Proyecto de emprendimiento social

Atención médica domiciliaria en el municipio de Barbosa Santander

Erika Yorleny Alarcón Gonzalez

Holman David Orjuela Baez

Leady Marcela Bernal

Yohanna Orduz Ayala

Sandra Milena Riveros

Asesor (a):

Milton E. Villalba Benítez

Magíster en Administración de Organizaciones

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN

Diplomado de profundización para tecnologías de la gestión del marketing para el emprendimiento social

Colombia

2020

Tabla de contenidos

1. Introducción 4
2. Objetivos 5
3. Metodología 6
4. Diagnóstico de la situación social actual 7
   4.1 Identificación de la Problemática Social: 7
   4.2 Descripción de la problemática social 9
5. Identificación acciones de innovación social 14
6. Modelo de Negocio Design Thinking: 17
   6.1 Empatizar 18
   6.2 Definir 20
   6.3 Idear 22
   6.4 Prototipar 23
   6.5 Evaluar 28
   6.6 Análisis resultados 31
7. Definición de Estrategias de Mercado 32
   7.1 Atributos del servicio: 33
   7.2 Beneficios del servicio: 33
   7.3 Grupo objetivo del proyecto 34
   7.4 Segmentación 35
   7.5 Identificación de la competencia 36
   7.6 Propuesta de Estrategias de Mercadeo 39
   7.7 Marketing Mix 43
8. Programa de Marketing Digital 44
   8.1 Marca y Eslogan: 45
   8.2 Sitio Web 45
   8.3 Redes Sociales 46
   8.4 E-Mail Marketing 47

8.5 Publicidad Digital 48
8.6 Analítica Web 48
9. Conclusiones 49
10. Enlace del video 50
11. Bibliografía 51

1. Introducción

El presente trabajo se desarrolla a partir la problemática que actualmente se presenta en el Municipio de Barbosa - Santander en donde debido a la carencia de infraestructura hospitalaria en el hospital integrado San Bernardo se vienen generando grandes inconvenientes en la atención hospitalaria de la población tanto rural como urbana, siendo mayormente afectada la poblaciones tales como adultos mayores, infancia y personas diagnosticadas con enfermedades que requieran atención médica permanente.

Crear un modelo de negocio que permita mitigar la ausencia de un servicio de salud en esta población es de gran importancia ya que no solo brindaría un beneficio económico para el emprendedor, sino que aportaría al bienestar a la comunidad comprometiéndola con una mejora en su estado de salud y atención oportuna.

El proyecto presenta una serie de estrategias de mercadeo que incluyen un plan de gestión de marketing y marketing digital con el fin de garantizar una demanda que posicione el negocio y brinde el funcionamiento y resultados positivos a la comunidad en general y como tal a ***SALUD EN CASA***.

2. Objetivos

Objetivo general

Desarrollar una idea de emprendimiento social, económicamente estable que supla la necesidad de los Barboseños de tener asistencia médica oportuna, mediante la creación de una empresa de asistencia médica domiciliaria.

Objetivos específicos

- Proponer ideas que den solución a la problemática seleccionada, cumpliendo con los criterios definidos de: Factor innovador, Impacto en la problemática social, Acceso a financiamiento y Mercado potencial.

- Comprender y aplicar la Metodología del Modelo de Negocio Design Thinking, generando ideas innovadoras dando solución a las necesidades de los habitantes de Barbosa – Santander.

- Plantear y definir estrategias de mercadeo tomando como base la idea de emprendimiento social "servicios de atención medico domiciliaria en el Municipio de Barbosa – Santander.

- Consolidar el programa de marketing digital para el proyecto de emprendimiento social.

3. Metodología

Para el desarrollo de este trabajo se tomaron los conceptos de emprendimiento social, Innovación y valor social; Con estos se busca La construcción de una idea de negocio a partir de experiencias reales generando así un proyecto de emprendimiento económicamente productivo y que genere valor a la población de Barbosa- Santander en el área de la salud, por consiguiente, **SALUD EN CASA** se construyó a partir de las siguientes etapas:

Etapa de Identificación de la problemática social: En grupo se identificaron necesidades o problemas sociales relevantes en las distintas comunidades donde habitan, a partir de estas propuestas se procede a la elección de una problemática donde se perciba la posibilidad de una idea de negocio y se puedan aplicar los conceptos de innovación y emprendimiento social, luego de esto se profundizo en la problemática caracterizando la región y la población afectada, basados en estadísticas reales del municipio.

Etapa de Identificación de acciones de innovación social: cada estudiante propone un proyecto productivo a partir de la problemática definida, luego en concesión grupal se eligió tenía más probabilidad de brindar solución a la comunidad y generar impacto en esta.

Etapa de Modelo de negocio Design Thinking: Basados en cada una de las etapas Empatiza, Define, Idea, Prototipa y Testea; Y aplicando en cada una de estas una técnica se logra la consolidación de la idea de negocio.

Etapa de Definición de estrategias de mercado: a partir de las estrategias de comunicación, de posicionamiento, de diferenciación y del Marketing Mix (producto, precio, promoción y plaza) se termina de dar forma a un proyecto de emprendimiento social que se perciba competitivo y productivo a la vez.

Etapa de Marketing Digital: Finalmente en esta etapa se materializa la propuesta a partir del marketing Digital aplicando las diferentes estrategias de marketing online, Consolidando así en una página Web el proyecto y simulando la oferta al cliente final.

4. Diagnóstico de la situación social actual

4.1 Identificación de la Problemática Social:

El análisis de situaciones que generan insatisfacción en la comunidad forma parte del diagnostico de posibilidades para brindarle mejoras en su calidad de vida, inicialmente se identificaron 4 problemáticas en diferentes regiones con el fin de evaluar cual permite el desarrollo de un proyecto de emprendimiento social, a continuación, se detallan las propuestas:

Región	***Necesidades de la población***	***Grupos afectados***	***Nivel de impacto***	***Posibles alternativas de solución***
Barbosa Santander	Hospital de primer nivel óptimo para recibir partos de todos tipo y atención optima a la comunidad en general.	Mujeres Embarazadas en su última etapa de gestión. Niños y adulto mayor.	Alto, Las mujeres embarazadas en su ultimas semana debe ir a otro municipio, con riesgo que se pueda perder él bebe	Realizar un estudio con la comunidad que permita brindar una idea que supla como mínimo una atención básica de salud.

