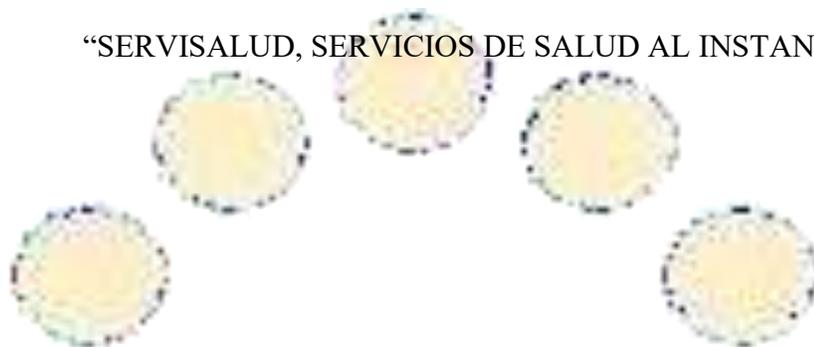


**FASE 7-EVALUACION FINAL- CONSOLIDACIÓN PROYECTO DE
EMPREDIMIENTO SOCIAL**

“SERVISALUD, SERVICIOS DE SALUD AL INSTANTE”



ELABORADO POR

NELSON BASTIDAS

SONIA ALEJANDRA SOLER BERNAL

YUSLEY RODRÍGUEZ

DAVID PARDO

LUIS LINDARTE

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

JULIO DE 2019

**FASE 7-EVALUACION FINAL- CONSOLIDACIÓN PROYECTO DE
EMPENDIMIENTO SOCIAL**

“SERVISALUD, SERVICIOS DE SALUD AL INSTANTE”



PRESENTADO

TUTOR: OSCAR ALEXANDER VALVERDE

**DIPLOMADO GESTIÓN DEL MARKETING PARA EL EMPENDIMIENTO
SOCIAL**

Grupo: 110011_4

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

JULIO DE 2019

Tabla de contenido

Introducción	1
1. Objetivos	2
1.1. Objetivo General	2
1.2. Objetivos Específicos.....	2
2. Metodología empleada para el desarrollo del proyecto	3
3. Fase 1 Diagnostico de la situación actual social- cuadro de la actividad colaborativa.....	4
4. Fase 2 Definición de la problemática social por votación	12
4.1 Discusión pros y contras temas escogidos en votación.....	13
4.2 Caracterización de la region donde se escogió la problemática.....	18
4.2.1 Problemática en la salud en ciudad Kennedy - Bogotá.....	18
5. Fase 3 Identificación de acciones de innovación social, matriz de evaluación de los proyectos propuestos.....	21
5.1 Idea de Nelson Bastidas	21
5.2 Idea de Alejandra Soler.....	22
5.3 Idea de Yusley Rodríguez	23
.....	23
5.4 Idea David Pardo.....	24
5.5 Idea de Luis Eduardo Lindarte.....	25

5.6 Proyecto seleccionado	26
5.7 Justificación proyecto emprendimiento social coordinación de citas	27
6. Fase 4 Modelo de negocio Design Thinking.....	30
7. Fase 5 Consolidación de la descripción de cada elemento de la gestión del marketing	32
7.1 Propuesta de estrategias de mercado mediante esquema o cuadro de estrategia	42
7.2 Marketing Mix	46
8. Fase 6 Programa marketing digital-Objetivos del programa	50
8.1 Imagen de Marca y Slogan.....	50
8.2 Diseño de página web con WIX.COM	51
8.3 Acciones de social media y marketing digital aplicados al proyecto.....	52
8.4 Video trabajo final fase 7: Proyecto SERVISALUD-UNAD	57
9. Conclusiones	58
Referencias.....	60

Listado de tablas

Tabla 1. Diagnóstico Departamento de Nariño.....	4
Tabla 2. Diagnóstico Ibagué – Tolima.....	6
Tabla 3. Diagnóstico Fusagasugá – Cundinamarca.....	8
Tabla 4. Diagnóstico Bogotá – Cundinamarca.....	9
Tabla 5. Diagnóstico Socorro, Santander y Veredas Aledañas.....	11
Tabla 6. Resultado Final.....	12
Tabla 7. Problemática Social Departamento – Nariño.....	13
Tabla 8. Problemática Social Ibagué – Tolima.....	14
Tabla 9. Problemática Social Fusagasugá – Cundinamarca.....	15
Tabla 10. Problemática Social Bogotá – Cundinamarca.....	16
Tabla 11. Problemática Social Socorro, Santander y Veredas Aledañas.....	17
Tabla 12. Motivos de barreras de Acceso Hospital del Sur E.S.E. 2009.....	20
Tabla 13. Idea de Nelson Bastidas.....	21
Tabla 14. Idea de Alejandra Soler.....	22
Tabla 15. Idea de Yusley Rodríguez.....	23
Tabla 16. Idea David Pardo.....	24

Tabla 17. Idea de Luis Eduardo Lindarte.....	25
Tabla 18. Proyecto seleccionado.....	26
Tabla 19. Modelo de negocio Design Thinking.....	30
Tabla 20. Atributos y beneficios del producto o Servicio.....	32
Tabla 21. Empresas prestadoras del servicio de salud.....	39
Tabla 22. Estrategias de mercado.....	42
Tabla 23. Marketing Mix.....	46

Introducción

Después de ejecutar diferentes etapas, indagando las problemáticas sociales más álgidas desde nuestro entorno, nosotros, el grupo de estudiantes de la UNAD del diplomado Gestión del Marketing para el Emprendimiento Social, llegamos a un consenso: Desarrollar una idea que busca mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud en lo que se refiere a acceso de citas médicas especializadas, mitigando de manera eficiente los diversos inconvenientes que se presentan a usuarios especialmente para aquellos que no poseen las tecnologías y recursos para solicitar citas y demás acciones en los sistemas de salud.

Dicha idea consiste en brindar un servicio VIP a los usuarios para solicitar de manera rápida y ágil las diferentes citas médicas, de especialistas y exámenes, estos apoyos serán brindados a toda la comunidad y todos los estratos, pero en especial dirigido a la población más vulnerable como los adultos de tercera edad, madres cabeza de familia y personas de bajos ingresos ya que ellos en su gran mayoría no cuentan con los recursos y tecnologías para ser más eficientes en sus citas.

Estas ideas emprendedoras buscan en su mayoría dignificar la población, brindar un servicio de calidad, lograr inclusión social, innovación, y generar impacto para poder ampliar este servicio en otras ciudades y luego en otros países.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Pudimos verificar, evaluar y reconocer como en la actualidad las diferentes problemáticas que azotan nuestro país, nos afectan a todos de algún modo, indiferente del estrato social, caso concreto las falencias del sistema de salud colombiano, que fue diseñado en esencia para prestar un servicio ágil, eficaz y eficiente.

1.2. Objetivos Específicos

- Realizar un análisis de necesidades y problemáticas que las personas apropian y perciben como una afectación en su vida diaria.
- Desarrollamos y ajustamos de alguna manera las deficiencias del sistema de salud de varias regiones del país, siendo parte de un todo nacional.
- Dirigir una idea que está bien fundamentada, con proyección de ayuda a la población más vulnerable, que tenga innovación social puede solucionar la vida de muchas personas, recuperando un poco de tiempo para que lo aproveche en otras actividades.

2. Metodología empleada para 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 dichas necesidades fueron plasmadas en una tabla apoyada por cifras investigadas 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 estas problemáticas.

3. Fase 1 Diagnóstico de la situación actual social- cuadro de la actividad colaborativa

Tabla 1. Diagnóstico Departamento de Nariño

Estudiante	Región	necesidades de la población	grupos más afectados	nivel de impacto	posibles alternativas de solución
No. Y Nombre	Especificar la región, ciudad o municipio	Detallar claramente las necesidades de la comunidad	Describir los grupos más afectados	Describir el nivel de impacto, incluir estadísticas como número de afectados. Tiempo que lleva afectando la comunidad estas necesidades, etc.	Plantear preliminarmente alternativas de solución a las necesidades más relevantes identificadas.
Estudiante No. 1 NELSON BASTIDAS	Departamento de Nariño	Vías 4G.	Campeños e indígenas.	El principal impacto se refleja sobre la población campesina ya que son el motor y eje de la economía de la región.	La solución es posible si se empieza por reformar la justicia, castigando fuertemente y sin comodidades a los corruptos y la devolución de los recursos hurtados.
		Ampliación de red eléctrica.	Pequeños y medianos empresarios.	La red vial de carreteras concentrándose en gran medida en la zona andina de Nariño es de 6.500 kilómetros; en la subregión del Pacífico existen pocas vías, siendo la excepción la transversal Pasto-Tumaco y los ramales Junín-Barbacoas y Barbacoas-Magüí Payán.	Promoviendo proyectos que permitan transportar a menor costo y tiempo los productos de la región.
		Atención	Emprendedor	En el año 2011, 122.264 hectáreas	Apertura de mercados para

		en salud Oportuna.	es.	estaban dedicadas a actividades agrícolas y 560.486 hectáreas a actividades pecuarias, concentradas principalmente en la zona Andina.	productos de calidad única como el café.
		Ampliación de oferta educativa pública y de calidad.	Población de los estratos 1, 2, 3 y 4.	población departamento de Nariño es de 1.744.228 personas	Sistemas de riego que faciliten el desarrollo de la agricultura.
		Desarrollo del agro.	Niños y adolescentes.	la población de niños de 0 a 14 años en el departamento es 493.692	Ampliar de manera competitiva el puerto de Tumaco para comunicarse comercialmente con Asia y América.
		Proyectos de investigación agrícola.	Habitantes de regiones marginales.	la población de Jóvenes de 15 a 19 años es de 164.967	Infraestructura para la educación pública que permita ampliar la oferta educativa y de calidad.
		Seguridad ciudadana.			Modificar el régimen de salud en Colombia convirtiéndolo en un servicio oportuno.

(Plan de Energización Rural Sostenible para el Departamento de Nariño, 2014)

(HOZ, 2017)

Tabla 2. Diagnóstico Ibagué – Tolima

Estudiante	Región	necesidades de la población	grupos más afectados	nivel de impacto	posibles alternativas de solución
No. Y Nombre	Especificar la región, ciudad o municipio	Detallar claramente las necesidades de la comunidad	Describir los grupos más afectados	Describir el nivel de impacto, incluir estadísticas como número de afectados. Tiempo que lleva afectando la comunidad estas necesidades, etc.	Plantear preliminarmente alternativas de solución a las necesidades más relevantes identificadas.
Estudiante No. 2 ALEJANDRA SOLER	Ibagué, Tolima	Implementación y generación de empleo	Jóvenes, hombres y mujeres adultos	Niveles de ocupación bajos un 55%, falta de oferta laboral, población ocupada en el 2018 fue 78.505 un 15.5% mujeres y 11.6% hombres desempleados	Generar incentivos a las empresas de tipo tributario, llamar la atención para que las empresas inviertan en la región, den oportunidades a personas sin experiencia todo por meritocracia.
		Accesibilidad a la educación	Niños, jóvenes y adultos	Para acceso a carreras después del bachillerato un 75,41% tienen acceso a algún tipo de educación superior y un 24,59% siendo preocupante la cantidad de personas que están desocupadas sin empleo ni estudio. Con respecto a los niños la cobertura en educación un 74.10% asisten a primaria, un 63,15% a secundaria, 32.94% media y la satisfacción con la educación para chicos de 5-17 años fue del 72% buena.	Brindar oportunidades de acceso, ya que el Tolima e Ibagué poseen bastantes centros educativos pero por diferentes aspectos como el económico no permite iniciar algún tipo de capacitación ya que desde temprana edad deben buscar empleo o no tienen dinero para una matrícula.
		Efectividad y percepción de seguridad	Interesa a toda la sociedad	La percepción de seguridad es baja, donde según las encuestas un 75% no ven la presencia de fuerza policial en su sector por ende la población se siente insegura	Ampliación del pie de fuerza, recorridos que cubran gran parte de la ciudad, de igual manera la sociedad debe aportar a la seguridad con frentes comunales
		Escenarios deportivos y recreación	Toda la comunidad, familias	Existe un nivel bajo de satisfacción en la población un 37% apenas, un nivel bajo ya que en el 2016 y 2017 fueron construidos 2 escenarios deportivos, adecuados varios pero con el problema de corrupción con los juegos nacionales donde se denotan varias obras inconclusas que podrían ser utilizadas para actividades deportivas de gran nivel.	Debemos cuidar los escenarios existentes como familia y comunidad, desde el gobierno gestionar recursos y de la jurisdicción castigar a los corruptos.
		Abordaje de la salud mental	Toda la comunidad, hombres y	Aunque en el 2017 hubo 39 suicidios y 141 intentos de los cuales 73% fueron hombres y 28% mujeres, en este año estas estadísticas van en aumento ya que en la	Fomentar acciones donde desde nuestros hogares, la sociedad, las administraciones de gobierno podamos dar un manejo a la salud integral, existe una red de

Estudiante No. 2 ALEJANDRA SOLER	Ibagué, Tolima		mujeres adultos	ciudad se volvió un riesgo público.	apoyo pero debe ser más eficaz.
		Efectividad en el sistema de salud	Adultos, niños (todas las edades)	Como en la mayoría de las regiones del país existe un 52% de insatisfacción, cobertura en régimen contributivo 60%, contributivo 30,6%, especial 2,4% y una población no afiliada 0,1% la atención es demorada aprox 2 a 3 horas para urgencias.	Brindar e implementar la humanización del sistema de salud en Colombia
		Mitigación del impacto ambiental	Comunidad en general todos los estratos	Alto índice de partículas por aforo vehicular, la regularidad de la calidad del agua, poseemos árboles en un 80% en el área urbana y 11% en el corredor vial	Es asunto de todos preservar las cuencas hídricas, las construcciones conservar la arborización, políticas claras para la conservación del medio ambiente
		Manejo responsable de mascotas	Comunidad en general todos los estratos	La entidad CAPA, rescato 351 perritos y gatos, fueron adoptados 247, se brindan capacitaciones a juntas de acción comunal, instituciones educativas	Políticas rígidas en el manejo responsable de las mascotas, el código de policía es a conveniencia, más responsabilidad por parte de las familias ya que cuando los animales crecen los botan y si los tienen no tienen un manejo adecuado
		Barreras físicas para personas con algún grado de discapacidad	Afecta a las personas con discapacidades y a sus familias, cuidadores	Donde más existen obstáculos para las personas discapacitadas son en la vía pública en un 19,57%, transporte 18,11% viviendas 16,73% parques 12,64% y otros sitios no adecuados	La normatividad debe ser más rígida al respecto aunque en las obras civiles ya existe se denotan en los nuevos proyectos que son inexistentes

(Ibagué Cómo Vamos, 2017)

(Ecos del Combeima, 2018)

(ministerio de educación nacional, 2014)

(Nieto, 2011)

