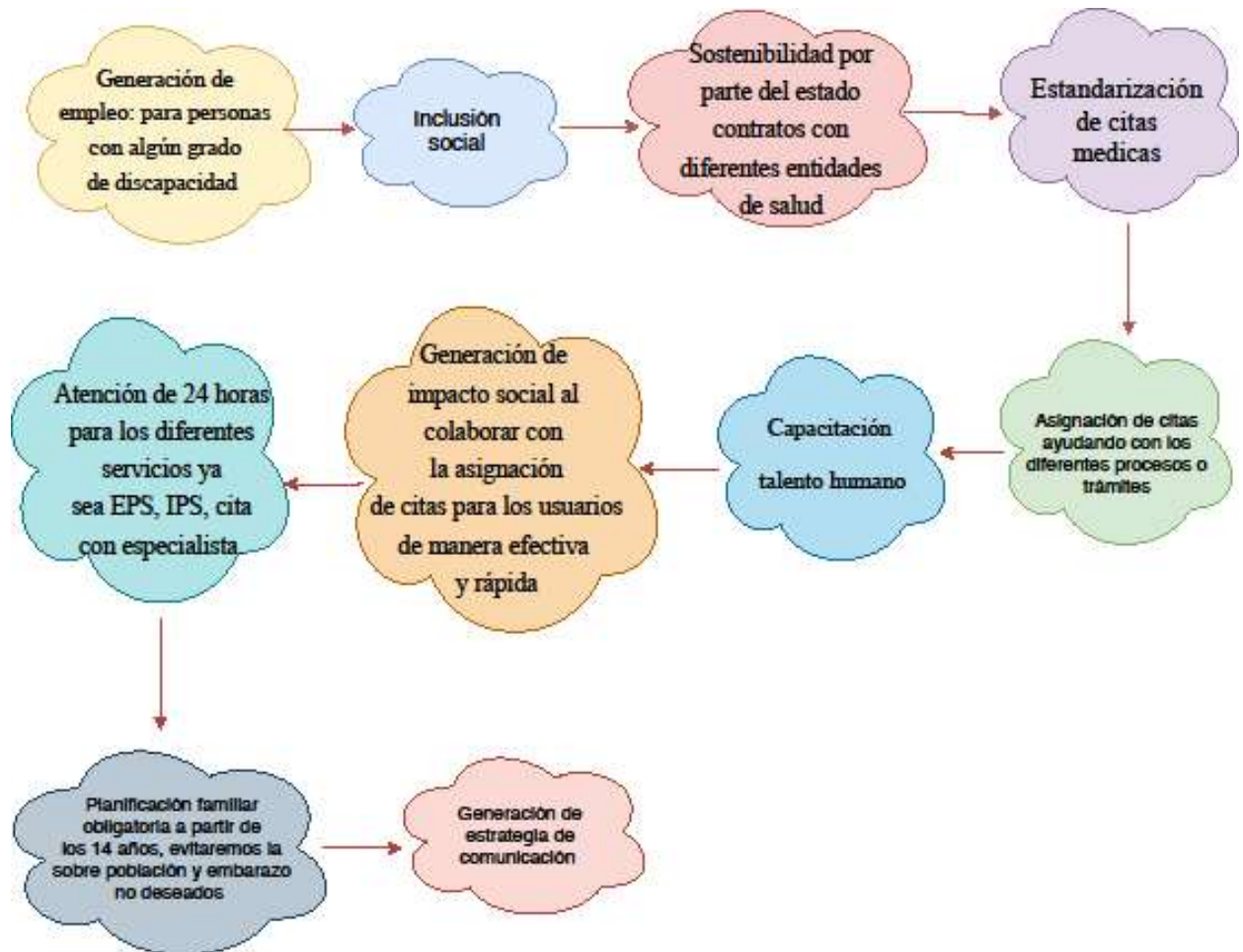


MOODBOARD



¿Podemos lograr que los usuarios del servicio de salud del Municipio de Bosconia reciban una atención oportuna y de calidad?