Bogotá-Barrio Tierra Buena-Localidad de Kennedy	Transporte legal y seguro, que ingrese al barrio tierra buena, ya que la estación más cerca de Transmilenio es el Tintal.	Habitantes que viven a más de 400mt, de la estación más cercanas de Transmilenio. Específicamente, localidad Tierra buena. Estudiantes. Trabajadores. Amas de casas Discapacitados	Alto 100.000 habitantes, con dificultades de movilización.	Que programen alimentadores para ingresar al barrio tierra buena, sobre todo en horas pico. Que legalicen el transporte pirata que si entra al barrio a transportar a los habitantes del mismo
Bucaramanga	Transporte ilegal	Taxistas, dueños de buses y metro línea.	Económico y social	Exigir al transporte ilegal un permiso especial donde se tenga en cuanta ciertas reglas y parámetros para desempeñar este servicio.
Bogotá	Empleo digno para todos los bogotanos	Mujeres jóvenes de 18 a 28 años	Según el DANE, las mujeres jóvenes son las más afectadas con exactamente un 21.7% en la tasa de desempleo.	Crear una idea de negocio en la que se busque emplear a mujeres jóvenes de 18 a 28 años sin experiencia.

Siendo conscientes que el emprendimiento social y los derechos humanos deben ir de la mano, evaluadas las opciones planteadas en consenso grupal se selecciona la problemática identificada en el Municipio de Barbosa- Santander para el desarrollo de un plan de gestión de marketing social, considerando que la salud es un derecho fundamental para la vida y que es necesario para que esta comunidad perciba una mejora en la atención a sus necesidades de salud inmediatas.

4.2 Descripción de la problemática social

El Municipio de Barbosa Santander, que forma parte de la Provincia de Vélez, llamado "La Puerta de Oro de Santander", está en un lugar privilegiado al cruzar cuatro importantes vías troncales nacionales y está bañado por el Río Suarez.

Barbosa se destaca como un magnifico puerto terrestre lo que lo hace muy comercial en la zona territorial, siendo un punto principal en los municipios de la región.

El municipio tiene alrededor de 28.700 habitantes, y un alto índice de población flotante, en el municipio existen bastantes falencias, pues a pesar de ser un pueblo pujante han existido malas administraciones y corrupción que han llevado a que se presenten diversas situaciones que afectan la comunidad en general, dentro de las situaciones más preocupantes para el municipio, se encuentran:

- Deficiencias en la prestación del servicio de acueducto
- Deficiencias en la prestación del servicio de alcantarillado
- Vías en mal estado
- Precariedad en el servicio de salud

La problemática de la salud en el municipio de Barbosa, radica en que no hay infraestructura hospitalaria que permita la atención digna y oportuna a un gran porcentaje de la comunidad,

situación que se presentó debido a los malos manejos desde la formulación y ejecución del proyecto de reposición de la infraestructura hospitalaria del Hospital Integrado San Bernardo, lo cual conllevó a que en la actualidad y desde hace aproximadamente 9 años no se tenga instalaciones adecuadas para brindar atención a la comunidad.

Una de las problemáticas más preocupantes es que la ausencia de las óptimas condiciones de infraestructura del hospital afecta q toda la población puesto que:

- No hay atención para medicina general
- No hay atención para medicina especializada
- No hay laboratorio para exámenes médicos
- La atención de urgencias es precaria
- No hay nacimientos en el municipio
- Obligación de desplazarse a otros municipios para recibir cualquier clase de atención médica

En la actualidad nadie está exento de tener problemas en su salud, pero con preocupación se evidencia que existen poblaciones que se ven más altamente afectadas tales como:

- Mujeres embarazadas, requieren atención médica constante.
- Habitantes de escasos recursos, los desplazamientos a municipios cercanos para recibir atención médica les genera gastos adicionales en trasporte y alimentación.
- Niños y niñas, siendo estos más propensos a las enfermedades y accidentes (caídas), además de requerir controles a lo largo de su crecimiento.
- Adultos mayores, se consideran vulnerables ya que son más propensos a las enfermedades y emergencias médicas.

Estadísticas Generales

Con el fin de obtener información y datos para la formulación del proyecto se toma información del plan decenal del Ministerio de Salud para el departamento de Santander.

Barbosa se ubica dentro de La provincia de Vélez la cual esta conformada también por los municipios de Aguada, Albania, ***Barbosa***, Bolívar, Chipatá, El Peñón, Florián, Guavatá, Guepsa, Jesús María, La Belleza, La Paz, Puente Nacional, San Benito, Sucre y Vélez, con núcleo provincial sede Vélez. Cuenta con una población proyectada para ***2012*** de ***134.026*** habitantes y un área de 4.026 km2.

Población

Según los datos reportados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), Santander registró una población proyectada con base en el censo de 2005 para Santander en el año **2012** de **2´030.857** personas, cifra que representa el **4%** del total de los colombianos. La distribución por sexo sigue la tendencia nacional, así el **49,4%** son hombres y el 50,6% mujeres. Estructura de la población La mayor proporción de la población santandereana, equivalente al **46,8%**, se encuentra entre los 15 y 44 años de edad, es decir población económicamente activa. Las mujeres entre los 0-4 años y los hombres mayores de 65 años representan las menores fracciones en cada género. En la población menor de 45 años predominan los hombres con una razón hombre/mujer de 1,03 (103 hombres por cada 100 mujeres), comportamiento que cambia sustancialmente en las edades maduras donde las mujeres pasan a ser mayoría con una razón de 115 mujeres por cada 100 hombres (ver figura 2).

El índice global de dependencia en Santander para el año 2012 es de 50,2% lo que indica que aproximadamente por cada 2 personas en edad de trabajar existe una dependiente económicamente.

La pirámide poblacional registra en el año 2012 un estrechamiento marcado de la base, comparado con la pirámide de hace 20 años, esta situación está dada por una disminución en el número de personas menores de 15 años debido al descenso marcado de la tasa global de fecundidad, que en Santander en el periodo 2000-2012 pasó de 2,7 a 2,1 hijos por mujer.

De igual forma éste hecho se refleja en la tasa departamental general de fecundidad la cual en el periodo 2000–2012 pasó de 77 a 56,2 nacidos vivos por 1000 mujeres entre 15-49 años. En este punto, sin embargo, es importante anotar el crecimiento progresivo de la tasa general de fecundidad en mujeres entre 15 y 19 años, que pasó de 57 por mil en el departamento para el año 2005 a 66,8 por mil para el año 2012, teniendo la población de adolescentes tasas superiores a la de la población considerada en edad fértil (15-49 años) (ver tabla 2).