Tabla 3. Diagnóstico Fusagasugá – Cundinamarca

Estudiante	Región	necesidades de la población	grupos más afectados	nivel de impacto	posibles alternativas de solución
No. Y Nombre	Especificar la región, ciudad o municipio	Detallar claramente las necesidades de la comunidad	Describir los grupos más afectados	Describir el nivel de impacto, incluir estadísticas como número de afectados. Tiempo que lleva afectando la comunidad estas necesidades, etc.	Plantear preliminarmente alternativas de solución a las necesidades más relevantes identificadas.
Estudiante No. 3 YUSLEY RODRIGUEZ	Fusagasugá – Cundinamarca	niñez (recreación, deporte, cultura)	niños en edad escolar (edades entre 4 a 16 años)	Falta de espacios de recreación son los niños quienes no podrán realizar sus actividades no escolares en sitios al aire libre ya que no se cuenta con lugares adecuados y seguros. El 38,5% de la población de 3 a 5 años asiste a un establecimiento educativo formal, el 88,5% de la población de 6 a 10 años y el 80,5% de la población de 11 a 17 años, edades escolar jornadas de mínimo 7 horas de ocupación en esta actividad, conociendo el gran porcentaje que hace parte la población infantil y las horas destinadas para su educación podemos afirmar que es importante lograr una ocupación del tiempo restante en actividades lúdicas que aporten al desarrollo integral de los niños de la ciudad, para esto se necesitan lugares adecuados para realizar las diferentes actividades (deporte, recreación, cultural).los espacios con los que cuenta la ciudad nos son los adecuados (lugares en mal estado, inseguridad, apartados de la zona central de la ciudad) o hacen parte de la propiedad privada con costos que muchos padres de familia no pueden asumir.	creación de canchas deportivas, parques, centros culturales donde puedan ir los niños a practicar deporte o realizar sus actividades no escolares

(Noticias, 2008)

Tabla 4. Diagnóstico Bogotá – Cundinamarca

Estudiante	Región	necesidades de la población	grupos más afectados	nivel de impacto	posibles alternativas de solución
No. Y Nombre	Especificar la región, ciudad o municipio	Detallar claramente las necesidades de la comunidad	Describir los grupos más afectados	Describir el nivel de impacto, incluir estadísticas como número de afectados. Tiempo que lleva afectando la comunidad estas necesidades, etc.	Plantear preliminarmente alternativas de solución a las necesidades más relevantes identificadas.
Estudiante No. 4 DAVID PARDO	Bogotá Cundinamarca	seguridad por parte de la policía para la comunidad	Niños y adolescentes.	robos en Kennedy 3106 en el primer trimestre del año 2019 siendo el celular el objeto más robado hace parte del 32% a nivel localidades	intervenir los colegios para atrapar los gibaros de drogas para estudiantes
		vigilar los estudiantes y a los personajes que ofrecen diferentes sustancias para consumo , alejándolos y poniéndolos presos	madres de familia	según el último censo realizado por la secretaria de integración social dice que en Kennedy hay alrededor de 682 indigentes donde todos utilizan alguna clase de sustancia alucinógena, esto genera que las drogas sean fáciles de conseguir debido al crecimiento de esta población y sus edades están entre los 17 y 38 años ellos son fachada para la compra y distribución de sustancias donde participan estudiantes entre otros para un total del 7,15% de la población	mejorar el ambiente con siembras de árboles, haciendo mantenimientos a los buses, traer buses eléctricos, no arrojando basuras y reciclar, evitar el consumo de bebidas en envases de plástico
		No arrojar basuras en las calles para evitar malos olores.	estudiantes de todos los estratos	el tema con el gobierno por no poner fin a esta problemática de la tala masiva de árboles y el incremento de buses sin ningún filtro para mejorar la calidad de ambiente Kennedy es una de las localidades con mayor grado de contaminación está entre los 76,2 ug/m3 unidades en microgramos	crear redes de apoyo a la comunidad explicando cómo deben revisar las diferentes redes sociales para no mirar contenidos dañinos para la mente

	Proteger el medio ambiente no deforestando, sembrando más árboles.	Adultos (todas las edades)	Concentración de PM10 nivel de 0-50 µg/m3 en Kennedy	cuidarnos entre todos para estar seguros en todos los sitios por donde estemos
	vigilar las redes sociales y sus contenidos que no sean perjudiciales para los seres humanos	comunidad en general	Preocupa demasiado los pocos controles que se tienen para los contenidos que se visualizan en redes sociales, todos tenemos accesos a ver material que contamina la mente especialmente la de los más pequeños.	La comunidad de Kennedy ha realizado jornadas en donde se desarrollan tareas como plantar árboles, recoger basuras, embellecer los espacios tanto públicos como áreas comunes de conjuntos y parques,
	ofrecer una mejor educación en todas instituciones y creando más colegios	profesores	el impacto social es alarmante ya que son los estudiantes de todas las edades los más afectados, de hecho en las instituciones también están los hijos de personas que se dedican al tráfico de estupefacientes, esto también es un riesgo para los profesores debido a que tienen que manejar estos temas con mucha cautela	
	reciclar	clases altas		
	Implementación de espacios recreativos para todos alejando los drogadictos de nuestros niños	Todos los estratos	ya no se puede salir hacer deporte sin encontrar personas consumiendo alucinógenos	crear espacios para diversión, realizar deportes, respirar con tranquilidad, donde no logren entrar estas personas para destruir la integridad personal

(Altamar, 2018)

(Benavides, 2018)

Tabla 5. Diagnóstico Socorro, Santander y Veredas Aledañas

Estudiante	Región	necesidades de la población	grupos más afectados	nivel de impacto	posibles alternativas de solución
No. Y Nombre	Especificar la región, ciudad o municipio	Detallar claramente las necesidades de la comunidad	Describir los grupos más afectados	Describir el nivel de impacto, incluir estadísticas como número de afectados. Tiempo que lleva afectando la comunidad estas necesidades, etc.	Plantear preliminarmente alternativas de solución a las necesidades más relevantes identificadas.
Estudiante N° 5 LUIS EDUARDO LINDARTE SANGUINO	Socorro, Santander y veredas Aledañas	Explotación laboral	Inmigrantes venezolanos	Se conocen casos de personas que trabajan entre 14 y 18 horas diarias, sin seguridad social, lo que va en contravía de los derechos humanos y laborales, teniendo un salario inferior al 42% al mínimo legal vigente del País.	Lograr condiciones laborales y comerciales justas e igualitarias, que ayuden a las poblaciones empobrecidas a salir de su dependencia y explotación
		Salud	Comunidad en general	Falta de cobertura de personal médico, instrumentos médicos e infraestructura adecuada en los centros médicos y hospital regional. El Instituto Nacional de Salud en el cual se menciona que en el país en un lapso de 20 años el 53% de las muertes eran evitables.	Se podría establecer un equilibrio financiero del problema, para que así las empresas prestadoras del servicio de salud puedan estar al día en sus pagos y así poder prestar un mejor servicio.
		Hurtos	Comunidad en general	Se ha desencadenado un alto número de hurtos al personal que se encuentra en esta región del País, siendo algunos controlados por la fuerza pública y otros quedando inmunes.	Se están planteando estrategias de la mano del gobierno local para implementar mayor presencia de fuerza pública en las calles.
		Drogadicción	Niños y adolescentes.	El consumo de sustancias psicoactivas en el país es un problema crítico, sino porque sus características lo hacen un asunto complejo con serias repercusiones en la salud pública y en lo social. Se presenta un 31% de la población joven	Implementar campañas educativas, donde se reflejen las consecuencias a que nos conlleva el consumo de sustancia psicoactivas, en las escuelas, colegios y universidades
		Deserción escolar	Niños y adolescentes.	El abandono escolar se da por diferentes factores que influye a que deserten sus estudios los más comunes en los alumnos son: uno de los principales factores es la presencia de grupos armados ilegales en las zonas, lo que genera gran temor entre los familiares y estudiantes, falta de dinero, desintegración familiar, incumplimiento por parte del estado en el tema de Programa de Alimentación Escolar, pérdida de interés por el estudio, trabajo a temprana edad, entre otros factores.	Brindar mayor atención al personal estudiantil en riesgo, ya que muchas causas son la desatención de los maestros. Es importante que los maestros tengan la capacidad de escuchar para poder orientarlos en forma adecuada

(Alcaldía Barrancabermeja, 2017)

4. Fase 2 Definición de la problemática social por votación

Tabla 6. Resultado Final

	A	B
1	RESULTADO FINAL	
2	Vías 4G.	17
3	Ampliación de red eléctrica.	13
4	Ampliación de oferta educativa pública y de calidad.	25
5	Desarrollo del agro.	20
6	Proyectos de investigación agrícola.	19
7	Implementación y generación de empleo	21
8	Efectividad y percepción de seguridad	20
9	Abordaje de la salud mental	18
10	Efectividad en el sistema de salud	25
11	Mitigación del impacto ambiental	22
12	Manejo responsable de mascotas	11
13	Barreras físicas para personas con algún grado de discapacidad	16
14	niñez (recreación, deporte, cultura, escenarios deportivos)	18
15	vigilar los estudiantes y a los personajes que ofrecen diferentes sustancias para consumo , alejándolos y poniéndolos presos	16
16	vigilar las redes sociales y sus contenidos que no sean perjudiciales para los seres humanos	16
17	Explotación laboral	16
18	Drogadicción	18
19	Deserción escolar	19
20		

← →
PROPUESTAS PROBLEMÁTICA
CALIFICACION PROBLEMÁTICA
SELECCIÓN PROBLEMÁTICA
+
:
←

Fuente: Autores de esta investigación

4.1 Discusión pros y contras temas escogidos en votación

Tabla 7. Problemática Social Departamento – Nariño

SELECCIÓN DE PROBLEMÁTICA SOCIAL (Seleccione con una x la problemática elegida por usted)				
estudiante	problemáticas	pros	contras	elección
Nelson Bastidas	Ampliación de la oferta educativa pública y de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Es una problemática más fácil para recopilar datos. • La educación es el motor de desarrollo de la sociedad. • Una educación de calidad garantiza un aprendizaje óptimo. • Esta estandarizada en todo el país. • Se puede tener mayor acceso a estadísticas. 	El dato de la población es muy amplio, teniendo en cuenta que al hablar del tema abarca educación básica; Educación profesional; y especializada.	X
	Efectividad en el sistema de salud.	<ul style="list-style-type: none"> • La salud es un derecho constitucional. • Cuando un sistema de salud es efectivo busca prevenir en lugar de curar. • Hace falta mayor seguimientos por parte de la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los información suministrada por bases de datos o instituciones siempre tienden a arrojar cifras de cumplimiento, así la realidad sea otra. • El tema es muy complejo. • El nivel de efectividad puede variar según la empresa prestadora, la región, la ciudad, el grado de prestación de servicio, etc. 	

(Semana, 2016)

(Nariño, 2018)

Tabla 8. Problemática Social Ibagué – Tolima

SELECCIÓN DE PROBLEMÁTICA SOCIAL (Seleccione con una x la problemática elegida por usted)				
estudiante	problemáticas	pros	contras	elección
Alejandra Soler	Ampliación de la oferta educativa pública y de calidad.	<p>*Su temática es bastante interesante e importante, reconociendo que la educación es un eje fundamental de la sociedad y hace parte de la ejecución de los sistemas de un país.</p> <p>*Una educación de calidad y efectiva no es solamente la que se puede brindar en la educación superior, sino abordada con su relevancia desde nuestra primera infancia.</p>	<p>* El tema educativo se ha concentrado mucho en el dilema de lo cuantitativo de la formación, no debe ser esto la premisa final.</p> <p>* Incluir materias como el humanismo propio, que despierte la creatividad y cultura.</p> <p>* La educación no es solo números y pruebas, ni cemento ni ladrillos.</p>	
	Efectividad en el sistema de salud.	<p>* El sistema pretende y está hecho para ser efectivo, factores como la corrupción y los intereses particulares se han encargado de desviar el objetivo principal.</p> <p>* En la percepción de la comunidad, se evidencia un alto índice de insatisfacción, en cuanto al sistema de salud independiente del régimen, ya que se vulnera su accesibilidad.</p> <p>* Es un tema interesante para abordar y nos toca de alguna forma a toda la población independiente de su región y estrato social.</p>	<p>*De la misma manera como aborda tanta temática, se hace extenso su manejo, se debe analizar desde un punto de partida (ley 100/93) y su pirámide estado-es-ips. * Desde el gobierno y los entes involucrados dentro de sus objeciones al pesimismo de la comunidad acerca de la atención y abordaje de enfermedades y tratamientos, siempre van a querer demostrar gestión, creando justificaciones.</p>	x

(MARÍN, 2018)

(Ramos G. A., 2018)

Tabla 9. Problemática Social Fusagasugá – Cundinamarca

SELECCIÓN DE PROBLEMÁTICA SOCIAL (Seleccione con una x la problemática elegida por usted)				
estudiante	problemáticas	pros	contras	elección
Viviana Rodríguez	Ampliación de la oferta educativa pública y de calidad.	La educación en Colombia requiere de varios factores para analizar: ambientes de calidad, lugares seguros, complementar las horas académicas con el deporte y cultura, acceso a todos los rincones del país con escuelas, colegios y universidades. Teniendo en cuenta estos factores la educación en Colombia será más efectiva, de provecho y de beneficio a futuro iniciando en la primera infancia y culminando en la educación superior forjando líderes para la sociedad.	la falta de compromiso del estado con los educadores quienes son los protagonistas primordiales en esta actividad ha provocado factores negativos que terminan afectando la educación en general, pocos recursos para invertir en esta actividad	
	Efectividad en el sistema de salud.	este tema es muy interesante y de profundo análisis ya que la salud en Colombia es un derecho que gracias al precario sistema de salud brindado por el estado se vulnera a diario, por esta razón encontramos en él una problemática social de análisis	difícil acceso a la salud, recursos insuficiente, falta de compromiso por parte del estado	X

(Secretaría de Salud de Cundinamarca, 2012, págs. 19, 20 , 21)

Tabla 10. Problemática Social Bogotá – Cundinamarca

SELECCIÓN DE PROBLEMÁTICA SOCIAL (Seleccione con una x la problemática elegida por usted)				
estudiante	problemáticas	pros	contras	elección
David Pardo	Ampliación de la oferta educativa pública y de calidad.	La educación implica abrir la mente de los estudiantes hacia la mejora en sus pensamientos, abarca tener la capacidad de analizar todos los problemas que se presenten y encontrar soluciones que combaten la ignorancia del pueblo. También busca el bienestar de sus estudiantes encontrándose en un campo determinado y seguro donde las aulas de clase sean para su aprendizaje total con profesores bien estructurados en los temas a enseñar a los alumnos.	Lo malo de la educación es que el estado está utilizando estrategias de aprendizaje para que los estudiantes de hoy en día sean inculcados para trabajar en un futuro como esclavos, robándose los dineros suministrados para su avance ya sean de carácter tecnológico, como mejorar los colegios y estructuras de aprendizaje para ser independientes.	x
	Efectividad en el sistema de salud.	La salud es un tema básico en la sociedad ya que absolutamente todos necesitamos de acudir a un médico para cualquier tipo de enfermedad, teniendo en cuenta que existen médicos especializados en todas las áreas que cuentan con tecnología suficiente para enfrentar cualquier tipo de enfermedad y mejorando la salud de muchas personas.	Lo malo está centrado en que se desvían los recursos destinados para la salud, no hay hospitales dignos para la gente de estratos bajos, se roban el dinero para los medicamentos, no les pagan a los médicos, pedir una cita médica es simplemente un proceso demasiado tedioso sin importar lo grave de las enfermedades	