MAPA DE IDEA COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS



ETAPA 4: PROTOTIPA

Con la metodología Design Thinking, empatizada una población cansada, indignada y molesta con el servicio de salud que reciben, se identifica por medio de la etapa define que la problemática es: “fallas en el sistema de salud del municipio de Bosconia para la consecución de citas médicas especializadas de manera oportuna” en la etapa idear por medio de lluvia de ideas se eligió la idea de conseguir citas médicas de manera oportuna;

pasando así a la etapa **prototipar**, con el apoyo de la herramienta safari se busca desarrollar un formato el cual a través de la observación y de preguntar al usuario se pretende conseguir respuestas de manera justificada a dos preguntas en los usuarios del sistema de salud.

Se elabora de un formato sencillo que busque dar solución a la problemática a través del desarrollo de un sistema que ayude a conseguir citas médicas de manera más rápida y fácil, se busca con este formato recopilar información en la que el usuario justifica la respuesta a la pregunta, con el fin de identificar si ese prototipo será la solución a la problemática que se identificó.

Por lo que es necesario observar o preguntar bajo el diligenciamiento del siguiente formato.

Responda SI o NO justifique su respuesta			
Nombre del Usuario	Pregunta	SI Porque?	NO Porque?
	¿Se soluciona rápidamente la problemática consiguiendo citas médicas?	Si porque la estrategia consiste en brindar ayuda e información precisa para que los usuarios que se les dificulta conseguir las citas médicas sean oportunas además se les brindaría el apoyo directamente en el centro médico para que realicen su agendamiento apenas los atiendan de una cita o examen médico.	
	¿Con la asignación de citas médicas conseguimos solucionar la problemática?	Totalmente habrá una solución, obviamente mientras se ajusta el sistema podrán haber algunas fallas pero es como todo sistema mientras se adaptan tanto los usuarios como los que los brindan.	

ETAPA 5: TESTEA

Durante la fase de Testeo, probaremos nuestros prototipos con los usuarios implicados en la solución que estamos desarrollando. Esta fase es crucial, y nos ayudará a identificar mejoras significativas, fallos a resolver, posibles carencias. Durante esta fase evolucionaremos nuestra idea hasta convertirla en la solución que estábamos buscando.

TECNICA A UTILIZAR: JUEGO DE ROLES

Objetivo

Profundizar en la funcionalidad de una solución.

Descripción

Los participantes del equipo se asignarán distintos roles e interpretarán una hipotética actuación en la que hagan uso de los prototipos, independientemente de si es un producto o servicio. Podrán interpretar la misma escena varias veces cambiando de roles. Así podrán estudiar a fondo su funcionalidad y acceder a información valiosa dependiendo de cómo actúe cada persona.