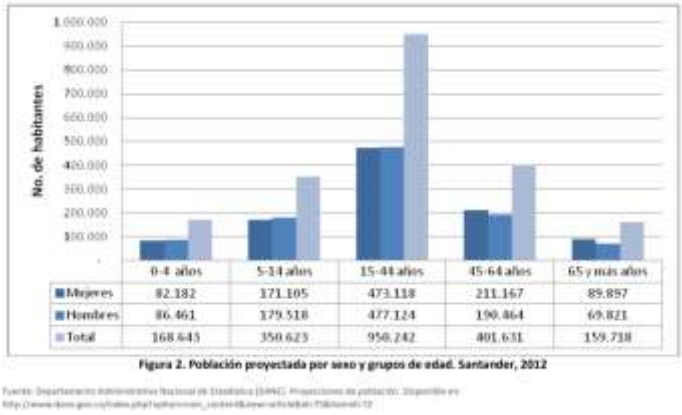


Figura 2 Plan Decenal Barbosa- Santander año 2012

Pirámide Poblacional

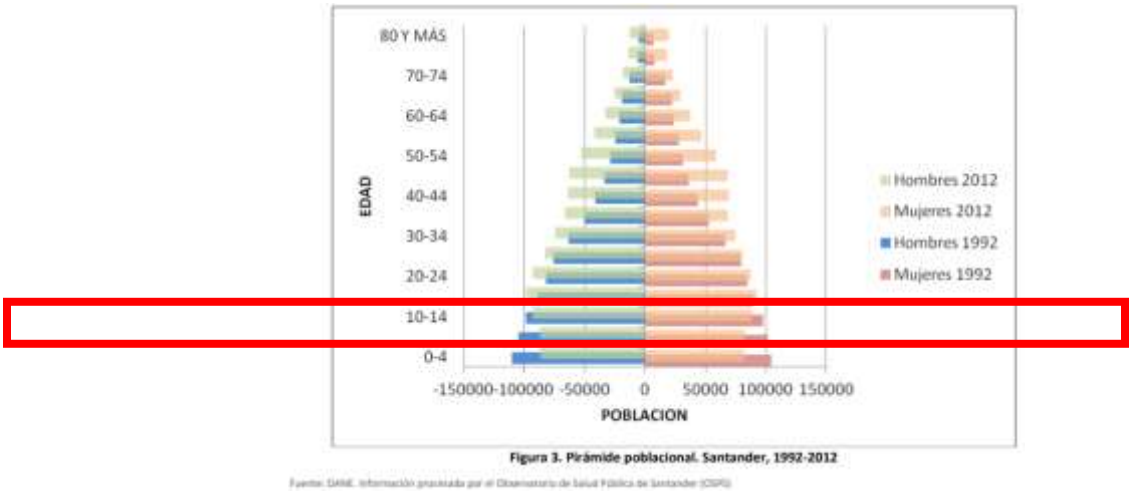


Figura 3 Pirámide Poblacional Plan Decenal Barbosa- Santander año 2012

Registros de Prestación de Servicios en Santander

En total se analizaron 3'166.937 registros de prestación de servicios, distribuidos en 2'563.710 de consulta externa, 400.142 de consulta de urgencias, 117.782 de urgencias con observación y 85.303 de hospitalización, lo que significa una disminución del 5% en el número de registros con respecto al año 2008 y del 27% con respecto al año 2007; esta reducción se debe principalmente a expensas de los registros del régimen contributivo y de la población sin aseguramiento, mientras que se observa un incremento en los registros del régimen subsidiado2,3,4,5,6 (ver figura 4). Es importante recordar que las variaciones observadas en los diferentes años, no representan necesariamente cambios en la frecuencia de los eventos, sino que pueden reflejar diferencias en los registros reportados.

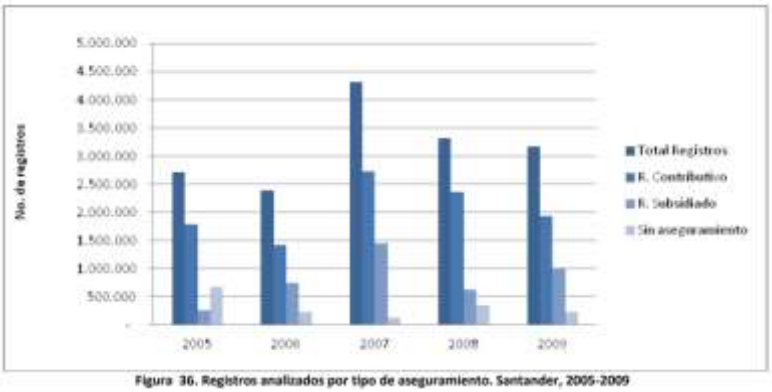


Figura 36. Registros analizados por tipo de aseguramiento. Santander, 2005-2009

Figura 4 Fuenta plan decenal de Santander

Tabla 12. Distribución de registros según servicio y tipo de aseguramiento. Santander, 2009

Tipo servicio	Régimen Contributivo			Régimen Subsidiado			Población sin aseguramiento		
	No.	%	Razón CE-S *	No.	%	Razón CE-S *	No.	%	Razón CE-S *
Consulta Externa	1.527.374	36,9		861.354	33,6		174.982	23,6	
Consulta de Urgencias†	359.848	8,7	4,2	118.871	4,6	7,2	39.205	5,3	4,5
Hospitalización	50.564	1,2	30,2	17.729	0,7	48,6	17.010	2,3	10,3
Procedimientos	2.198.244	53,1		1.566.821	61,1		509.514	68,8	
Total	**4.136.030**	**100,0**		**2.564.775**	**100,0**		**740.711**	**100,0**	

* Razón consulta externa/otro servicio.

† Incluye consulta de urgencias y urgencias con observación.

Observación: se excluyen registros sin dato de diagnóstico (consulta externa: contributivo 2022, subsidiado 650, sin aseguramiento 31; consulta urgencias: contributivo 40, subsidiado 32; urgencias con observación: contributivo 113, subsidiado 4; hospitalización: contributivo 50; hospitalización: subsidiado 39. Se excluyen registros de procedimientos sin dato de ámbito: contributivo 47, subsidiado 37.

Figura 5 Fuente plan decenal de Santander

5. Identificación acciones de innovación social

En todo proyecto de emprendimiento social es importante el factor innovación luego de evaluada la problemática y conociendo datos estadísticos más relevantes se proponen las siguientes estrategias en búsqueda del desarrollo de un producto y o servicio que genere un impacto positivo en la población de Barbosa- Santander.