(Bardey, 2017)

(Dinero, 2018)

Tabla 11. Problemática Social Socorro, Santander y Veredas Aledañas

SELECCIÓN DE PROBLEMÁTICA SOCIAL (Seleccione con una x la problemática elegida por usted)				
estudiante	problemáticas	pros	contras	elección
Luis E. Lindarte	Ampliación de la oferta educativa pública y de calidad.	<p>* La Educación es uno de los activos que cualquier individuo y sociedad debe tener como tal.</p> <p>* Cuando la educación es cortada, principalmente, por la deserción escolar entonces se inicia un conflicto social.</p> <p>* Las Instituciones Educativas deben convertirse en un lugar de encuentros, debe ser un sitio atractivo y apropiado para los escolares.</p> <p>* La educación se caracteriza por ser un mecanismo primordial para que los países alcancen niveles de desarrollo más elevados.</p>	<p>* El sistema educacional posee en la actualidad una insuficiente capacidad de retención estudiantil, que es una problemática educativa y social que aqueja este sistema.</p> <p>* Aún permanecen deficiencias y retrasos en materia educacional, son demasiados los (as) estudiantes que dejan las Instituciones Educativas a temprana edad.</p> <p>* es de anotar la dificultad de integrarse que tienen los jóvenes de los recintos que vienen de escuelas donde un solo profesor es el que enseña a varios años básicos y cuando llegan al colegio no logran adaptarse al nuevo sistema educativo del nivel medio</p>	
	Efectividad en el sistema de salud.	<p>* El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua.</p> <p>* Estandarizar procesos, acreditar servicios son herramientas que permitirán mejorar el trato y disminuir los errores clínicos y administrativos.</p>	<p>* Implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes.</p> <p>* La deficiencia eficiencia en las características de la Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud: accesibilidad, seguridad y pertinencia, según enunciados en los consolidados de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS).</p> <p>* La demanda insatisfecha de servicios de salud de la población.</p>	X

(Alcaldía Barrancabermeja, 2017)

4.2 Caracterización de la region donde se escogio la problemática

4.2.1 Problemática en la salud en ciudad Kennedy - Bogotá.

Kennedy cuenta con una población total de 1.230.539 personas, y el hospital más frecuentado es el hospital de Kennedy ya que presta los servicios de urgencias a los estratos más bajos de la población, pero en los últimos años desde la alcaldía de Samuel Moreno y los carruseles de contratación y la corrupción, se empezó a decaer el hospital más importante y no da para atender a tantos pacientes tener problemas con el servicio. (Espectador, Hospital de Kennedy, la cruda muestra de la emergencia en salud de ..., 2016)

La principal afectación en el hospital está centrada en la corrupción, el mal servicio en atención y las deudas de EPS.

Y en el año 2005 se pretendía realizar una obra de ampliación del hospital, el inicio de dicha obra la empezaron a realizar en el año 2010 pero no fue terminada y la firma encargada de la obra que era Herreña Frontera simplemente abandonaron el proyecto dejaron así sin terminar. Esta firma como tal no es el único proyecto que ha dejado incompleto, han sido en varias partes donde les han adjudicado contratos y literalmente se roban el dinero atentando así en este caso con la salud de la población de Kennedy

quitando el privilegio de que las personas tenemos derecho a tener una atención digna así sea de estratos bajos, omitiendo lo que dice la OGM. (Espectador, Otra obra abandonada en Bogotá por una firma española, 2015)

La organización mundial de la salud define equidad en salud como la noción según la cual cada individuo y cada grupo deben gozar del más alto bienestar físico, psicológico y social permitido por las sociedades biológicas. (Pública, 2011, pág. 109)

Mas sin embargo Kennedy cuenta con 3Ubas, 11Upas y 1 CAMI es insuficiente para las necesidades de la población que ha venido creciendo con el tiempo, igualmente en estos centros de atención no se brinda citas con especialistas son solo citas de medicas de rutina y atención en primeros auxilios.

Tabla 12. Motivos de barreras de Acceso Hospital del Sur E.S.E. 2009

MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO HOSPITAL DEL SUR E.S.E.	TOTAL	%
No oportunidad en citas especialistas II, III y IV nivel (servicios).	603	21,60%
Atención deshumanizada por parte de servidores, y manejo inadecuado de responsabilidades frente a servicios para la ciudadanía.	421	15,10%
Dificultad acceso a servicios por inconsistencias en Bases de Datos. Comprobador de derechos.	340	12,20%
Dificultades para prestación servicios POS, POS-S, NO POS-S	273	9,80%
Prestación de servicios en lugares retirados de donde reside usuario.	275	9,80%
Inadecuada o no clara orientación sobre derechos, deberes y trámites inadecuados por no recursos administrativos y logísticos.	232	8,30%
Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad	224	8,00%
No oportunidad atención de urgencias.	115	4,10%
No oportunidad suministro medicamentos.	109	3,90%
Dificultad acceso servicios por inadecuada referencia-contrareferencia y Ambulancias.	56	2,00%
No capacidad para pago de servicios, medicamentos ó apoyo Dx.	35	1,30%
No oportunidad autorización servicios otros Entes Territoriales.	27	1,00%
Casos especiales con demora inicio tratamientos prioritarios ó servicios de alto costo o no efectividad a tutelas, etc.	25	0,90%
Dificultad acceso servicios por padre en R. Contributivo con quien no tienen contacto.	23	0,80%
Cobros indebidos	17	0,60%
Dificultades acceso servicios en Red No Adscrita contratada.	18	0,60%
Dificultades acceso a servicios por creencias usuario de orden cultural, religiosa.	2	0,10%
TOTAL	2795	100,00%

Fuente: Secretaría Distrital de Salud, Dir. Participación Social y Servicio al Ciudadano SDS. Base de Datos Reportes Sistema Distrital de Información Sobre Barreras de Acceso (SIDBA-SQS). / Hospital del Sur ESE Of. de Atención al Usuario y Participación Social - SIDBA, SQS -. 2009.

(Pública, 2011, pág. 113)

5. Fase 3 Identificación de acciones de innovación social, matriz de evaluación de los proyectos propuestos

5.1 Idea de Nelson Bastidas

Tabla 13. Idea de Nelson Bastidas

IDEA DE NELSON BASTIDAS (CALIFIQUE DE 1 A 5)						
<p>El proyecto busca generar impacto social y solucionar una problemática respecto al lento y dificultoso problema de conseguir citas medicas, 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>Los servicios de empresa social serian los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tramitar citas de manera telefónica. - Orientar pacientes pre y post cita médica. - Orientar pacientes pre y post exámenes de laboratorio. - Retirar medicamentos pendientes por entregar. (Previa autorización del paciente). - Radicar PQRD, ante la EPS o ante la Superintendencia Nacional de Salud a través de los siguientes canales dispuestos para tal fin. - Detectar jóvenes talento para conseguir la manera de financiarles o becar sus estudios en áreas afines a la salud. - Conseguir apoyos públicos y privados para costear estudios en formación especializada para así suplir el déficit que presenta el sector de la salud en cuanto a profesionales y profesionales especializados para atender la alta demanda de pacientes en el país. <p>LA EMPRESA GENERARIA RECURSOS ECONOMICOS DE LA SIGUIENTE MANERA.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cobrar una pequeña suma por cita conseguida, acompañamiento, retiro de exámenes, tramites. etc. - La empresa gestionaría y canalizaría recursos de ONG's y empresas privadas a través de donaciones. - Creación de una Aplicación; en donde se pueda cobrar por descarga, publicidad. etc. - Ampliar el portafolio de servicios; capacitar en servicios de salud a miembros de la comunidad o integrantes de la empresa social. - Creacion de aplicaciones que permitan obtener ingresos por publicidad, descargas, y venta de APPs y servicios a ips y eps. - Disminuir costos operativos a través de convenios de pasantías con universidades para trabajadores sociales. 						
PERTINENCIA, FACTOR PRODUCTIVO, INNOVACION, MERCADO	NELSON	ALEJANDRA	YUSLEY	DAVID	LUIS	CALIFICACIÓN TOTAL
El proyecto da respuesta a la problemática social de la region	5	5	4	4	5	23
El proyecto permite generar una actividad economica productiva	5	3	4	4	4	20
El proyecto tiene características innovadoras	5	3	4	3	3	18
La actividad economica del proyecto cuenta con un mercado potencial en la region	5	4	4	3	4	20
TOTAL						81

Fuente: Autor de esta investigación

5.2 Idea de Alejandra Soler

Tabla 14. Idea de Alejandra Soler

IDEA ALEJANDRA SOLER (CALIFIQUE DE 1 A 5)						
<p>Coordinación de citas medicas: Que los usuarios puedan acceder a sus citas medicas con especialistas y exámenes especializados por medio de nuestros servicios, citas telefonicas y presenciales directamente en los centros de servicios como clinicas e ips, financiandonos por medio de recaudos por la prestación y fondos privados. Busca impactar no solo a la población que no tiene acceso a las tecnologías, una línea telefonica o simplemente no disponen del tiempo sino en la generación de oportunidades de empleo a personas en estado de vulnerabilidad o algun grado de discapacidad.</p>						
PERTINENCIA, FACTOR PRODUCTIVO, INNOVACION, MERCADO	NELSON	ALEJANDRA	YUSLEY	DAVID	LUIS	CALIFICACIÓN TOTAL
El proyecto da respuesta a la problemática social de la region	3	5	5	5	5	23
El proyecto permite generar una actividad economica productiva	3	5	4	5	5	22
El proyecto tiene características innovadoras	3	5	5	5	5	23
La actividad economica del proyecto cuenta con un mercado potencial en la region	3	4	4	5	5	21
TOTAL						89

Fuente: Autor de esta investigación

5.3 Idea de Yusley Rodríguez

Tabla 15. Idea de Yusley Rodríguez

<p style="text-align: center;">IDEA YUSLEY RODRIGUEZ (CALIFIQUE DE 1 A 5)</p>						
<p>creacion de un centro que oriente y controle los servicios prestados por las EPS e IPS, dichos centros serian financiados con aportes del estado y serian controlados por los municipios y sus secretarias de salud, alli se encontraran personal capacitado medicos, enfermeras, abogados quienes conoce los servicios que deben prestar las entidades de salud y las obligaciones de las mismas y podran brindar una orientacion a los pacientes, adicionalmente se brindara atencion oportuna ante los servicios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de citas en línea internet, línea telefónica (servicio gratuito). • Autorizaciones sin tramites • Central de citas que cuente con personal capacitado y dispuesto a brindar atención de calidad. • Atención cercana al lugar de residencia (puestos de salud con atención primaria). • Prioridad: adulto mayor, niños, mujeres embarazadas. • Atención eficaz a pacientes con enfermedades de alta complejidad. • Especialistas de fácil acceso (no más tramites dispendiosos). • Atención de calidad a usuarios del régimen subsidiado BENEFICIADOS: regimen subsidiado 						
PERTINENCIA, FACTOR PRODUCTIVO, INNOVACION, MERCADO	NELSON	ALEJANDRA	YUSLEY	DAVID	LUIS	CALIFICACIÓN TOTAL
El proyecto da respuesta a la problemática social de la region	4	4	4	4	4	20
El proyecto permite generar una actividad economica productiva	3	2	4	3	3	15
El proyecto tiene características innovadoras	3	2	4	5	5	19
La actividad economica del proyecto cuenta con un mercado potencial en la region	3	3	4	5	4	19
TOTAL						73

Fuente: Autor de esta investigación

5.4 Idea David Pardo

Tabla 16. Idea David Pardo

IDEA DAVID PARDO						
<p>• Implementaría atención de citas médicas a pacientes por días y por edades por ejemplo: Lunes: menores de 10 años en casos de pediatría. Martes: 11 años hasta los 17 años Miércoles: 18 años hasta 35 años Jueves: 35 años 55 años Viernes: adultos mayores Sabados: a todas las edades.</p> <p>Esto con el fin de brindar mejor atención a cada usuario y en el dispensario de medicamentos sería más fácil la búsqueda de medicinas pues por lo general le dan medicamentos a uno de acuerdo a las edades y obviamente a la enfermedad que este padeciendo de momento. Cabe recalcar que los servicios urgencias si trabajan con normalidad prestando atención a todas las edades y horarios.</p> <p>• Ampliación de redes de servicios de urgencias y citas programadas que exista atención las 24 horas en las EPS.</p> <p>• Haría obligatorio la planificación de las niñas a partir de los 14 años acercándome a los colegios para evitar embarazos no deseados, en estudiantes, también me acercaría a las familias donde hayan mujeres que no trabajan y no estudian y también realizaría jornadas de planificación esto sería una forma de mitigar la cantidad de personas en los hospitales, mejoraría la superpoblación quedaría dinero para atender otros problemas que estén ya existiendo, es una solución a largo plazo y cuando las mujeres sean mayores y estén en capacidad de asumir la responsabilidad de tener hijos y brindarles una buena calidad de vida que dejen de planificar, que lo hagan bajo su conciencia y no por un rato nada más.</p>						
PERTINENCIA, FACTOR PRODUCTIVO, INNOVACION, MERCADO	NELSON	ALEJANDRA	YUSLEY	DAVID	LUIS	CALIFICACIÓN TOTAL
El proyecto da respuesta a la problemática social de la region	3	4	4	5	4	20
El proyecto permite generar una actividad economica productiva	4	4	4	3	4	19
El proyecto tiene características innovadoras	2	5	4	5	5	21
La actividad economica del proyecto cuenta con un mercado potencial en la region	3	4	4	5	3	19
TOTAL						79