JUEGO DE ROLES EN EL USO DE COORDINACION DE CITAS AL OFRECER EL SERVICIO					
	LUIS	KAREN	CAMPO ELIAS	HENRY	JAFET
TIPO CLIENTE	Usted es un cliente difícil . Habla fuerte. No deja hablar. Tiende a buscar su beneficio. Manipula y le gusta que hagan lo que usted desea. Le encanta impresionar.	Usted es un cliente dócil , fácil de tratar. Le gusta respetar y ser respetado. Trata bien a las personas. Aunque este enojado es una persona agradable. Escucha atento.	Usted es un cliente que no tiene mucho conocimiento sobre el producto o servicio que vende la empresa. Preguntará mucho y siempre solicita que le expliquen otra vez. No entiende con facilidad y hace gestos de estar "perdido".	Usted es un cliente " amigo ". Le encanta tratar a la gente como si fuera su amigo. Tutea, toca, abraza, besa y le encanta el contacto físico. Le habla a la gente de forma abierta y utiliza muchos dichos y palabras de uso popular. Es confiado.	Usted es un cliente aprovechado . Manipula. Es peligroso, ya que tiende a trampas para ver que logra sacar de más. Si la oportunidad se lo brinda tratará de intimidar. Pero también puede invitar a la otra persona a "ganar" con usted algo (dinero, objetos). Se puede definir como un pillo. o quiere todo gratis
Servicios y tramites de salud oportunos	Buen día señor(a). Necesito que me consiga una cita con ortopedia para mañana. En la EPS no contestan, llevo dos días tratando de conectarme por teléfono pero me dejan en el conmutador esperando, para ir personalmente Hay una fila inmensa. Hágame esa vuelta y yo hablo con un diputado que es amigo para que vuelvan ley este servicio que ustedes brindan. Pero eso si me tiene que conseguir la cita para mañana porque tengo que viajar en dos meses para Europa. Yo sé que es difícil conseguirla de un día para otro pero hágalo.	Hola mijito venga le cuento mi situación: Me operaron hace 3 años de una rodilla, la EPS que estaba afiliada está cerrada y nunca me hicieron terapias, ahora me volvió a molestar esa bendita rodilla, no puedo movilizarme bien y no cuento con muchos recursos para ir a sacar la cita con el ortopedista, no tengo algún conocido ni familiar que me ayude. ¿Usted cómo me podría ayudar?. Escuche muy buenos comentarios del servicio que prestan, estoy muy frustrada y aburrida pero debo tener paciencia.	Deseo solicitar una cita con médico especialista, ya fui valorada por el médico en urgencias pero este no me facilito a autorización, debo necesariamente traerla? Las filas son muy largas debo realizarla o puedo solicitarla vía telefónica? Con quien debo hablar para solicitar de nuevo la autorización? Puedo hablar con alguien que me brinde una orientación?	Buenas tardes doctora como estas, te acuerdas de mí. Buenas tardes señor, en realidad no me acuerdo con tantos pacientes? Yo soy el que te invito a almorzar en la última cita que tuvimos la semana pasada, con el dolor en mi estómago que traía, yo creo que si sales conmigo a almorzar el dolor se me quita. Quiero que seas la única doctora que me atienda así me toque pagarte por aparte, que te parece doctora hermosa.	Si usted me colabora en obtener una cita con el Dr. XXXXXXXXXX, yo puedo colaborar en sentido monetario, mire que es una buena oferta y yo trataría de buscar clientes para que usted aparte de su salario, pueda recibir una entrada adicional. Trabajemos y se va a dar cuenta que todo sale bien o de lo contrario me dirijo a sus superiores y me quejo ante ellos, es su palabra contra la mía.

8. Fase 5 Definición de estrategias de mercadeo

a.) Describir detalladamente los atributos y beneficios del producto o Servicio a ofrecer al mercado.

El servicio ofrecido al público mediante la implementación del proyecto contara con los siguientes atributos,

Seguridad: El manejo de datos e información por parte de nuestra organización será hara de forma ética brindando al ciudadano la certeza de que sus datos no serán utilizado en ninguna otra operación.

Accesibilidad: Este atributo le asegura al usuario el hecho de que los tramites, papelería y otros se harán con agilidad, facilidad y que cobijara a todas las personas que necesiten el servicio sin distinción.

Comunicación: Se contara con la capacidad de informar al cliente/usuario con un lenguaje fácil de entender y por diversas fuentes que permitan que sus notificaciones en información lleguen en el menor tiempo posible.

Conocimiento del usuario: Nuestro servicio, categorizara la información del usuario, de forma que nos permita encontrar la información del paciente de forma certera y en el menor tiempo posible.

b). Grupo objetivo del proyecto (identificar y caracterizar el grupo de consumidores que aceptarían y tienen la capacidad de compra)

El proyecto va dirigido a usuarios beneficiarios del régimen subsidiado y contributivo de salud, especialmente a ciudadanos de los estratos 1, 2,3 del SISBEN.

Teniendo en cuenta que son una población considerada vulnerable y sufren mucho más el impacto del mal servicio que brindan las IPS y las EPS. Pues son personas de clase trabajadora que salen de sus hogares hacia su trabajo desde la madrugada y regresan en la noche; a los cuales se les dificulta obtener una cita médica de manera telefónica pues los servicios de atención telefónica pueden demorar horas esperando a ser atendidos y en algunos casos sin lograr su propósito.

c). Segmentación (tener en cuenta los criterios de segmentación), en este punto definir el tipo de segmentación que se podría aplicar al proyecto de acuerdo a la actividad económica.

Para la segmentación del proyecto se tendrá en cuenta primero que todo la región donde va tener influencia el proyecto en este caso el municipio de Bosconia en general, tomando como variable todos los usuarios del régimen subsidiado, contributivo y de aquella población que no cuenta con ninguna afiliación al sistema de salud. En esta segmentación harán parte todas las personas de diversos niveles socioeconómicos que requieran el servicio ofrecido por la empresa.