PROYECTO	PERTINENCIA	FACTOR PRODUCTIVO	INNOVACIÓN	MERCADO
TRIAGE EN CASA.	El proyecto busca generar trabajo en los jóvenes con carreras enfocadas a la salud quienes prestaran apoyo a la comunidad	El proyecto permite generar una actividad económica productiva ya que brindara trabajo a jóvenes y pequeñas empresas de transporte médico asistencial.	No cuenta con un factor de innovación pero si busca brindar atención prioritaria a todos los pacientes y solucionar en cortos tiempos sus problemas de salud	El proyecto cuenta con un gran mercado la pregunta es ¿cuantos pacientes pueden visitar un hospital en un día?, el proyecto busca canalizar por lo menos el 30% de este mercado con atención básica primaria
ALIANZAS CON UNIVERSIDADES PARA PRESTAR ATENCIÓN	En un corto plazo se conseguir alianzas con una universidad la cual preste el servicio de profesionales en	Con esta alianza se busca que el Hospital de Barbosa tenga una excelente servicio médico y en la	Ofertar trabajo a los jóvenes en rural y próximos a graduarse.	El mercado objetivo es poder generar un buen servicio a los habitantes de Barbosa para que así no tengan que dirigirse a

EN SALUD	la salud,	distribución correcta de los recursos que se asignan por medio de las entidades gubernamentales		otros municipios
A CORTO PLAZO BRINDAR ATENCIÓN Y PARALELAMENTE TOMAR ACCIONES PARA RECUPERACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	A corto plazo brindar la atención de medicina general básica a la comunidad y de manera paralela crear una comisión o veeduría que tome acciones para la recuperación de la infraestructura física del Hospital de Barbosa de manera que se dé solución definitiva a la problemática.	Mediante convenios se consigue los médicos que requieran hacer su año rural para que estos brinden el servicio de salud, en centros médicos adecuados del municipio, paralelamente se creará la veeduría o comité que esté dedicado a tomar acciones legales y vincular entes de control para llegar a la solución definitiva de contar con infraestructura	Realmente no hay un punto innovador en la propuesta, sin embargo, se destaca el trabajar la propuesta en un corto plazo para brindar atención y dar solución definitiva mediante las acciones para recuperar la infraestructura física del hospital.	El mercado objetivo del proyecto es toda la comunidad del municipio, pues todos podrán ser beneficiarios del servicio de salud.

		óptima para la prestación del servicio de salud.		
VIDEO QUE MUESTRE LA PROBLEMÁTICA DEL HOSPITAL, CON UN PORTAL DE DONACIÓN.	El proyecto busca dar a conocer la problemática social de la infraestructura hospitalaria del municipio Santander, para recibir donaciones y/o aportes económicos no sólo a nivel Colombia sino a nivel mundial	El factor productivo consiste en recibir ayuda a nivel nacional e internacional, comoquiera que a este video tendrán acceso todas las personas que cuenten con internet sin importar en el lugar del mundo que se encuentren	El factor innovador es el beneficio que se puede obtener a través del desarrollo tecnológico, ya que la problemática se puede dar a conocer no sólo a nivel Colombia si no a nivel mundial	El proyecto está enfocando como mercado a los habitantes de Barbosa Santander y al personal profesional en la ramas de la salud ya si tienen los equipos idóneos, podrán ejercer a satisfacción su profesión brindando un atención de calidad a los pacientes

Evaluada la problemática, las acciones propuestas y en búsqueda de una propuesta que cubra la demanda de atención médica sin necesitar de una planta física se unifica en el siguiente cuadro la propuesta final considerando que brindar atención domiciliaria aporta un factor diferencial en la región llegando a los hogares y a donde se requiera dentro de la zona urbana y rural del municipio de Barbosa y brindar servicios médicos generales y especializados.

PROYECTO	*PERTINENCIA*	*FACTOR PRODUCTIVO*	*INNOVACIÓN*	*MERCADO*
Atención Médica Domiciliaria	El proyecto busca solucionar la problemática de la falta de atención médica a toda la población, sin necesidad de tener una infraestructura hospitalaria, es decir que se llegará a domicilio para brindar la atención médica general y especialista contando con un personal y equipo médico que brinde las garantías para brindar el servicio en condiciones óptimas.	Para que el proyecto sea sostenible se requiere plantear una tabla de costos para los usuarios, la cual debe incluir: -Costos de afiliación. -Tarifas mensuales. -Procedimientos especializados -Tarifas empresariales -Convenios con EPS	La innovación de este proyecto se basa en llegar a domicilio con la atención médica general y especializada a toda la comunidad de Barbosa.	El mercado potencial de este proyecto se centra: -Población Urbana -Población Rural -Convenios EPS -Convenios con prestadoras privadas de salud. -Empresas.

6. Modelo de Negocio Design Thinking:

Conociendo la problemática actual del hospital de San Bernardo en donde se genera una

sobredemanda en su red de Urgencias y hospitalización y deja a la luz pública una limitación en atención a los pacientes, a través del modelo Design thinking se busca establecer los procesos que le inyectan a la idea el factor innovación para lograr la satisfacción del cliente, a continuación se descompone la problemática y se desarrolla en cada una de sus acciones.

6.1 Empatizar

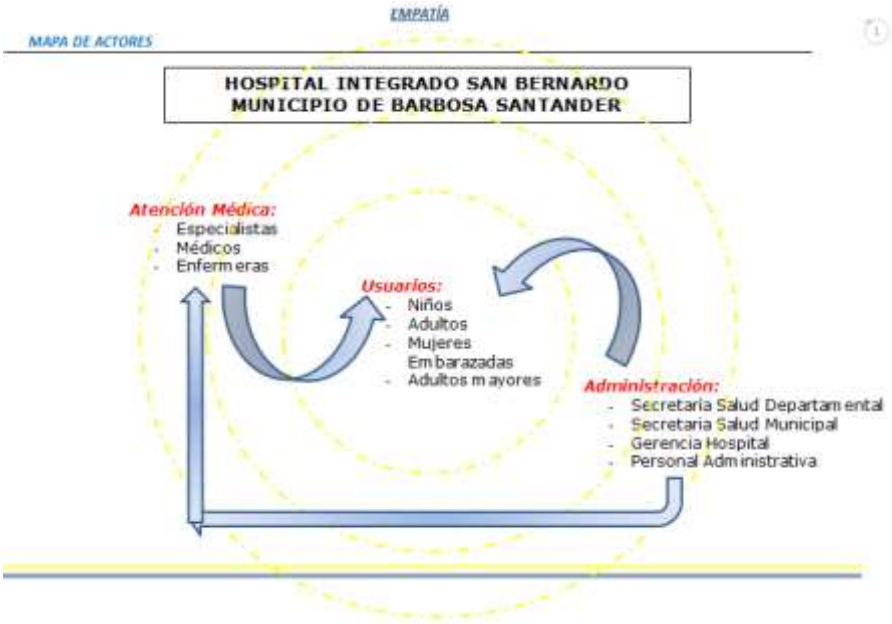


Grafico 6 Mapa de actores

Relación de los actores

ADMINISTRACIÓN		***USUARIOS***
De la *administración del hospital* (gerencia hospital) depende que se brinde un buen servicio a los usuarios, pues su buen desempeño garantiza la óptima prestación del servicio a los usuarios.		