Fuente: Autor de esta investigación

5.5 Idea de Luis Eduardo Lindarte

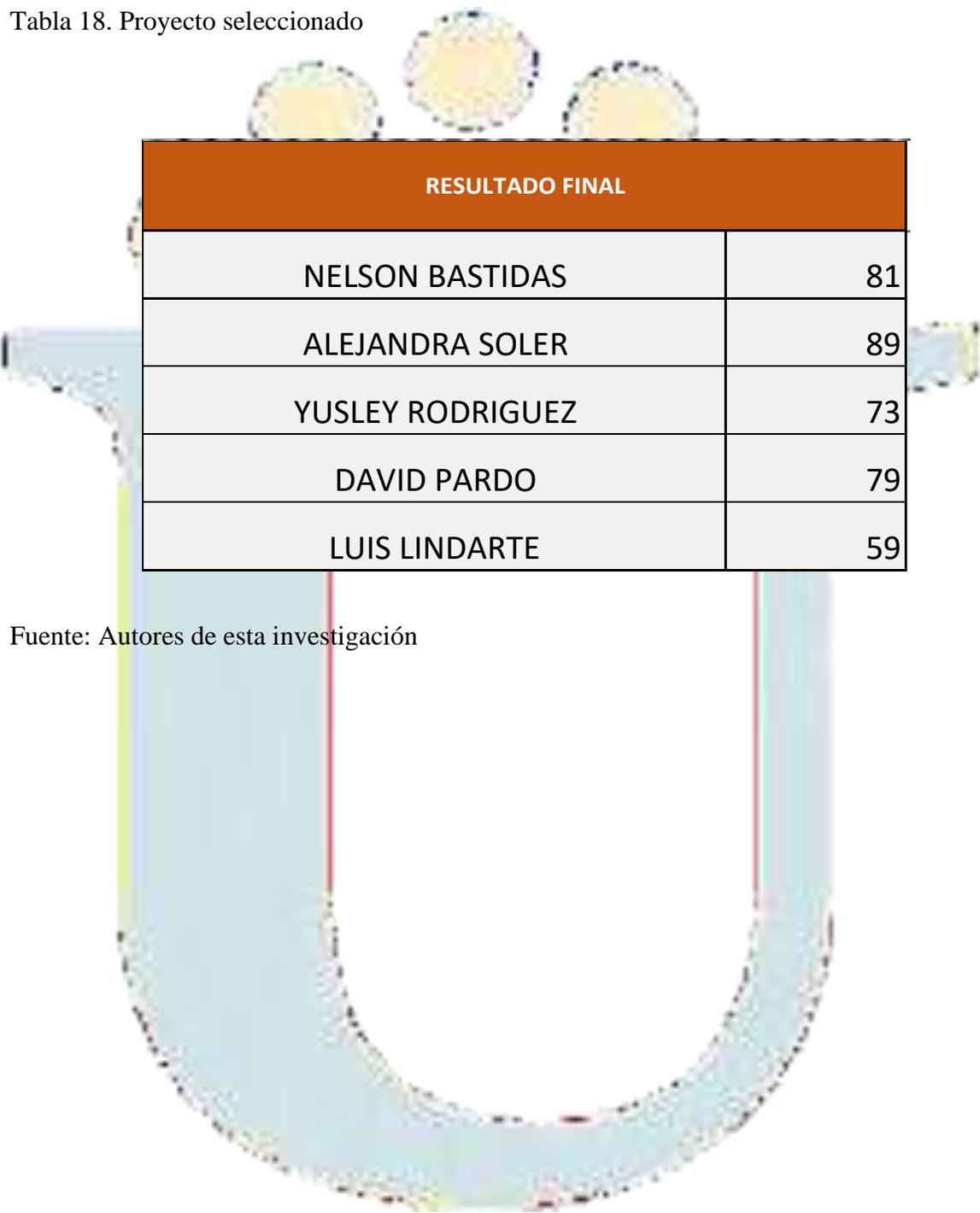
Tabla 17. Idea de Luis Eduardo Lindarte

IDEA LUIS EDUARDO LINDARTE (CALIFIQUE DE 1 A 5)						
<p>Realizar un enfoque sistemático en la gestión administrativa y clínica en los agentes del Sistema para así poder lograr resultados esperados, desarrollando habilidades y capacitaciones en el talento humano y en las instituciones de salud que contribuyan a humanizar la gestión de las organizaciones, del mismo modo empoderar a las personas mediante estrategias de comunicación. Por otra parte crear un software, en el cual el usuario tenga acceso fácilmente desde cualquier plataforma de internet y pueda observar la programación de citas por medicina general y medicina especializada. Las empresas prestadoras de servicios de Salud deberán contar con un pool o buffet de médicos generales y médicos especializados las 24 horas del día para atender cualquier emergencia que se presente. Contar con el apoyo del Ministerio de Salud, para crear unas multas a todo el personal usuario que incumpla con los servicios programados; ya que dejasin alternativa a otro usuario.</p>						
PERTINENCIA, FACTOR PRODUCTIVO, INNOVACION, MERCADO	NELSON	ALEJANDRA	YUSLEY	DAVID	LUIS	CALIFICACIÓN TOTAL
El proyecto da respuesta a la problemática social de la región	4	5	4		4	17
El proyecto permite generar una actividad económica productiva	4	3	4		4	15
El proyecto tiene características innovadoras	3	1	4		5	13
La actividad económica del proyecto cuenta con un mercado potencial en la región	4	2	4		4	14
TOTAL						59

Fuente: Autor de esta investigación

5.6 Proyecto seleccionado

Tabla 18. Proyecto seleccionado



RESULTADO FINAL	
NELSON BASTIDAS	81
ALEJANDRA SOLER	89
YUSLEY RODRIGUEZ	73
DAVID PARDO	79
LUIS LINDARTE	59

Fuente: Autores de esta investigación

5.7 Justificación proyecto emprendimiento social coordinación de citas

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”* (Saul, 2011). (Heloise Buckland, 2014, pág. 11)

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 eso 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. (grau, 2012)

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.

Así las cosas el presente proyecto genera la necesidad de desarrollar una propuesta de índole social que permita brindar un servicio de modo personal y presencial a través de un sitio, local o centro especial de atención, donde nuestros servicios se encuentren al alcance de todos los usuarios y se ajusten a los requerimientos y servicios que las Entidades de Salud Privadas no están en capacidad de ofrecerles.

6. Fase 4 Modelo de negocio Design Thinking

Tabla 19. Modelo de negocio Design Thinking

ETAPAS	TECNICAS UTILIZADAS	RESULTADOS
<p>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.</p>	<p>MAPA DE ACTORES: Allí la compañera Yusley Rodríguez nos ilustra quienes son los involucrados o el mercado objetivo de nuestro emprendimiento</p>	<p>Se puede determinar claramente cuáles son los requerimientos de cada grupo de personas que tienen acceso al sistema de salud colombiano, de acuerdo a su edad, sexo, condición. Allí tenemos un punto de partida para poder brindar una solución efectiva a cada uno de ellos. Con el uso de esta etapa se pudo identificar quienes son nuestros posibles clientes o grupo de interés analizando sus necesidades y relacionándolos con lo que nosotros como empresa podemos ofrecer, logramos reconocer a los pacientes o usuarios de las EPS como los actores que intervienen en nuestro objeto de estudio y a quienes les ofreceremos las herramientas para crear un beneficio directo y de fácil acceso a la hora de obtener una cita médica con su EPS.</p>
<p>DEFINE: Durante la etapa de Definición, debemos cribar la información recopilada durante la fase de Empatía y quedarnos con lo que realmente aporta valor y nos lleva al alcance de nuevas perspectivas interesantes. Identificaremos problemas cuyas soluciones serán clave para la obtención de un resultado innovador.</p>	<p>MAPA DE EMPATIA: Alejandra Soler, escogió esta técnica, donde observamos el usuario potencial como piensa, que ve, que oye, como percibe la problemática expuesta, como se comporta ante esto y que le gustaría que pasara para dar una solución.</p>	<p>la percepción que se denota es de negatividad y pesimismo primero a nuestro actual sistema de salud colombiano y al manejo que las EPS e IPS brindan al usuario, en comentarios como: Estoy cansado de ir a pedir citas y no he podido, no hay especialistas, los medios de comunicación hablan mal de las entidades, las personas tienen una necesidad clara y certera, alguien que ayude de alguna forma a hacer valer sus derechos y acceder de manera efectiva a sus citas médicas especializadas, es un asunto que proviene desde nuestro núcleo familiar, nos afecta a todos.</p>
<p>IDEA: La etapa de Ideación tiene como objetivo la generación de un sinnúmero de opciones. No debemos quedarnos con la primera idea que se nos ocurra. En esta fase, las actividades favorecen el pensamiento expansivo y debemos eliminar los juicios de valor. A veces, las ideas más estrambóticas son las que generan soluciones visionarias.</p>	<p>BRAINSTORMING: David Pardo nos pone a disposición la técnica del brainstorming, que claramente es una lluvia de ideas, donde de manera práctica podemos poner a prueba todo tipo de mensajes, emitir juicios, productos de nuestra imaginación, sin ningún límite, teniendo siempre en cuenta el entorno tanto del usuario como del sistema de salud.</p>	<p>Pusimos a prueba el parecer de cada quien, donde siendo conocedores de la gran problemática y como pretendemos solucionarla usando términos tan importantes como prevención, control, gestión, innovación, colaboración, atención, inclusión, potencialización, estilos de vida saludables, gráficos alusivos a la salud, acompañamiento, capacitación, apoyo, alternativas, dedicación y demás, siendo piezas claves en la búsqueda de prioridades de acción.</p>

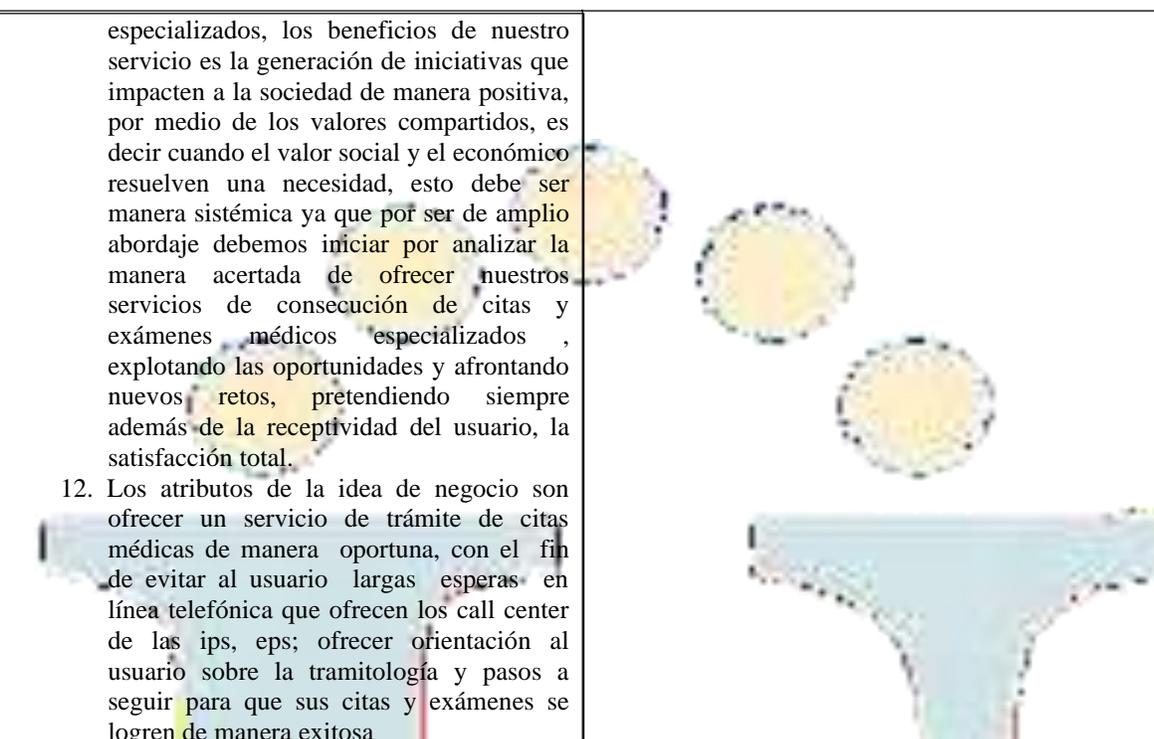
<p>PROTOTIPA: En la etapa de Prototipado volvemos las ideas realidad. Construir prototipos hace las ideas palpables y nos ayuda a visualizar las posibles soluciones, poniendo de manifiesto elementos que debemos mejorar o refinar antes de llegar al resultado final.</p>	<p>SAFARI: Nelson Bastidas propone para prototipar con la idea seleccionada la técnica Safari; ya que permite comprender el reto. Se basa en observar y explorar el proceso desde la perspectiva del usuario, teniendo en cuenta las experiencias, relaciones y actividades que desarrolla. Para ello hay que documentar la experiencia del usuario; tomando anotaciones de todas las acciones y sensaciones que se perciben. La persona que realiza esta técnica, no debe interferir en la experiencia de usuario.</p>	<p>se puede a través de observar las acciones de los usuarios frente al servicio, si con la idea llevada al usuario se puede solucionar la problemática; y conocer directamente del usuario si esa solución es satisfactorio o no lo es, o que hace falta para encontrar esa solución.</p>
<p>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.</p>	<p>JUEGO DE ROLES: Luis Lindarte nos pone a prueba con una técnica llamada juego de roles, que no es más que observar al usuario cómo se comporta desde nuestra perspectiva, poniéndonos en su lugar y en casos hipotéticos analizar la reacción de las personas</p>	<p>En este caso particular debemos ser conocedores que en toda clase de empresa, negocio, emprendimiento que sea de los sectores bienes y servicios, tiene usuarios o clientes con distintas percepciones, maneras de ser, de reaccionar, una visión distinta con la que debemos saber lidiar, allí las capacitaciones son fundamentales, el proyecto que escogimos toca las fibras más sensibles de las personas como la salud, esos valores intrínsecos y altruistas que cada uno de nosotros buscamos reflejar al querer mejorar en algún grado la percepción y la realidad de las personas con algún grado de dificultad para obtener sus anheladas y necesarias citas. Es por eso que en este caso se les preguntaba a las personas que opinaban si ofrecíamos un servicio de coordinación de citas, todos contestaban según su personalidad, pero fueron muy receptivas.</p>

(Ramos R. G., 2013)