SEGMENTACION DEL MERCADO	
Segmentación Geográfica	Se incluyen como potenciales clientes todas las personas que habitan el casco urbano y zona rural del municipio de Bosconia en el departamento del Cesar.
Segmentación demográfica	Nuestro servicio aplica para personas con cualquier género, edad, ocupación, Religión, estado civil o cualquier tipo de núcleo familiar que pertenezca a los regimenes subsidiado o contributivo o que pertenezca a los niveles 1, 2,3 del sisben.
Segmentación psicografica	El servicio va destinado a personas que requieran de un servicio médico especializado o de una valoración primaria en el municipio que no quieran hacer uso del sistema tradicional por los tiempos en que este suele operar.

d). Identificar la competencia (analizar los posibles competidores que existan en la región donde pretendemos desarrollar el proyecto, entendiendo competidores como organizaciones que satisfacen la misma necesidad que nosotros pretendemos satisfacer)

Hasta el momento no se tiene conocimiento de una empresa dedicada a tramitar citas médicas, debido a que las citas se hacen a través de las EPS y las IPS y brindan un servicio deficiente, pero se pudiera tomar a todas las EPS existentes como competencia.

e). Identificar los aliados clave del modelo de negocio del proyecto de emprendimiento social y proponer acciones de cooperación como alianzas estratégicas.

La legislación colombiana puede ser un aliado clave frente al proyecto ya que pueden existir muchos factores, empresas, organizaciones, movimientos y medios que vean al servicio

como un fraude y no como un beneficio en pro del usuario; valiéndose de argumentos que promueven la gratuidad y las leyes anti tramites.

ALIADOS: FOSIGA, EPS (todas), IPS (todas), ministerio de salud, supersalud, usuarios, universidades, ONG'S

ACCIONES DE COOPERACION: Suministro de bases de datos de usuarios

y/o beneficiarios; mejorar la asignación de citas medidas desembotellando los call center de las diferentes IPS y EPS, transferencia de tecnología entre la empresa y las entidades prestadoras de servicios de salud con la finalidad de mejorar el servicio; suministro de información actualizada y básica entregada por los usuarios; convenios con universidades y estudiantes de trabajo social para realizar sus prácticas y pasantías.

f). Proponer estrategias de Mercadeo que permitan comunicar y cautivar un mercado específico, se debe proponer al menos una acción por tipo de estrategia:

ESTRATEGIA	¿Que?	¿Cómo?	¿Con que?	¿Cuándo?	¿Quién?
Comunicación	Dar a conocer en cada rincón del municipio las características del proyecto de emprendimiento social y servicio ofrecido.	campañas publicitarias por redes sociales, perifoneo, impresión y difusión de volantes y propagandas audiovisuales	Presupuesto del proyecto y trabajo social.	30 días antes de la puesta en marcha.	Area comercial del proyecto.
Posicionamiento	Posicionar a nuestra empresa como pionera y líder en el mercado	Prestando un servicio de calidad, eficiente y oportuno y cumpliendo con los parámetros establecidos.	Ingresos por la prestación del servicio, recursos del estado y de ONG.	3 años.	Todos los integrantes de la compañía.
Diferenciación	El proyecto ofrece un servicio innovador y único en el mercado	Nuestro servicio será percibido como único y diferente en el mercado objetivo debido a la originalidad, exclusividad e innovación tecnológica en el servicio prestado	Ingresos por la prestación del servicio, recursos del estado y de ONG.	Durante todo el ciclo de existencia del proyecto.	Todos los integrantes de la compañía