De la *administración municipal (secretaria de salud municipal)*, depende la gestión y correcto manejo de los recursos, lo cual se traduce en calidad del servicio a los usuarios, brindando constante y permanente servicio, atención de especialistas y medicinas.

De la *secretaria de salud departamental*, depende que se ejerza un control que garantice la correcta ejecución de los recursos, lo que responde a un buen servicio a los usuarios.

El *personal administrativo*, es el encargado de canalizar la buena gestión de la secretaria departamental de salud, secretaria municipal y gerencia del hospital, siendo los responsables de brindar el buen servicio a los usuarios.

ADMINISTRACIÓN		***ATENCIÓN MÉDICA***
--De la *gerencia del hospital,* depende la selección del personal médico idóneo para brindar atención médica de calidad. -De la *secretaria de salud municipal,* depende la asignación de recursos para que la gerencia del hospital pueda garantizar la contratación idónea de personal médico y administrativo. -El *personal administrativo*, es quien tiene relación directa con el personal médico, pues debe organizar y direccionar la atención médica.		

ATENCIÓN MÉDICA		***USUARIOS***
-La atención médica (médicos, especialistas, enfermeras) son la relación directa con los usuarios, siendo los encargados de prestar el servicio a los usuarios.		

Gráfico 7 Mapa evaluación presente atención medica para habitantes de Barbosa- Santander

Gráfico 8 Mapa de evaluación a Futuro con el proyecto Salud domiciliaria

6.2 Definir

Basados en la etapa Empatiza, se pueden evidenciar las necesidades en las que se ven

inmersos los usuarios del Hospital Integrado San Bernardo de Barbosa E.S.E y son las siguientes:

- Hospital muy pequeño para la cantidad de pacientes que concurren a él.
- Deficiencia en la cantidad de profesionales en la salud disponibles en el centro médico.
- Falta de atención digna para los usuarios.
- Toma de exámenes para identificar la enfermedad por la cual se ven en la necesidad de consultar al médico.
- Deficiencia en la asignación de citas médicas.
- Deficiencia en la entrega de los medicamentos formulados a cada uno de los pacientes.

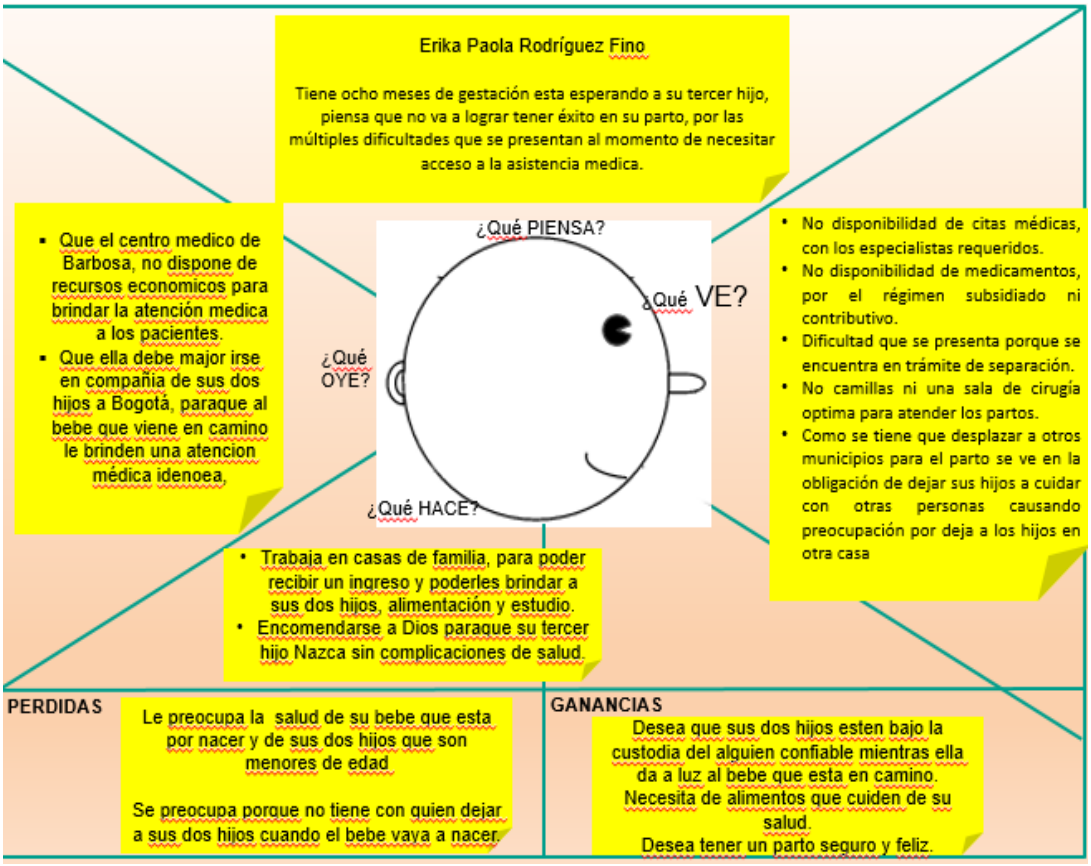


Gráfico 9 Técnica mapa de empatía

6.3 Idear

Idea de trabajo: Medicina prepagada con atención domiciliaria.

Se establece el cobro de una cuota mensual de valor único por persona para de esta manera brindar atención médica domiciliaria.

Se Considera la opción de realizar convenios con universidades para que los médicos realicen sus rurales de la mano del proyecto permitiendo así generar empleo y disminuir costos de personal.

Se considera una alianza con una entidad que comercialice medicamentos para venderlos a precio de mercado y así obtener ganancias y brindar la oportunidad a los bumangueses de adquirir sus medicinas a domicilio también.

Es importante que en las alianzas ambas partes puedan beneficiarse, por lo que es indispensable encontrar alianzas para que los pacientes puedan hacerse los exámenes que necesiten cobrando un valor justo y las mujeres que están embarazadas pueden ir para que se les atienda en su parto de manera profesional y digna.

Incluir en el plan una línea telefónica con asistencia las 24 horas para que los usuarios, al pagar el plan mensual, puedan tener atención.

Diseñar una página web con asistencia las 24 horas permitirá que los usuarios puedan resolver las dudas de prioridad menor y que al pagar su plan mensual puedan tener atención rápida a sus inquietudes de salud, teniendo en cuenta la gravedad de estas.