7. Fase 5 Consolidación de la descripción de cada elemento de la gestión del marketing

Tabla 20. Atributos y beneficios del producto o Servicio

ATRIBUTOS	BENEFICIOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar por teléfono o por medios tecnológicos la asignación de citas médicas, especialistas, exámenes entre otras, para los usuarios de las diferentes entidades prestadoras del servicio de salud. 2. Brindar la información precisa y la asignación del servicio que necesite en tiempo record, “es decir en el mismo momento después de salir de su cita inicial”. 3. Creando una estrategia en el servicio para poder agilizar las solicitudes médicas teniendo en cuenta las edades de los usuarios y la clase de urgencia que requiera el servicio. 4. Atención las 24 horas con el fin de mejorar el servicio. 5. Habrá inclusión social en el servicio prestado. 6. La ubicación de los puntos de atención estarán ubicados en los centros médicos siempre disponibles al servicio de la salud de los usuarios. 7. Se brindara un servicio de calidad, pues es importante generar reconocimiento social para así poder generar crecimiento y por ende generar más ingresos. 8. Contamos con el atributo de costos pues las operaciones realizadas por la empresa son gratuitas para los usuarios ya que tenemos contratos con el estado y con las diferentes entidades prestadoras del servicio. 9. Generamos propuesta de valor brindando rendimiento funcional, calidad, confiabilidad y eficiencia en el servicio. 10. Pretendemos posicionarnos como empresa social líder en el mercado. 11. Partiendo del principio del proyecto de emprendimiento social, en base a la problemática del acceso y en general al manejo que actualmente le 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los usuarios de las diferentes entidades prestadoras de servicios médicos no tendrán que perder su tiempo tratando de conseguir una cita médica. 2. El adulto mayor las mujeres en embarazo y los niños tendrán atención preferencial. 3. Habrá atención las 24 horas con el fin de agilizar el servicio y descartar los posibles usuarios que utilizan los servicios para otros fines como: “no asistir a trabajar excusándose de citas médicas no necesarias”. 4. Se ubican a los usuarios en los centros de atención cercanos a donde viven. 5. Los servicios serán en algunos casos gratuitos y otros módicos. 6. Para el cliente se reflejara en la facilidad con que para este será conseguir una cita médica o un servicio contemplado en el plan obligatorio de salud; será brindarle la comodidad y seguridad de que los tramites en cuanto a temas de salud se refieren están en buenas manos. 7. Al identificar las problemáticas a la hora de solicitar servicios que tienen que ver con la salud ante una EPS o IPS del país el propósito principal del servicio que ofreceremos más que un beneficio como empresa es la disposición de ayuda para los menos favorecidos y a brindar ayuda a los estratos vulnerables que se encuentran en la población, dichos beneficios al utilizar nuestros servicios son: <ul style="list-style-type: none"> • Orientación de calidad a la hora de acceder a una cita médica. • No más largas filas para acceder a una cita médica. • Citas vía telefónica • Profesionales prestos al servicio de los pacientes. • Servicios médicos con especialistas • Exámenes especializados sin tanto tramite • Atención especializada adulto mayor y personas con algún tipo de discapacidad.



especializados, los beneficios de nuestro servicio es la generación de iniciativas que impacten a la sociedad de manera positiva, por medio de los valores compartidos, es decir cuando el valor social y el económico resuelven una necesidad, esto debe ser manera sistémica ya que por ser de amplio abordaje debemos iniciar por analizar la manera acertada de ofrecer nuestros servicios de consecución de citas y exámenes médicos especializados, explotando las oportunidades y afrontando nuevos retos, pretendiendo siempre además de la receptividad del usuario, la satisfacción total.

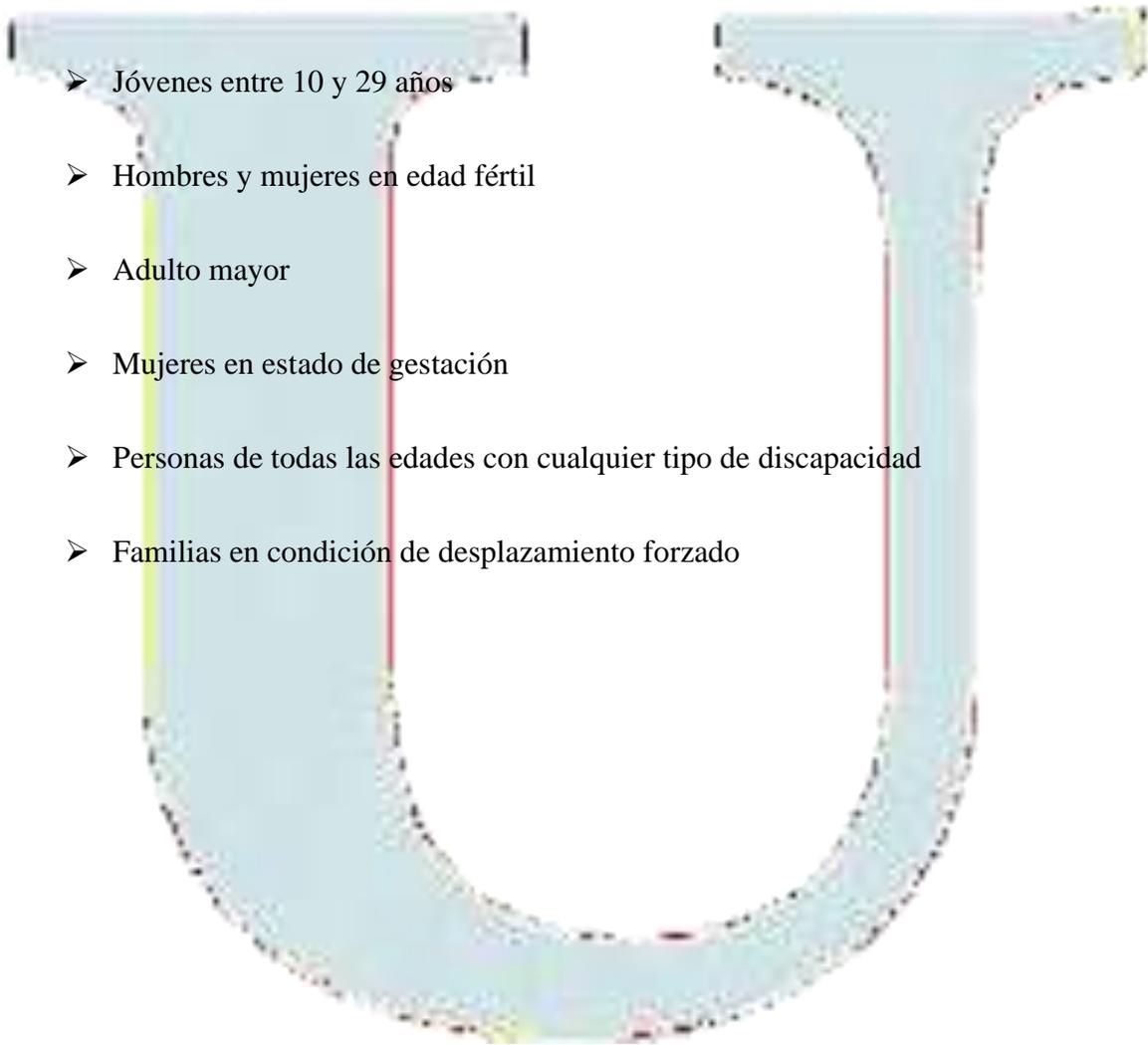
12. Los atributos de la idea de negocio son ofrecer un servicio de trámite de citas médicas de manera oportuna, con el fin de evitar al usuario largas esperas en línea telefónica que ofrecen los call center de las ips, eps; ofrecer orientación al usuario sobre la tramitología y pasos a seguir para que sus citas y exámenes se logren de manera exitosa

Fuente: Autores de esta investigación

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

Objetivamente, serían hombres y mujeres en edades promedio de 18-55 años, ya que racionalizan con más facilidad los productos y servicios, aclarando que ellos pueden adquirir el servicio para un tercero, no directamente el implicado, ejemplo no podremos ofrecer el servicio a un niño o un anciano, ellos son beneficiarios, mas no usuario objetivo de la transacción comercial.

En este caso buscamos una población considerada vulnerable, 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.

- 
- Niños menores de 10 años
 - Jóvenes entre 10 y 29 años
 - Hombres y mujeres en edad fértil
 - Adulto mayor
 - Mujeres en estado de gestación
 - Personas de todas las edades con cualquier tipo de discapacidad
 - Familias en condición de desplazamiento forzado

b. 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.

La actividad económica a la que nos dedicaremos con este proyecto de emprendimiento social es el sector terciario o de servicios , se debe realizar una segmentación para distinguir las características de los clientes, para así poder dirigir de una forma eficiente el servicio ofrecido generando una competencia sana con las otras entidades prestadoras de servicios de salud; dentro de esta se debe realizar una segmentación la cual consta de cuatro aspectos importantes como lo son: demográficos, psicográficos, geográficos y de comportamiento.

En este caso se elegiría la segmentación **demográfica** tiene en cuenta el sexo, núcleo familiar, nivel de ingreso, etc. Este conjunto de características ayuda a definir los grupos de clientes ya que se obtiene la magnitud del mercado. (Vergara, 2012)

Luego a una segmentación psicográfica donde se realicen cambios de los malos ratos pasados por los usuarios cuando pasaban demasiado tiempo tratando de solicitar una cita o realizando una serie de autorizaciones para poder solicitar un examen y diversos motivos que hacían perder el tiempo y desgaste mental.

Utilizamos la estrategia de cobertura no diferenciada, ya que tratamos la problemática como un todo, concentrándonos en las necesidades en común. Debemos tener en cuenta para nuestro sector de servicios las variables:

Demográficas:

Edad: La cobertura del servicio es total para todos los usuarios, pero nuestro objetivo del mercado son personas entre 18-55 años ya que poseen decisión de compra o adquisición de servicios.

Sexo: Hombres y mujeres.

Nivel socioeconómico: El principal objetivo social es llegar a usuarios en estratos 1,2 y 3.

Estado civil: Puede determinar el uso del servicio y su decisión, pero en este caso es indiferente, vamos a tratar un todo.

Nivel de Formación y Religión: Afecta el modo de cómo nos perciben y las conductas.

Tipo de vivienda: La calidad de vida se ve reflejada en la salud. (Vergara, 2012)

Variables geográficas: Aspecto bastante relevante en el tema de salud, ya que no es igual el manejo en una gran ciudad, un municipio o un corregimiento, donde el sistema de salud es tan variable en su accesibilidad. El proyecto inicialmente se comenzará a desarrollar en la región de central de país (Colombia), departamentos como Cundinamarca y Tolima donde radican algunos de los integrantes del proyecto.

Variables psicográficas: Tienen que ver con la personalidad, la cultura, la familia y las razones que llevan la motivación de acceder a nuestros servicios, esto tiene mucho que ver con el mapa de empatía ya que las personas se dejan influencia por variedad de aspectos y es una cadena que termina en el grado de satisfacción o insatisfacción del usuario. (Vergara, 2012)

Aparte de las más importantes variables de la segmentación del mercado a manera global, algunos aspectos más específicos que tienen que ver con nuestro emprendimiento social del tema asignación de citas, podemos agrupar a nuestros usuarios en:

Régimen contributivo: régimen al que pertenecen las personas que reciben servicios de salud de parte de una EPS, en razón a que está afiliada, por tener patrón, cotizar como trabajador independiente o ser beneficiario de un afiliado del régimen contributivo (Ministerio de la Protección Social, 2004).

Régimen de excepción: pertenecen a este régimen los miembros de las fuerzas militares y de la policía nacional, los servidores públicos y pensionados de Ecopetrol y los afiliados al fondo nacional de prestaciones sociales del magisterio y servidores públicos de educación superior, de las fuerzas militares y la policía Nacional (Ministerio de la Protección Social, 2004).

Régimen subsidiado: régimen al que pertenecen las personas que reciben servicios de salud de parte de una EPS del régimen subsidiado (EPS-S), en razón de pertenecer a los estratos 1 y 2 según el SISBEN, y haber sido carne tizados y Afiliados al régimen subsidiado por cuenta del estado (Ministerio de la Protección Social, 2004)

Variables conductuales: buscamos beneficiar a los usuarios del régimen subsidiado de las EPS del país en la utilización de los servicios de asignación de citas (medicina general o especialistas), exámenes especializados, donde los servicios se garanticen hasta la satisfacción total del usuario lograr fidelidad por parte de ellos, reconocimiento por servicios efectivos y de calidad.

c. 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)

Nuestra competencia directa en estos casos de asignación de citas en menor proporción son algunas aplicaciones que no abarcan sino citas con medicina general y revisar temas de autorizaciones, más a modo informativo que real. Y las políticas de algunas EPS de modo telefónico y personal, lo que es la principal causa para crear la iniciativa social. 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 ellas como competencia.

En algunos casos serian:

Las empresas prestadoras del servicio de salud en Bogotá están asignadas a Medimás, Colsanitas, Cruz Blanca entre otras como Nueva eps, Fiduprevisora, Salud Total.

Tabla 21. Empresas prestadoras del servicio de salud

Cruz Blanca	Medimas	Colsanitas
116463	378000	298000
usuarios	usuarios	usuarios



(República, 2012)

(Medimas, s.f.)

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

Medios tecnológicos (aplicativos móviles, internet, publicidad audiovisual, publicidad impresa), accionistas del proyecto.

Los principales socios claves son las empresas prestadoras de salud a nivel Bogotá y luego a nivel nacional, para poder asistir la base de datos y empezar a priorizar las diferentes citas médicas para los usuarios.

Proponer los cambios que están registrados para crear cambios y propuestas de valor para los usuarios, disminuyendo la pérdida de tiempo en citas y pacientes que no tienen problemas de salud graves identificarlos.

Realizar las alianzas con el estado para realizar los cobros pertinentes a cada entidad.

Nuestros principales aliados para interactuar en un modelo de negocio sostenible es un engranaje entre la participación de la sociedad civil, el gobierno y entes privados que apoyen las iniciativas de innovación social como fundaciones, ONG y diferentes entes sociales. Las cooperaciones se podrían proponer directamente con las EPS, diseñando nuevos espacios y políticas para la descongestión del sistema de citas.

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, SUPERSDALUD, USUARIOS, UNIVERSIDADES, ONG´S.

Acciones de cooperación: Suministro de bases de datos de usuarios y/o beneficiarios; mejorar la asignación de citas medidas des embotellando 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.