Marketing mix(Producto)	Ser un producto nuevo en el mercado e innovador	La máxima efectividad, la satisfacción en la resolución de su carencia o necesidad	Plataforma ágil, rápida de fácil manejo con chat interactivo para guiar al usuario ante sus dudas e inquietudes y que puedan obtener una respuesta eficaz	siempre	los encargados del área de sistemas
Marketing mix(Precio)	Ofrecer el mejor precio en el mercado a los usuarios.	Estipular el precio que están dispuestos a pagar los usuarios y encontrar el precio que desean. Comparar instantáneamente precios entre múltiples ofertantes del mercado	No aplica	Durante todo el ciclo de vida del proyecto	Area administrativa
Marketing mix(Promoción)	Mejorar la promoción de nuestro servicio entre la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Promociones a través de las redes sociales. • Obtener constantes críticas y comentarios de las personas sobre el servicio • Promoción a través de marketing de artículos, de 	Presupuesto del proyecto social	Durante todo el ciclo de vida del proyecto	El área comercial y el departamento de publicidad

		video y radiodifusión			
Marketing mix(Plaza)	Escoger el sitio para nuestra empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Haciendo inspección del futuro edificio para nuestra empresa. • Cercioramos que está en lugar de fácil acceso para la comunidad. • la zona donde está ubicada debe contar con todos los servicio básicos 	Con los recursos propios del proyecto	Durante toda la vida del proyecto	El gerente comercial

9. Fase 6 - Programa de Marketing Digital

Objetivos del Programa

Los principales objetivos de nuestro programa de Marketing Digital son los siguientes:

- ✓ Reconocimiento de la marca

El reconocimiento de marca permite que la empresa, producto o servicio se posicione en el mercado. En este caso, las acciones se enfocan al branding, a la **identificación de la marca** por parte del usuario, consumidor o cliente, para lograr entrar en su mente y ser recordado. Para ello, normalmente, la finalidad inicial es impactar.

- ✓ Captar nuevos clientes

Cuando el objetivo es la captación de nuevos clientes, la estrategia ha de centrarse en explorar nuevas líneas o canales que permitan mejorar el número de conversiones. Las ofertas y los descuentos son buenas acciones para conseguirlo.

- ✓ Fidelizar clientes

En este caso, el público objetivo al que se dirigen las acciones ya ha realizado alguna conversión. Lo importante ahora es que se queden y repitan la conversión. De hecho, **es más rentable mantener un cliente que conseguir uno nuevo**. Por tanto, los esfuerzos han de centrarse en conocer la cartera de clientes, ofrecer una buena experiencia, mantener el contacto y ganarse la confianza.

- ✓ Aumentar el número de ventas

El incremento de las ventas es, posiblemente, el objetivo de marketing por excelencia de cualquier empresa, puesto que se asocia al aumento de los beneficios.

- ✓ Incrementar la cuota de mercado

Cuando el objetivo es el incremento de la cuota de mercado, el planteamiento pasa por poner en marcha acciones que faciliten la expansión. Una expansión puede realizarse de varias maneras, mejorando el posicionamiento en el mismo target, **ampliando el público objetivo** o creciendo en el ámbito territorial. Para conseguirlo, es importante estudiar a la competencia, ya que el posicionamiento en el mercado siempre es relativo.

- ✓ Mejorar el retorno de la inversión (ROI)

El ROI (Return On Investment) es el concepto conocido como «retorno de la inversión», es decir, la rentabilidad que se obtiene de cada una de las acciones de marketing que se han realizado.

Es un objetivo fundamental que dispone de una amplia variedad de métricas para poder calcularlo. Esto sí, aunque el ROI puede medirse de forma puntual, lo aconsejable es hacerlo a lo largo del tiempo.

a. Imagen de la Marca y Slogan seleccionado

Nombre: SERVISALUD

Slogan: “EFICIENCIA Y CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD AL ALCANCE DE TODOS”.



SERVISALUD

"EFICIENCIA Y CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD AL ALCANCE DE TODOS"



b. Enlace:

Página Wix: <https://henrycad234.wixsite.com/servisalud>

Este página web se diseñó con la plataforma WIX.com. Crea tu página web hoy. [Comienza ya](#)

SERVISALUD

"EFICIENCIA Y CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD AL ALCANCE DE TODOS"



SERVISALUD
EFICIENCIA Y CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD AL ALCANCE DE TODOS



[INICIO](#) [SOBRE NOSOTROS](#) [SERVICIOS](#) [CONTACTENOS](#)



SOLUCIÓN & RESULTADOS

Brindamos a todos los usuarios en general un servicio de acompañamiento en las diligencias y trámites médicos que garanticen una atención oportuna y eficaz en el proceso de salud con su EPS y IPS.