Tanto la asistencia domiciliaria, como la página web y la línea telefónica permitirá que los bumangueses reciban atención médica ágilmente y para todos sin que colapse.

Grafico 10 Grafico de ideas prestación de servicios.

6.4 Prototipar

Idea a trabajar: Medicina prepagada con atención domiciliaria.

Propuesta: Creación de una aplicación móvil medicina prepagada para municipio de Barbosa, que facilite la interacción entre los médicos especialistas y los pacientes, especialmente aquellos de las áreas rurales. En esta sección se presenta el proceso y la experiencia de validación de esta solución.

Diseño de aplicación móvil: La idea principal que se obtiene en esta iteración es la de facilitar a las personas en principio a encontrar a qué especialidad acudir por medio de unas palabras claves o síntomas. También pensando en las personas se agrega la funcionalidad de búsqueda automática de forma que permita orientar al paciente para que no sea éste quien busque el especialista uno por uno, sino que sea la aplicación que envíe una notificación de forma automática a los especialistas disponibles.

Muestra el User Story Map que se construyó a para esta iteración

Esta iteración facilita a los usuarios la posibilidad de encontrar a qué especialidad acudir por medio de unas palabras claves o síntomas. Para lograr este propósito fue necesario acudir a dos posibilidades de búsqueda: una manual y una automática. En principio se entiende que la opción manual será útil para los casos en que las personas quieran ser atendidas por un especialista de su preferencia y tendrán que hacer búsquedas manuales. La opción automática cobra importancia para los casos en que las personas requieren que la misma aplicación les facilite la búsqueda y envíe la notificación a los especialistas disponibles.

Tipo de búsqueda (Automática o manual) La aplicación cuenta con dos tipos de búsqueda, una manual y otra automática	
Lista de médicos Al seleccionar la búsqueda del especialista de forma manual se despliega una lista de posibles médicos donde se puede buscar por el nombre y seleccionarlo de la lista	
Palabras claves ingresadas por el paciente Si selecciona el tipo de búsqueda automática se abre una pantalla en donde se debe ingresar las palabras claves por lo que se desea consultar	
Notificación al médico con las palabras claves Al enviar las palabras claves le llega una notificación al médico con una nueva consulta y las palabras claves	

Respuesta del médico y redirección al especialista El médico le envía la respuesta al paciente y si ve que la consulta requiere de un especialista notifica al paciente y sugiere un especialista inscrito a la aplicación para que lo valore	
Inicio de sesión En esta iteración se opta por crear una versión funcional de la aplicación para permitir la interacción con los usuarios y de esta manera facilitar el entendimiento del uso de la aplicación y tener retroalimentaciones más cercanas a la realidad.	
Lista de consultas Por primera vez el usuario con rol de paciente ingresa a la aplicación y agrega una nueva consulta desde el botón de “agregar consulta”	

Agregar consulta Para agregar una consulta se escribe el motivo de consulta de forma breve y se escriben 3 síntomas de la enfermedad	
Tablero de consultas de los médicos Al enviar los síntomas se envía notificación a los médicos generales y especialistas quienes pueden ver un tablero de consultas	
Muro de consulta, staff de médicos El personal médico al seleccionar la consulta entra a lo que se denomina el muro de la consulta que se observa en la Figura, un staff de médicos que comparten su conocimiento para darle la mejor respuesta al paciente.	

Resumen de consultas del paciente El paciente desde la aplicación podrá ver el resumen de consultas	

Pensando en cómo el médico o el paciente va a visualizar las consulta es necesario introducir a la consulta un estado, de esta forma el médico no va a ingresar consulta por consulta para identificar si la consulta no ha sido atendida o si la consulta ya ha sido cerrada. Conociendo visualmente el estado de la consulta por medio de un elemento de visualización permitirá al médico ser más eficiente al momento de gestionar las consultas y al paciente saber su consulta en qué estado se encuentra de forma más rápida. Por esta razón en el tablero de consultas se muestra un semáforo para que tanto el paciente como el médico identifiquen el estado de la consulta, si el semáforo está en verde es una consulta que ya ha sido cerrada, si el semáforo está en amarillo, es una consulta que tiene una respuesta, pero no se ha cerrado y si el semáforo está en rojo la consulta no ha sido respondida. La analogía del semáforo se usa porque es una convención internacional perfectamente comprendida por toda clase de usuarios.

6.5 Evaluar

En esta fase se utiliza la Técnica evaluación del valor; Para la evaluación de los prototipos se utilizó como herramienta de estudio la escala de Likert buscando reconocer las distintas soluciones que se quieren brindar a la comunidad de Barbosa, y establecer que ideas atraen a los usuarios con el fin de identificar las diferentes áreas de oportunidad, para esto se

seleccionaron 18 usuarios de edades entre 20 y 55 años, el 50% de la muestra corresponde a mujeres en estado de gestación, estas personas respondieron una encuesta basada en las ideas prototipo del proyecto en el siguiente link https://www.questionpro.com/a/TakeSurvey?tt=yjhpmRzs9Oo%3D, , obteniendo así los siguientes resultados

Q1. ¿le gustaría que una empresa de atención domiciliaria realizara controles prenatales a domicilio?

totalmente de acuerdo	9	50,00%
de acuerdo	3	16,67%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,56%
en desacuerdo	4	22,22%
totalmente en desacuerdo	1	5,56%
Total	**18**	

Q2. ¿Le gustaría contar con un servicio de atención medica prehospitalaria?

totalmente de acuerdo	5	27,78%
de acuerdo	7	38,89%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
en desacuerdo	4	22,22%
totalmente en desacuerdo	2	11,11%
Total	**18**	

Q3. le gustaría recibir Orientación medica virtual y telefónica?

totalmente de acuerdo	11	61,11%
de acuerdo	3	16,67%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,11%

en desacuerdo	1	5,56%
totalmente en desacuerdo	1	5,56%
Total	**18**	

Q4. ¿Le parece importante que una mujer en estado de gestación pueda contar con Traslado asistido en el momento de parto?

totalmente de acuerdo	6	33,33%
de acuerdo	4	22,22%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,11%
en desacuerdo	4	22,22%
totalmente en desacuerdo	2	11,11%
Total	**18**	

Q5. **¿estaría dispuesto a invertir en su salud un Aporte mínimo mensual entre $30.000 a $50.000?**

totalmente de acuerdo	5	27,7%
de acuerdo	6	33,33%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,11%
en desacuerdo	2	11,11%
totalmente en desacuerdo	3	16,67%
Total	**18**	