7.1 Propuesta de estrategias de mercado mediante esquema o cuadro de estrategia

Tabla 22. Estrategias de mercado

Estrategias	¿Que?	¿Como?	¿Con que?	¿Cuándo?	¿Quien?
	programas	Acciones inmediatas	Recursos Necesarios	tiempo	responsable
COMUNICACIÓN	<p>En este proceso ya debemos conocer nuestro público objetivo, ahora ejecutaremos estrategias de comunicación que denoten nuestro emprendimiento social, allí podemos gestionar por medio de la publicidad de presentación no personal, donde se promocionen nuestros servicios y las relaciones públicas, donde busquemos una imagen positiva. Creando una conciencia de responsabilidad.</p>	<p>En primera instancia debemos concientizar a las personas que existe una problemática real, de allí partimos. Debe tener un atractivo emocional, donde se fomente la motivación del servicio usando sentimientos para obtener resultados. Un atractivo moral que es muy usado en fundaciones y campañas sociales que consiste en hacer sentir que nuestro servicio es lo más apropiado y correcto.</p>	<p>Se requiere una inversión inicial de acuerdo a las propuestas que necesitamos para dar una buena publicidad, en dinero, en personal, infraestructura a donde puedan llegar los usuarios. Debemos calcular costos</p>	<p>Inmediatamente después de reconocer e identificar nuestro público objetivo y la viabilidad del proyecto</p>	<p>Todos dentro de la iniciativa, ya que al inicio de cualquier proyecto debemos ser proactivos.</p>
	<p>Debido a que dentro del proyecto de negocio existe inclusión social la idea es que los colaboradores hagan charlas acerca del modelo de negocio que se implementara para la solicitud de las citas médicas pues la idea es nosotros como empresa social manejar este sistema únicamente, y también teniendo canales de comunicación por radio, televisión, y redes sociales para los que cuentan con ellas.</p>	<p>Inicialmente se empieza a tener clientes se debe otorgar la cita, examen o requerimiento necesario inmediatamente ellos lo solicitan por medio de nosotros, obviamente hacer entrega de sus solicitudes y brindándole una experiencia cómoda al usuario, esto genera confianza entre los usuarios y ellos se encargaran de difundir información en su entorno, creo que esta es talvez la mejor alternativa y la que más rápido atraerá nuevos</p>	<p>Es importante tener ya claros los contratos que se van a realizar con las entidades prestadoras de servicios, tener los espacios dentro de algunas sedes para iniciar con las solicitudes de los usuarios.</p>	<p>Se inicia apenas estén listos los documentos del contrato con la reglamentación pactada y los sitios para iniciar el modelo de negocio.</p>	<p>Todos los que pertenecemos al modelo de negocio,</p>

		clientes.			
	Tenemos en cuenta que nuestros principales clientes serán usuarios que no cuentan con tecnología a la mano por esta razón realizaremos lanzamiento de nuestro proyecto un día específico y para que conozcan el proyecto entregaremos volantes en zonas estratégicas donde sabemos que hay clientes potenciales, la radio será un gran aliado para llegar a las zonas rurales, sin embargo, la creación de perfiles en redes también será una estrategia para atraer otra clase de usuarios.	Formaremos un equipo idóneo a la hora de vender los servicios que cuenta nuestro proyecto, mostrando que dicho proyecto cubre las necesidades de los usuarios, contaremos con espacio físico cómodo donde nuestros profesionales brindaran la orientación necesaria para que el usuario supla su necesidad.	El principal aliado será el estado, pero se desea involucrar las empresas privadas que con su cooperación puedan ayudar en este proyecto que pretende beneficiar los menos favorecidos intentando descongestionar las centrales de citas evitando largas filas, brinda orientación y minimizar trabas a la hora de obtener servicios de salud.	se dará inicio al proyecto teniéndose cuenta el compromiso del aliado principal con sus recursos y cuando se tenga el lugar para dar continuidad al servicio	líderes del proyecto
	usos de redes sociales, medios de comunicación, publicidad voz a voz, volantes publicitarios en ips y eps de servicios ofrecidos	Conquistando usuarios, aprovechando su descontento respecto a la impotencia que genera no obtener una cita médica, haciendo presencia física en los lugares donde se presentan largas filas en busca de atención al respecto. Y dialogando con nuestros clientes potenciales	para iniciar se requieren recursos propios de los socios de la empresa, a medida de crecimiento, de recaudo y reconocimiento se puede utilizar parte de las utilidades en mejorar y crecer los servicios de la empresa.	Después de que sea hecha toda la parte de estudios de mercado, legalización y creación de la empresa.	representantes legales, empleados, colaboradores y usuarios que se logren captar
	Definición de redes sociales a utilizar como: Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn, (segmentación de la población de vínculos exclusivos con las ramas de la medicina).	Lanzar campañas que generen inquietud acerca de la eficacia de los métodos actuales para conseguir citas a tiempo y en tiempo real, demostrando la poca eficacia de las mismas, y, a su vez, dejando la inquietud de nuestro producto como una mejor solución.	Se requiere buscar inversionistas ángel (ángel Investor), que son quienes invierten en una fase inicial del proyecto y además se involucran en el mismo, y, la inversión del capital de los socios emprendedores.	Después de haber realizado el respectivo estudio de mercado y comprobado que nuestro producto es viable para el consumo	Los emprendedores y líder del proyecto.

POSICIONAMIENTO	<p>Debemos demostrar que vamos a desarrollar una buena labor social para tener reconocimiento y que este siempre en la mente de cada usuario en el momento de requerir nuestros servicios, adicionalmente brindamos unos valores agregados de responsabilidad social como precios módicos, empleados en situación de vulnerabilidad, alianzas con centros médicos que se denote la integración social y empresarial.</p>	<p>Debemos realizar un estudio de mercado por medio de entrevistas o consultas con personal experto en el tema, para formalizar la experiencia y que esperamos de acuerdo a sus resultados, comparándonos con las posibles competencias.</p>	<p>Recursos monetarios, de personal, el primer rastreo o prueba se debe hacer con recursos propios, ya que buscamos retornar la inversión inicial.</p>	<p>El estudio efectuado no debe ser a largo plazo, ya que buscamos desarrollar el proyecto e iniciarlo fijándonos en los tiempos proyectados, podemos hacerlo en un gráfico de Gantt.</p>	<p>Todos dentro de la iniciativa, ya que al inicio de cualquier proyecto debemos ser proactivos.</p>
	<p>Debemos destacarnos por ser un modelo de negocio innovador, teniendo como propuesta de valor inclusión social, trato VIP para todos los usuarios posicionarnos como empresa líder para ayuda en cuanto a la solicitud de citas médicas.</p>	<p>Realizar encuestas de factibilidad para conocer el estado en que nos encontremos o si estamos fallando en algún campo este diagnóstico nos hace mejor la operación o solucionar si hay algún problema.</p>	<p>inicialmente recursos propios</p>	<p>Se debe iniciar y al mismo tiempo realizar seguimiento realizar los gráficos de Gantt así como lo propuso la compañera Alejandra.</p>	<p>Todos los que estamos incluidos dentro del proyecto.</p>
	<p>Adoptaremos como estrategia mostrar los beneficios al adquirir y preferir nuestro proyecto ya que no solo es un proyecto que beneficia a un grupo en común si no que el beneficio es directo al usuario, aquellos de escasos recursos, aquellos que son vulnerados en sus derechos a la hora de solicitar un servicio de salud.</p>	<p>El propósito es mostrar nuestro proyecto como una idea de negocio innovadora pero que a la vez cuenta como proyecto de innovación social que brinda ayuda a los estratos bajos.</p>	<p>el estado y las EPS brindaran recursos para la realización del proyecto</p>	<p>6 meses será el tiempo necesario para consolidar el proyecto y darlo a conocer entre los usuarios</p>	<p>líderes del proyecto y aliados</p>
	<p>ser destacados y reconocidos como una empresa que brinda soluciones a una problemática.</p>	<p>a través de la satisfacción generada en nuestros usuarios y del reconocimiento y recomendación sobre nuestros servicios que ellos mismos hagan .</p>	<p>Con recursos propios, recaudo de servicios y utilidades.</p>	<p>Una vez la empresa empiece a operar y obtener los primeros resultados de los servicios prestados.</p>	<p>todos los involucrados (servidores, colaboradores, empleados, socios)</p>
	<p>El posicionamiento nos lo da nuestros Software de simple acceso, fácil manipulación con información clara y concisa, que le permite al cliente acceder sin mayores inconvenientes.</p>	<p>Desarrollo del software con un producto mínimo viable y prototipo con funcionalidades mínimas para mirar si el usuario está interesado en nuestro producto</p>	<p>Recursos adquiridos de los emprendedores y ángel Investor, si los hay</p>	<p>Corto plazo, haciendo uso del pivoteo, que nos permite adaptarnos a lo que realmente la población necesita.</p>	<p>Los emprendedores y líder del proyecto.</p>

DIFERENCIACION	<p>De antemano ya poseemos ventajas competitivas, ya que somos innovadores y buscamos ser líder del sector servicios. Debemos ubicarnos estratégicamente para que el acceso sea fácil, nuestro mensajero y empleados tengan un uniforme que lo distinga y de nombre seriedad.</p>	<p>Debemos incrementar y potenciar los elementos de valor que nos diferencia de los demás que sólo proveen servicios a medias, debemos eliminar y reducir elementos que no aporten ningún valor, en las carencias y quejas de los usuarios con solo asistir a un especialista, allí entramos a hacer la diferencia, desde ser observadores hasta la acción. El trato con el usuario y como hacernos entender, eso nos gusta a todos cuando se ponen en nuestro lugar.</p>	<p>En esta fase recursos humanos que salgan a observar, evaluar y diferir. Recursos tecnológicos y monetarios para transportes, viáticos y otros.</p>	<p>Dentro de lo proyectado en el cronograma</p>	<p>Somos un equipo calificado e interdisciplinario, necesitamos que los organizadores nos pongamos la camiseta</p>
	<p>La diferencia ya está realizada lo importante es mantener la imagen y cumplir con nuestra misión y visión además de obtener el modelo con las entidades prestadoras y sostenernos en el mercado innovando constantemente.</p>	<p>Establecer un canal de comunicación con el usuario brindando la información correcta y la calidez en la atención.</p>	<p>Atención al usuario de quejas y reclamos.</p>	<p>Seguimiento al modelo y a los colaboradores para no generar malestar administrativo.</p>	<p>Creadores del proyecto.</p>
	<p>siendo este un proyecto innovador será de fácil recordación para los usuarios ya que brindaremos respuestas oportunas a sus solicitudes donde la orientación y la ayuda que prestemos harán la diferencia a la hora solicitar servicios de salud en las EPS</p>	<p>buscar la satisfacción del usuario otorgando servicios de calidad y orientación de calidad</p>	<p>el estado y las EPS brindaran recursos para la realización del proyecto</p>	<p>el tiempo se ira conociendo a medida que el usuario conozca nuestros servicios</p>	<p>líderes del proyecto</p>
	<p>Servicio oportuno y de bajo costo comparado con lo que representa hacerlo sin costo o por su propia cuenta.</p>	<p>Compromiso con los usuarios; gestión temprana e inmediata, buena atención.</p>	<p>Con los recursos disponibles para brindar el servicio.</p>	<p>Desde el primer día de entrada en operación.</p>	<p>Empleados, colaboradores, directivos.</p>
	<p>Contamos con una plataforma ágil, rápida de fácil manejo con chat interactivo para guiar al usuario ante sus dudas</p>	<p>El desarrollo oportuno de la plataforma permite que el usuario genere empatía con la aplicación de modo que el mismo se encarga de generar una voz a voz que ayuda al crecimiento del proyecto.</p>	<p>Buzón de sugerencias, buzón de quejas y reclamos, chat interactivos</p>	<p>Mediano plazo, tomado en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar la prestación de nuestros servicios</p>	<p>Los emprendedores y líder del proyecto.</p>

Fuente: Autores de esta investigación

7.2 Marketing Mix

Tabla 23. Marketing Mix

MARKETING MIX							
producto		precio		promoción		plaza	
Qué hace tu producto único y diferente al de la competencia?	La innovación y el sentido social es la diferencia	Qué valor perciben los consumidores acorde al precio del servicio?	Al ser el emprendimiento de carácter social, cuando hablamos en esos terminos, los usuarios inmediatamente lo relacionan con precios cómodos y accequibles	mail marketing	La mayoría de nosotros o en caso de adultos mayores, alguien de su núcleo cuenta con un correo electrónico, allí podemos hacer un mensaje masivo, poderoso y contundente	En donde encuentran los clientes tu servicio?	Debemos proyectarnos en un sitio que sea de fácil acceso, inclusive se puede hablar de brigadas en EPS e IPS, previo a cooperaciones o alianzas donde la atención sea personalizada.
	constitución como empresa social		este servicio es cobrado con los contratos a las entidades prestadoras y al estado, para los usuarios es gratis		la información será suministrada a través de todos los canales de internet y correos electrónicos para los usuarios que si poseen estas cuentas		Para que el proyecto cumpla con los servicios oportunos se debe tener puntos en las sedes de las entidades prestadoras, puntos de fácil acceso en algunos barrios como CADES.
	este es un proyecto innovador que es creado ante las necesidades presentadas por los usuarios a la hora de obtener servicios de salud , seremos un canal entre las EPS y los usuarios		el directo consumidor de nuestro servicio es el usuario pero los contratos eran directamente con las eps y el estado quienes serán los que paguen por nuestro servicio por esta razón el usuario no deberá pagar por el servicio prestado		para presentar el proyecto antes nuestro cliente (estado y EPS) contaremos con correos para realizar y dar a conocer el proyecto		nuestro servicio los brindaremos en una oficina física cerca a hospitales y clínicas, vía telefónica y por redes sociales para las personas que cuenten con cuentas en las mismas

	<p>Somos un producto nuevo en el mercado e innovador.</p>		<p>Un precio muy cómodo y accesible que relacionado con el costo de la tramitología y la pérdida de tiempo es algo incomparable.</p>		<p>Es probable formar una red de comunicación a través de los servicios que brindan las cuentas de correo electrónico.</p>		<p>En la sede de la empresa, y también en los puntos de información cercanos a las diferentes ips y eps</p>
	<p>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</p>		<p>Precios cómodos, en la media de los que se manejan en el actual mercado</p>		<p>Se debe ser muy prudente a la hora de utilizar el mail marketing, para no cargar nuestra plataforma ni el correo de los usuarios con spam</p>		<p>oficina principal y pagina web de la empresa</p>
<p>¿Qué necesidades y deseos de los clientes cubre?</p>	<p>De acuerdo a la problemática social, cubre un área de suma importancia que infiere directamente en su calidad de vida.</p>	<p>¿Cuánto es el coste para ejecutar del servicio?</p>	<p>Esto debe ir de acuerdo a los usuarios, su estrato a su nivel de vida y de cómo proyectamos su ejecución, su receptividad</p>	<p>Publicidad en las redes sociales</p>	<p>Solo pueden acceder algunos pero en la actualidad es la herramienta más poderosa de marketing, en caso de familias vulnerables, buscaríamos otros métodos.</p>	<p>¿De qué manera es tu sistema de servicio diferente a la de los competidores?</p>	<p>Nosotros buscamos al cliente, que sienta que el problema no es solo de ellos, sino que entendemos su necesidad y se apropie de nuestra marca como una familia</p>
	<p>Cubre la importancia de ser atendidos en tiempos cortos, mejorando la calidad de vida, ser tratados con la mejor atención sin discriminar su estrato social.</p>		<p>Es una empresa social los usuarios no pagan nada, todo esto se estipula en contratos con el estado y entidades prestadoras del servicio, se podría realizar algún tipo de evento para generar ingresos adicionales pero esto entraría a estudio primero.</p>		<p>Esta será por las redes sociales, puntos de atención EPS, IPS, sitios de mayor frecuencia como CADES, portales de Transmilenio, centros realizar brigadas en centros comerciales, radio, televisión, volantes.</p>		<p>La diferencia la marca el cumplimiento real de las situaciones presentadas ante los usuarios mejorando la solicitud y entregando de inmediato la respuesta sin necesidad de realizar vueltas innecesarias.</p>
	<p>Al identificar las problemáticas a la hora de solicitar servicios que tienen que ver con la salud ante una EPS o IPS del país el propósito principal del servicio que ofreceremos más que un beneficio como empresa es la disposición de ayuda para los menos favorecidos</p>		<p>el análisis se conocerá conociendo el costo para arrancar con el proyecto</p>		<p>abordaremos con todos los elementos que hoy se utilizan para dar a conocer nuestros servicios, Facebook, instagran, twiter y correos institucionales</p>		<p>el beneficio es directo al usuario, nuestro proyecto brinda orientación es dirigido por personas con sentido social</p>