CONTACTO: NACIONAL 1-800-010-04270
CELULAR: 3002345407

[QUIENES SOMOS](#)  [SERVICIOS OFRECIDOS](#) [¡Vamos a chatear!](#)
We'll reply as soon as we can

- c. Descripción de acciones de social media y marketing digital a aplicar al proyecto de emprendimiento social.

RED SOCIAL	ESTRATEGIA	ACCION	PROPOSITO
YOUTUBE	Youtube es la principal red social para video. Usaremos esta red social para atraer a los clientes potenciales con realización y presentación de videos publicitarios y contenido empresarial.	Crear un canal de Youtube donde se comparta contenido empresarial y videos que llamen la atención del consumidor.	Promocionar, Posicionar y dar a conocer a la empresa ante su mercado objetivo,
LINKEDIN	LinkedIn se ha convertido en una importante vía de visibilizacion para las empresas en Redes Sociales y contacto con otros profesionales del sector. Con esta red social buscamos Visibilidad del negocio a través de las páginas de empresa de LinkedIn.	Diseñar la página empresarial donde se resalten todos los atributos y características de la compañía y sus profesionales.	Resaltar el perfil profesional de la compañía y de todos sus empleados y buscar posibles alianzas.

FACEBOOK	Esta plataforma es la herramienta ideal para generar contenido y atraer a los usuarios a la marca de una empresa. En ella se estará al alcance de millones de personas, por lo tanto se tendrá la ventaja de generar mayor tráfico a un website por medio de contenido bien dirigido.	Crear una página de Facebook empresarial donde se resalten los atributos de la empresa y establecer un contacto directo con nuestro mercado objetivo y conocer en tiempo real sus necesidades.	Contar con una amplia base de datos de receptores de toda la información publicitaria y de marketing relacionada con la empresa.
TWITER	Crear una cuenta empresarial de twitter para llegar a nuestro mercado objetivo de un modo rápido y directo.	Compartir noticias y novedades relacionadas con el día a día de la empresa.	Interactuar de manera directa con el usuario y conocer de manera instantánea sus puntos de vista y necesidades.

10. Adicionar el Vínculo del video de sustentación final del proyecto de emprendimiento social previamente publicado en YouTube.

1. https://www.youtube.com/watch?v=3dxBjOeh_xM
2. <https://www.youtube.com/watch?v=pJvxU40AHQM>
3. <https://www.youtube.com/watch?v=DKw82rrTwak>
4. <https://www.youtube.com/watch?v=2tY1qVaame8&t=5s>
5. <https://youtu.be/W3XAFRtF7wA>
6. <https://www.youtube.com/watch?v=GDIxFQRnuM4&t=11s>

4) Conclusiones.

En relación a las actividades desarrolladas a lo largo del proceso de aprendizaje podemos destacar las siguientes conclusiones:

- ✓ Contar con una buena estrategia de marketing es algo necesario para todas las empresas sin importar su tamaño. Para posicionarse en el mercado objetivo y alcanzar el éxito, no se puede dejar nada a la suerte y esto implica la elaboración de las estrategias de marketing.
- ✓ El marketing digital es una herramienta de vital importancia para que las empresas en la actualidad logren posicionar su marca y alcanzar las metas propuestas. No se puede negar la importancia que han adquirido las Redes Sociales como parte de un plan o estrategia de Marketing Digital. Cada día, es más evidente que los usuarios prefieren utilizar las Redes Sociales para compartir experiencias con los demás internautas acerca de los productos y servicios que han adquirido

5) Bibliografía.

-Moreira P. & Urriolagoitia L. (2011). El emprendimiento social. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3652377>

-Lupton E. (2012). Graphic Design Thinking Intuición, acción, creación. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2538/lib/unadsp/detail.action?docID=4421910&query=Design+Thinking>

- Junta de Castilla y León. (2012). Marketing Digital para Pymes (P. 97- 107). Recuperado de http://bibliotecadigital.jcyl.es/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=10060082

-Merodio, J. (2010) Marketing en Redes Sociales: Mensajes de empresa para gente selectiva (Pp. 59-66). Recuperado de <https://www.juanmerodio.com/marketing-en-redes-sociales-mensajes-de-empresa-para-gente-selectiva/>