Q6. estaría dispuesto a adquirir suplementos vitamínicos a precios cómodos si su médico lo formula?

totalmente de acuerdo	3	16,67%
de acuerdo	2	11,11%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	27,78%
en desacuerdo	6	33,33%
totalmente en desacuerdo	2	11,11%

Total	**18**	

Q7. le gustaría contar con un servicio de salud que Toma de muestras para exámenes a Domicilio?

totalmente de acuerdo	10	55,56%
de acuerdo	2	11,11%
ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,11%
en desacuerdo	3	16,67%
totalmente en desacuerdo	1	5,56%
Total	**18**	

Q8. ¿Estaría dispuesto a afiliarse a un servicio que le brinda servicios de salud a Domicilio?

totalmente de acuerdo	8	44,44%
de acuerdo	5	
ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,56%
en desacuerdo	2	11,11%
totalmente en desacuerdo	2	11,11%
Total	**18**	

6.6 Análisis resultados

Para este análisis se toman como resultados positivos la respuesta totalmente de acuerdo y de acuerdo, las demás opciones se toman con análisis negativo, de acuerdo a los resultados se evidencia que una de las fuentes de financiación propuesta es la alianza con laboratorios de medicamentos y la compra de estas no se hace tan atractiva a la atención del usuario por lo que sería indispensable el buscar otras fuentes adicionales al copago, este, aunque no tiene una total aceptación por el resultado se evidencia que el usuario está dispuesto a asumir.

Las demás propuestas de valor son atractivas en gran porcentaje a los ojos de los usuarios se toman como viables para continuar con el proyecto.

7. Definición de Estrategias de Mercado

Es importante definir las estrategias de mercado que acompañaran el proyecto por esto es indispensable realizar la investigación de mercados, definir el cliente objetivo, conocer la competencia y cuáles pueden ser los aliados claves para que el proyecto sea un éxito.

Atributos y beneficios del producto o Servicio a ofrecer al mercado.

IMPACTO DE LA IDEA

NECESIDAD A RESOLVER

La necesidad que vamos a solucionar es la falta de atención médica a todos los habitantes del municipio de Barbosa- Santander

Ambiental
Reducir el riesgo de contaminación y otras amenazas ambientales

SOCIAL
Modernizar a los habitantes utilizando los nuevos servicios de atención domiciliaria, el cual va de la mano con la nueva tecnología

ECONOMICA
Reducir gastos de traslados y atención médica, a los habitantes del municipio de Barbosa, integrando personal especializado en la salud, mejorando el empleo en la región.

7.1 Atributos del servicio:

Teniendo en cuenta que la labor de la empresa se desempeña en el área de salud y el interés de esta se proyecta en el bienestar del paciente y su familia, se ofrecerá un portafolio de servicios de atención en salud domiciliaria que pretende mejorar la calidad de vida de los usuarios durante el proceso de su enfermedad, mediante una atención profesional en la calidez de su hogar y con el beneficio de la reducción de costos por concepto de hospitalización mediante los servicios de:

- **Hospitalización en el domicilio**; auxiliar de enfermería, medicina, Terapias, especialistas, nutrición y curaciones.
- **Servicio domiciliario asistencial**; Medicina, terapias, especialistas, nutrición y curaciones.
- **Aplicación de medicamentos**; auxiliar de aplicación de medicamentos y asistencia médica.

Estos serán los servicios ofrecidos inicialmente, no se prestarán los demás asociados a hospitalización ya que no se contará con los recursos necesarios pues la inversión inicial se limitará a los servicios antes mencionados los cuales son escogidos a partir de un análisis competitivo con las demás empresas que prestan el servicio, la mayoría de ellas prestan consulta de medicina general y especialistas y no le ponen importancia a la parte de educación en salud y terapia. Esto hace parte de la estrategia de mercado.

7.2 Beneficios del servicio:

Tener atención medico domiciliaria en la propia casa. Se crea para ayudar a resolver problemas como;

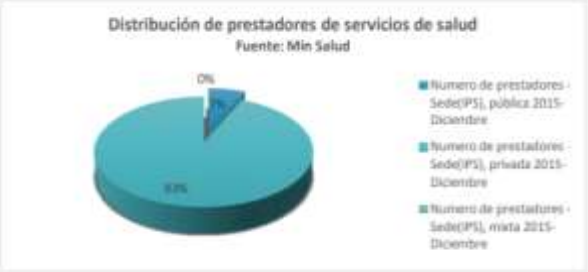
Acortar, o en su caso evitar, la estancia de un paciente a otros municipios, proporcionándole una asistencia de rango hospitalario en su propio domicilio por un equipo cualificado o Servicio de Hospitalización Domiciliaria.

La atención de pacientes con problemas de salud y o controles a domicilio pueden ofrecer a este las condiciones asistenciales, sanitarias y de atención prioritaria a sus necesidades de manera casi que inmediata.

7.3 Grupo objetivo del proyecto

El municipio de Barbosa tiene 29.551 personas afiliadas al régimen de seguridad social en salud, de los cuales 13.755 corresponden al régimen contributivo, 15.186 al régimen subsidiado y 610 personas al régimen de excepción, teniendo una cobertura del 100% de la población en el régimen de seguridad social en salud.

Fuente: Ministerio de Salud, Información FOSYGA BDUA



Fuente: Ministerio de Salud, 2016

Gráficos 9 y 10 correspondientes a población afiliada a régimen de salud, tomado de la Fuente:https://barbosasantander.micolombiadigital.gov.co/sites/barbosasantander/content/files/000044/2154_acuerdo-009-de-2016-plan-desarrollo-aprobado-

Se define que el grupo objetivo a que vamos a vincular al proyecto van a ser todos los habitantes del Municipio de Barbosa que están actualmente en el régimen contributivo quienes pueden ser:

- Los trabajadores del servicio doméstico (jardineros, conductores, empleadas del servicio doméstico, entre otros).
- Los empleados dependientes de un patrono.
- Los empleadores o patronos.
- Los trabajadores independientes.

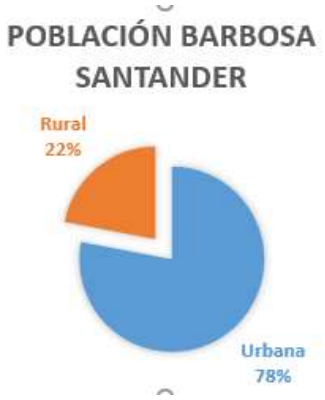
- Los jubilados o pensionados.
- Los servidores públicos.