	<p>La necesidad de obtener citas médicas más fáciles. El deseo de poder ser atendidos en los servicios que presta el régimen subsidiado de salud</p>		<p>Se requieren recursos para una sede física, empleados y tecnología necesaria. Este costo dependerá exclusivamente del tipo de servicios como también del número de usuarios con los que se inicie. Para el usuario se buscare una tarifa mínima dependiendo del estrato, tipo de servicio que solicite el cual puede ser por mes, año de servicio, cita o servicio conseguido.</p>			<p>en el momento no se conoce de la existencia de competidores, por lo que se puede decir que es un servicio único a una problemática muy grande existente desde décadas atrás. Pero si se compara con los servicios de solicitud de citas y atención al usuario que brindan la empresas prestadoras de servicios de salud se puede afirmar que la amabilidad, buen trato, compromiso, entrega y deseo de tener al usuario satisfecho es el factor diferenciador.</p>
	<p>Cubre la facilidad al momento de conseguir las citas, prontitud y periodos de tiempos masa cortos.</p>		<p>El costo de elaboración se calcula en los valores de oficina, empleados, hosting y dominio oficial (página web) de la empresa.</p>	<p>Las pautas publicitarias en redes sociales como: Facebook, Instagram, LinkedIn y YouTube, representan una de las líneas de mejor aterrizaje de clientes potenciales a la página web</p>		<p>La facilidad del acceso permite que el usuario cree un vínculo natural, y empático con la web, la cual genera la cita solicitada.</p>
<p>¿Qué esperan los clientes de tu producto?</p>	<p>La máxima efectividad, la satisfacción en la resolución de su carencia o necesidad</p>	<p>Cómo es el precio de tu servicio comparado a los competidores?</p>	<p>Como buscamos suprimir los gastos mayores del usuario como los de desplazamiento y demás adheridos a la obtención de una cita o examen, se vea compensado por el servicio.</p>	<p>Relaciones públicas</p> <p>Es la que mejor que acomoda a nuestras necesidades, ya que nos proporciona la herramienta presencial el vernos, el poder explicar y causar el efecto de empatía con las personas, que puedan resolver alguna duda que no pueda ser respondida por medios digitales o cualquier publicidad</p>	<p>¿En qué lugar adquieren tu servicio? ¿Internet? ¿oficina?</p>	<p>Lo idea es poder brindar varios canales de ubicación, bien sea personalizada en el sitio de atención o en nuestras instalaciones, si queremos buscar ambitos de reconocimiento netamente social, se pueden hacer visitas rurales y en sitios donde vivan familias en alto grado de vulnerabilidad, todo en cooperación con secretarias de salud y entes públicos y privados que promuevan el mejoramiento de la calidad de vida.</p>
	<p>Que tengan una experiencia optima que salgan con una sonrisa y disfruten más del tiempo libre.</p>		<p>Como empresa líder ganamos por el reconocimiento de los usuarios esto hace que la empresa sea más apetecida por otras franquicias pues el modelo podría convertirse en mejorar otras empresas, nosotros también facturaríamos mas debido a la cantidad de usuarios atendidos.</p>	<p>Esta empresa está basada en mantener relaciones públicas, asistencias a foros, congresos, reuniones, crecimiento empresarial social.</p>		<p>Debe contar con todas las redes y oficinas virtuales además con su sitio físico que sea de fácil acceso y llegada de todos los puntos.</p>

<p>buscan agilizar y minimizar los tramites a la hora de obtener servicios de salud en sus EPS y orientación ante los servicios que pueden y a los que tienen derecho</p>	<p>este es un proyecto que no busca beneficio lucrativo para sus líderes sino que el propósito es ayudar a los más necesitados, los costos serán establecidos conociendo los gastos para la realización del proyecto</p>	<p>contaremos con personal que sea experto en las relaciones públicas para dar no s a conocer</p>	<p>oficina física, vía telefónica, pagina web y redes sociales</p>
<p>no perder tiempo para conseguir una cita, gestión oportuna de servicios de salud, acompañamientos y orientación respecto a cómo tramitar o gestionar servicios de salud.</p>	<p>Las leyes anti tramites, por políticas de gratuidad en servicios de salud, por ser un modelo de negocio único no existen competidores. Pero si se compara ese precio con el costo de hacer una llamada para pedir una cita, perder días de trabajo, movilizarse utilizando los servicios de transporte. Resulta una fracción mínima.</p>	<p>por ser una empresa de atención al usuario la política de la empresa en este aspecto será mantener la mejor relación con nuestros usuarios y ciudadanía</p>	<p>los servicios de nuestra empresa están adaptados para ser adquiridos de cualquier modo existente en donde se puede tener interacción o comunicación directa e indirecta con nuestros usuarios.</p>
<p>Que se cumpla todo lo ofertado</p>	<p>Tomamos todos los precios de los competidores en el mercado y de acuerdo a nuestro cálculo diferencial ofertamos en un rango medio con respecto de la competencia actual.</p>	<p>La asistencia a foros, congresos y demás reuniones en los que se traten temas a fin con nuestro producto son necesarios para socializar y encontrar posibles inversores para el proyecto.</p>	<p>Ambos, en el sitio oficial de la empresa y en su sede física.</p>

Fuente: Autores de esta investigación

8. Fase 6 Programa marketing digital-Objetivos del programa

Identificar y definir estrategias de marketing digital para dar a conocer nuestro emprendimiento social de igual manera investigar y aplicar técnicas aplicables a una agina web redes sociales y blogs. El marketing digital propone acciones que nosotros como empresa podemos gestionar y posicionarnos entre nuestros usuarios y público en general.

8.1 Imagen de Marca y Slogan

Inicialmente se publicó en el foro colaborativo las imágenes de todo el grupo, llegando a un consenso interno apoyados con el señor tutor, quien de forma acertada nos guía hacia un elemento que sea representativo de nuestro emprendimiento social. El estetoscopio que nos simboliza la gestión médica necesaria, así mismo una ubicación espacial, las manos con el planeta simbolizando la amplitud de nuestro servicio. El slogan así mismo nos indica “servicios de salud al instante” nuestros usuarios recibirán la mejor atención de manera oportuna, ágil y especializada.



Fuente: Autores de esta investigación

8.2 Diseño de página web con WIX.COM <https://servisaludunad.wixsite.com/diplomado>



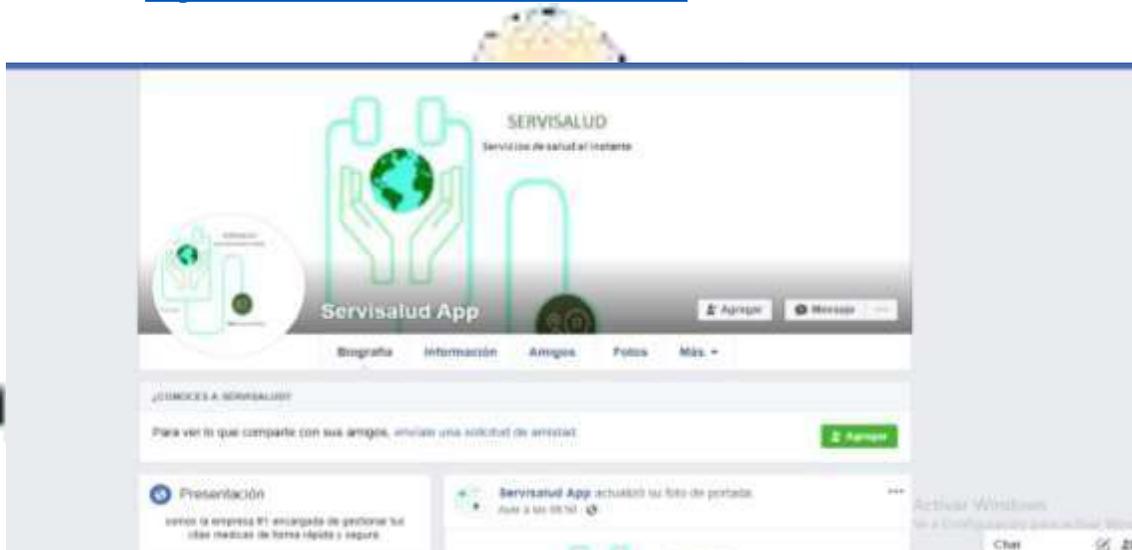
Fuente: Autores de esta investigación

8.3 Acciones de social media y marketing digital aplicados al proyecto



Fuente: Autores de esta investigación

Facebook <https://www.facebook.com/servisaludAPP>



Fuente: Autores de esta investigación

Twitter <https://twitter.com/search?src=typd&q=%40servisalud5&lang=es>



Fuente: Autores de esta investigación

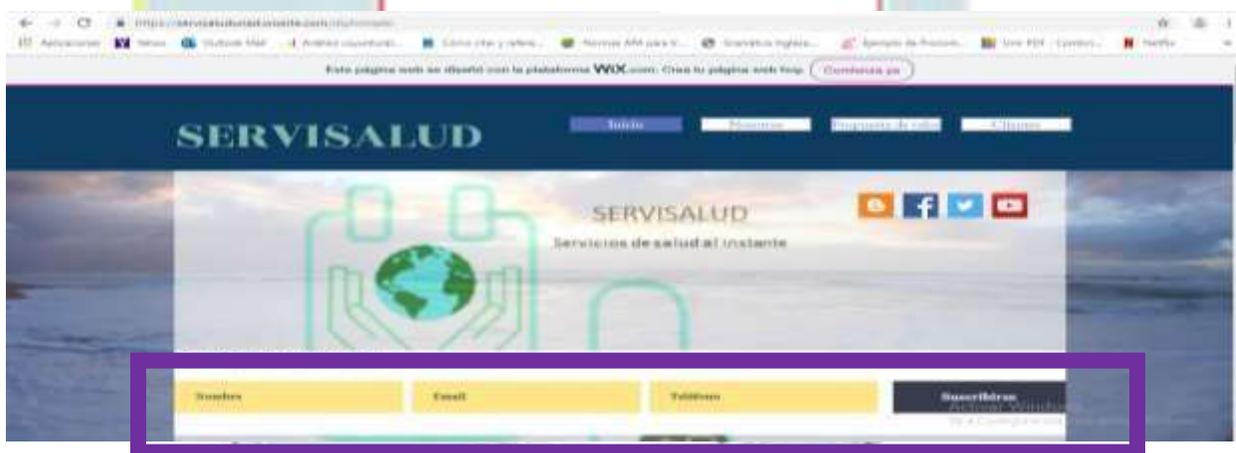
Youtube, con nuestra cuenta de gmail servisaludunad@gmail.com

<https://www.youtube.com/watch?v=iLMOP35s8lQ>

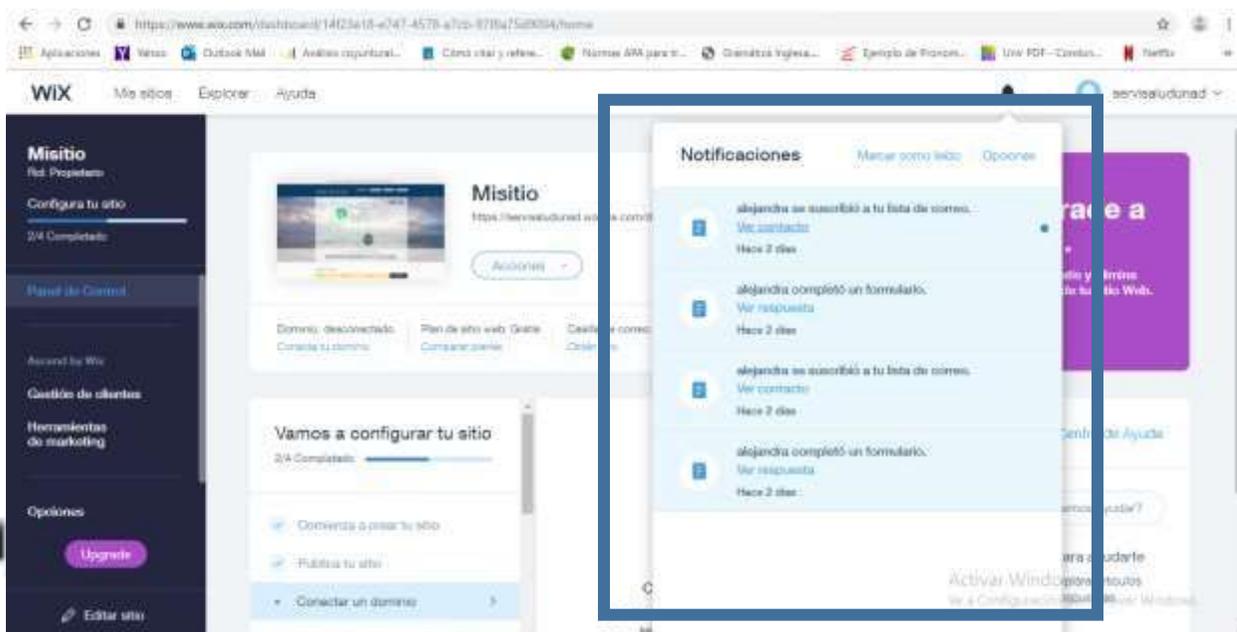


Fuente: Autores de esta investigación

Login de suscripción a nuestra cuenta, allí nuestros usuarios ingresan sus datos, estos llegan al buzón de la cuenta de wix.com, allí los usaremos para contactarlos

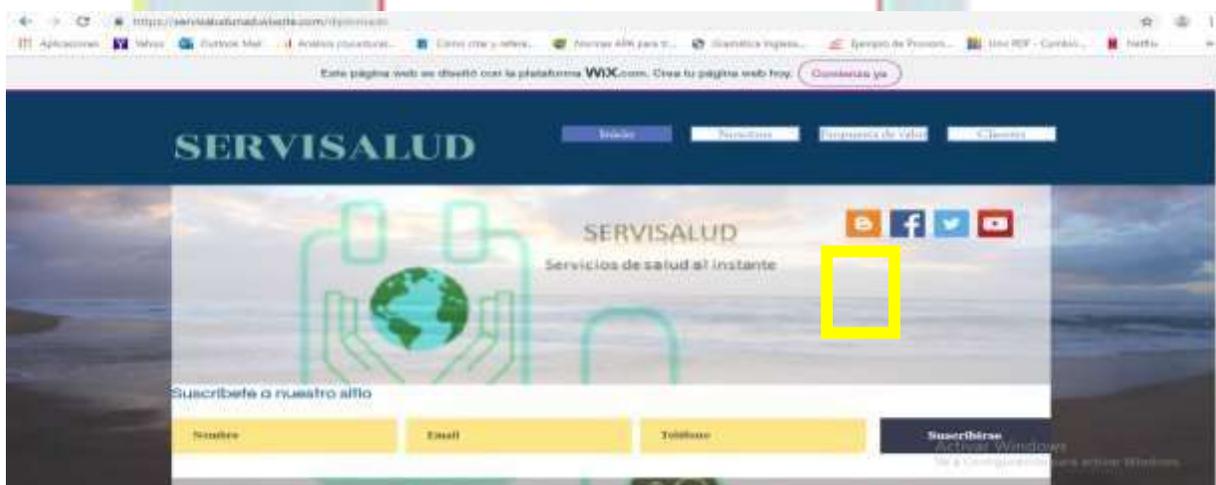


Fuente: Autores de esta investigación



Fuente: Autores de esta investigación

Vinculo al blog en blogger: [servisalud.blogspot.com](https://servisaludunad.blogspot.com/). <https://servisaludunad.blogspot.com/>

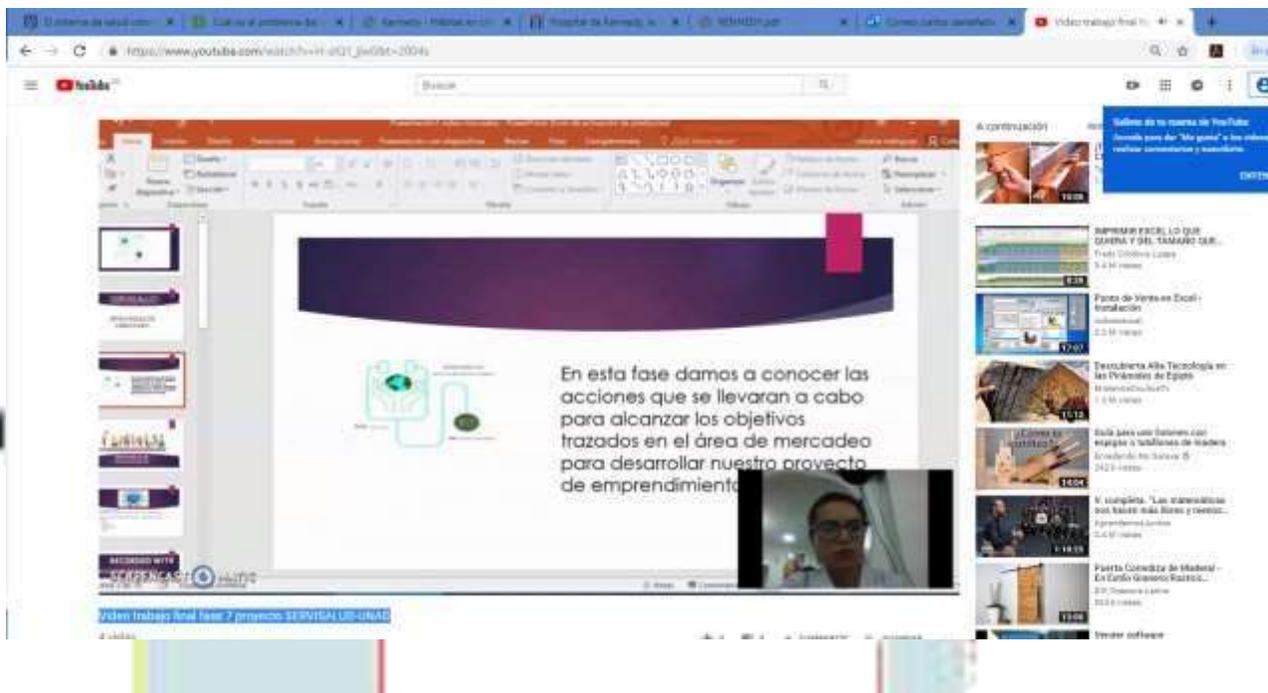


Fuente: Autores de esta investigación



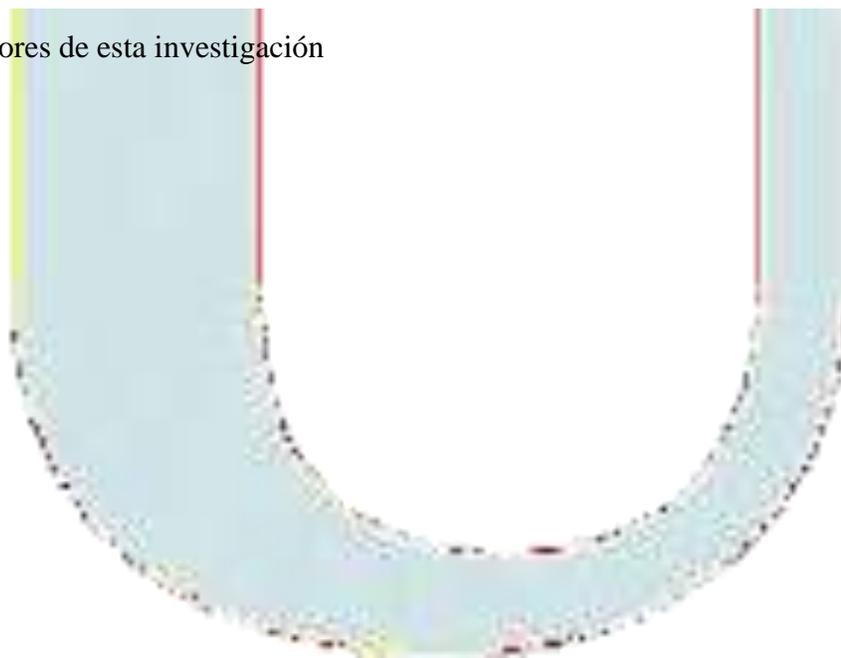
Fuente: Autores de esta investigación

8.4 Video trabajo final fase 7: Proyecto SERVISALUD-UNAD



https://www.youtube.com/watch?v=H-sIQ1_jlw0&t=2004s

Fuente: Autores de esta investigación



9. Conclusiones

- Como primera punto y quizás el más importante podemos atribuir que la mayor vulneración se encuentra en lo referente a la salud. Toda la población que se encuentra relacionada en esta problemática es quizás la de recursos económicos bajos, debido a que los centros médicos, no tiene la capacidad para la prestación de este importante servicio.
- . En la gran mayoría de casos cuando los usuarios se dirigen a las entidades prestadoras de servicio de salud para poder sacar una cita, ya sea por medicina general o medicina especializada nos vemos obligados a ser atendidos por la programación del médico de turno, porque la gran mayoría de clínicas y hospitales contratan personal médico que atienden en varios lugares y ya tiene su horario fijo. Otro factor o causa de generación de estos contextos, es que no todas las clínicas y hospitales cuentan con este servicio online para acceder a citas; la gran mayoría de establecimientos prestadores de salud atienden a los usuario de acuerdo a los turnos de llegada.
- Con el desarrollo de esta actividad se han identificado las necesidades de los usuarios y las herramientas que utilizaremos para cubrir dichas necesidades, definiremos los beneficios del proyecto, identificaremos la segmentación del mercado a la hora de desarrollar el proyecto de emprendimiento social, tendremos en cuenta el mercado a incursionar y de esta manera elaboramos estrategias que beneficien los usuarios (clientes) pero que nos permita vender nuestra idea de negocio.

- Como empresa debemos tener claros los canales de comunicación pues el concepto que se maneja implica obtener un crecimiento rápido, teniendo en cuenta que las redes sociales el internet y todo lo relacionado con tecnología nos abre fronteras, pero para lograr mantener el ranking se debe tratar a todos los usuarios como clientes VIP.

- El mundo de hoy que presenta un crecimiento demasiado rápido, nos pone a prueba por eso para que un proyecto como este de manejar las bases de datos para solicitudes médicas nos obliga a ser creativos e innovadores y estar a la vanguardia con la tecnología.

Referencias

- Alcaldía Barrancabermeja. (10 de Octubre de 2017). *informe de gestion presentado al concejo municipal periodo junio* . Recuperado el 10 de Junio de 2019, de <https://www.barrancabermeja.gov.co/sites/default/files/.opendata/Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%20Junio%20-%20Septiembre%202017%20Secretar%C3%ADa%20de%20Salud.pdf>
- Altamar, F. G. (12 de Marzo de 2018). *Aunque Distrito dice que hay menos habitantes de calle, ONG no le ...* Recuperado el 8 de Junio de 2019, de <https://www.elespectador.com/noticias/bogota/aunque-distrito-dice-que-hay-menos-habitantes-de-calle-ong-no-le-creen-articulo-744033>
- Bardey, D. (19 de Octubre de 2017). *El sistema de salud colombiano: ¿bueno o malo? | Uniandes*. Obtenido de <https://uniandes.edu.co/es/noticias/derecho/el-sistema-de-salud-colombiano-bueno-o-malo>
- Benavides, L. M. (30 de Enero de 2018). *Suba y Kennedy son las localidades líderes en Bogotá en creación de ...* Recuperado el 8 de Junio de 2019, de <https://www.larepublica.co/empresas/suba-y-kennedy-son-las-localidades-lideres-en-bogota-en-creacion-de-empresa-2593913>
- Dinero, R. (1 de Noviembre de 2018). *¿Qué pasa con la calidad del sistema de salud en Colombia? - Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/pais/articulo/cual-es-el-problema-del-sistema-de-salud-colombiano/263731>

Ecos del Combeima. (11 de Julio de 2018). *CAPA ha rescatado 351 animales maltratados y abandonados*. Recuperado el 8 de 6 de 2019, de

<https://www.ecosdelcombeima.com/ibague/nota-129189-capa-ha-rescatado-351-animales-maltratados-y-abandonados-en-ibague>

Espectador, E. (19 de Febrero de 2015). *Otra obra abandonada en Bogotá por una firma española*. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de

<https://www.elespectador.com/noticias/bogota/otra-obra-abandonada-bogota-una-firma-espanola-articulo-545043>

Espectador, E. (4 de Febrero de 2016). *Hospital de Kennedy, la cruda muestra de la emergencia en salud de ...* Recuperado el 10 de Junio de 2019, de

<https://www.elespectador.com/noticias/bogota/hospital-de-kennedy-cruda-muestra-de-emergencia-salud-d-articulo-614775>

grau, m. c. (Enero de 2012). *Los emprendedores sociales: innovación al servicio del cambio social*. Recuperado el 8 de Junio de 2019, de <https://es.slideshare.net/ginesharo/los-emprendedores-sociales-innovacin-al-servicio-del-cambio-social>

Heloise Buckland, D. M. (Septiembre de 2014). *La Innovación Social en América Latina - esade*. Recuperado el 8 de Juniio de 2019, de

http://proxymy.esade.edu/gd/facultybio/publicos/1431613105032_ESADE-FOMIN-La-innovacion-social-en-America-Latina-Marco-conceptual-y-agentes-1.pdf

HOZ, J. V. (2017). *ECONOMÍA DEL DEPARTAMENTO DE NARIÑO: RURALIDAD Y ...*

Recuperado el 17 de Julio de 2019, de

<http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/DTSER-87.pdf>

Ibagué Cómo Vamos. (2017). *PPT INFORME DE CALIDAD DE VIDA IBAGUÉ 2017 – Ibagué*

como ... Recuperado el 8 de 6 de 2019, de

<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://ibaguecomovamos.org/wp-content/uploads/2018/08/PPT-Informe-de-Calidad-de-Vida-Ibague%C3%A9-2017.pdf&hl=en>

MARÍN, W. C. (4 de Noviembre de 2018). *¿Qué pasa con la salud en Ibagué? - El Nuevo Día.*

Recuperado el 8 de Junio de 2019, de

<http://www.elnuevodia.com.co/nuevodia/opinion/columnistas/columnista-invitado/423660-que-pasa-con-la-salud-en-ibague>

Medimas. (s.f.). *Inicio - Medimás EPS*. Obtenido de <https://www.medimas.com.co/rendicion-de-cuentas-2018>

ministerio de educación nacional. (2014). *educación superior 2014 - síntesis estadística*

departamento de tolima. Recuperado el 8 de 6 de 2019, de

https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articulos-212352_tolima.pdf

Nariño, I. D. (Martes de Julio de 2018). *Sistema de Gestión de Calidad - SGC - IDSN.*

Recuperado el 7 de Junio de 2019, de <http://www.idsn.gov.co/index.php/oficina-asesora-de-planeacion/sistema-de-gestion-de-calidad-s-g-c>

Nieto, P. I. (2011). *POLÍTICA PÚBLICA DE DISCAPACIDAD*. Recuperado el 8 de 6 de 2019, de <https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2015/12248-POL-20151109.pdf>

Noticias, P. (11 de Marzo de 2008). *FUSAGASUGÁ EN CIFRAS - En público, Fusagasugá*. Recuperado el 15 de Junio de 2019, de <http://enpublicofusagasuga.blogspot.com/2008/03/fusagasug-en-cifras.html>

Plan de Energización Rural Sostenible para el Departamento de Nariño. (2014). *CARACTERIZACIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA DEL ... - Inicio*. Recuperado el 17 de 7 de 2019, de <http://sipersn.udenar.edu.co:90/sipersn/docs/ipp/ISSE/CaracterizacionSocialyEconomica delDepartamentodeNarino.pdf>

Pública, V. e. (Julio de 2011). *HOSPITAL DEL SUR EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ANALISIS ..* Obtenido de <http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Todo%20ASIS/KENNEDY.pdf>

Ramos, G. A. (19 de Noviembre de 2018). *Continúan las quejas por las fallas en el servicio de salud de Ibagué*. Recuperado el 8 de Junio de 2019, de <https://www.rcnradio.com/colombia/region-central/continuan-las-quejas-por-las-fallas-en-el-servicio-de-salud-de-ibague>

Ramos, R. G. (18 de Septiembre de 2013). *Pensamiento de Diseño - Design Thinking en Español*. Recuperado el 15 de Junio de 2019, de <http://www.designthinking.es/inicio/>

República, L. (11 de Diciembre de 2012). *República, La*. Obtenido de

<https://www.larepublica.co/buscar?Term=sanitas%20ha%20sumado%20150000%20usuarios%20este%20ano%20y%2050000%20er..&Page=1&Pagesize=10>

Secretaría de Salud de Cundinamarca. (2012). *Análisis-de-la-Situacion-en-Salud-del-Departamento-de-Cundinamarca*. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Paginas/mapa/Analisis-de-la-Situacion-en-Salud-del-Departamento-de-Cundinamarca.pdf>

Semana. (16 de Enero de 2016). *Nariño, un oasis en la gestión de la salud - Revista Semana*.

Recuperado el 7 de Junio de 2019, de <https://www.semana.com/nacion/articulo/narino-el-buen-ejemplo-del-sector-salud/456791-3>

Vergara, C. A. (14 de Agosto de 2012). *Segmentacion de mercados - Slideshare*. Obtenido de

<https://es.slideshare.net/ctrujillo10/segmentacion-de-mercados-13969129>