7.4 Segmentación

De acuerdo con las necesidades y características de los habitantes del municipio de Barbosa, el mercado se segmenta así:

Geográfica*:*

Para la prestación del servicio de salud a domicilio se cuenta con la población urbana y rural del Municipio de Barbosa, Se toma en cuenta también la población rural contando que el municipio no tiene extensas zonas rurales de difícil acceso, de manera que es posible acceder a toda la población.



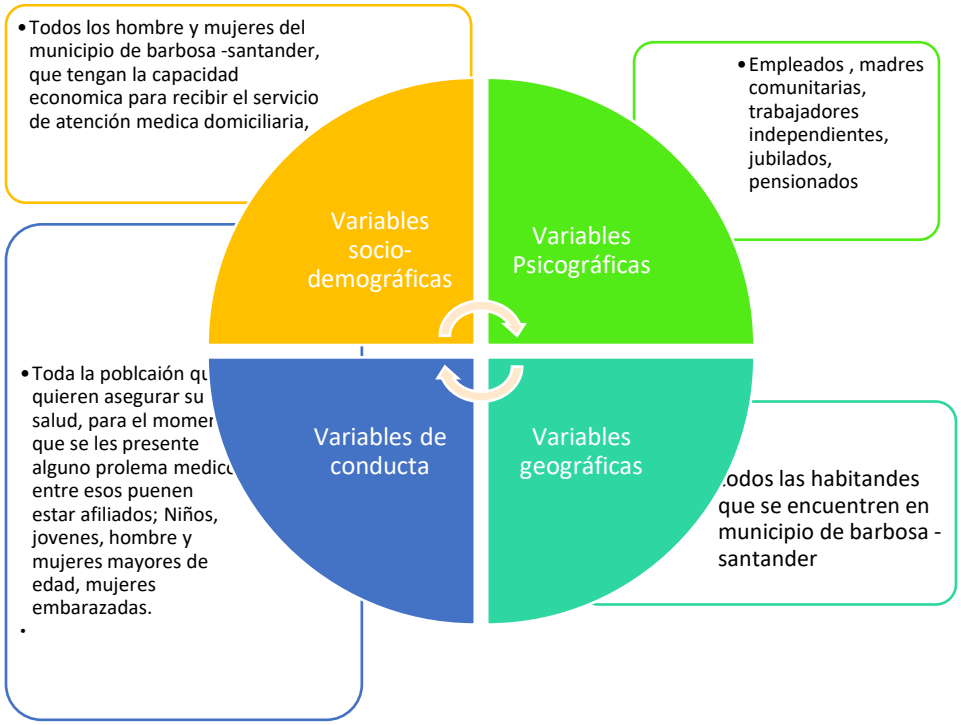
Población Barbosa Santander	
Urbana	23070
Rural	6511

Grafico 11 correspondiente a la zona urbana y rural del municipio de Barbosa- Santander

Demográfica:

Teniendo en cuenta que se ha demarcado la prestación de servicio de salud para la comunidad residente urbana y rural, para priorizar se hace necesario segmentar la población así:

- Población entre 0 y 60 años
- Mujeres Embarazadas
- Usuarios de medicina prepagada



7.5 Identificación de la competencia

EMPRESAS/ VARIABLES	COMPETIDOR 1 CLINIMED Barbosa	IDEA DE EMPRENDIMIENTO
PRECIO		
PRODUCTOS	Urgencias 24 horas Consulta de medicina especializada Radiología Terapia física y respiratoria Laboratorio Clínico	Generación de empleo en la región se consolida en una empresa privada Prestadora de Servicios de Salud IPS

	Cirugía de Programada Toma de electrocardiogramas Hospitalización 1er nivel Consulta Médica General	
ACCESIBILIDAD	ENTIDAD PRIVADA	

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

- **Alcaldía de Barbosa:** Asumiría los costos y la responsabilidad en los siguientes aspectos, 3 Ambulancias, el mantenimiento, la operación y el combustible que requiera para prestar su servicio.
- **Los Donantes:** En este grupo estaría el Gobierno Nacional, las Fundaciones sin ánimo de lucro y demás empresas que le quieran apostar a este proyecto, y con los fondos aquí captados se costearían los gastos de administración y puesta en marcha del proyecto. También encontramos dentro de este grupo a los profesionales idóneos en la materia que deseen aportar sus conocimientos de manera voluntaria para la prestación de este servicio.

• **Las Entidades de Salud y Universidades:** Aquellas que se vinculen a esta propuesta serían las encargadas de aportar los medicamentos, así como los materiales, el personal médico y de especialistas requeridos para la puesta en marcha del servicio de asistencia sanitaria. Las posibles alianzas se pueden realizar con

Comfenalco SANTANDER Se preocupa por ti.	Se puede crear una alianza con la caja de compensación para que los afiliados obtengan descuentos especiales en medicina, exámenes especiales y los

	servicios adicionales que presta esta entidad en cuanto a salud
Universidad Industrial de Santander CONSTRUIMOS FUTURO	Creas alianza con los estudiantes de medicina y especialistas

Entidades prestadoras de servicios médicos en el municipio y posibles aliados:

- Fundacion Avanzar Fos Sede Barbosa PrivadaCarrera 10 #5-
- Radiografias Panoramicas De Barbosa PrivadaCra. 9 No. 10-08 Piso 2
- Monsalud Limitada PrivadaCalle 8 Nº 8-53
- Optica Vision Santander S.A.S PrivadaCarrera 9 N° 14-71
- Franconeira Ips S.A.S PrivadaCra 9 No. 9-44 Int 103
- Clinimed Barbosa Ltda. PrivadaCarrera 9 No. 10-97
- Salud Con Calidad Ltda PrivadaCarrera 9 Nº 15-02
- Cardiosalud Barbosa Ips E.U PrivadaCarrera 9 Nº 17 -04
- Franconeira Ips S.A.S.. PrivadaCarrera 9 # 10-97 Local 3 Piso 2
- Fundacion Social Biossanar Barbosa PrivadaCarrera 9 No 14-09 Interior 109 Bar
- Sol Y Vida PrivadaKr 9 # 16 - 16
- Optica Futura Sm Sas PrivadaCalle 7 No 8-71
- Rx Digital Ips PrivadaCra. 9 No. 10-08 Piso 2 Interior 103

7.6 Propuesta de Estrategias de Mercadeo

ESTRATE-GIAS	***¿Qué?***	***¿Cómo?***	***¿Con qué?***	***¿Cuándo?***	***¿Quién?***
	Programas	**Acciones Inme-diatas**	**Recursos Necesarios**	**Tiempo**	**Responsable**
COMUNICA-CIÓN	Campañas Publicitarias en diferentes medios de comunica-ción con ma-yor circula-ción en el Municipio	Establecer con-tacto con medios publicitarios en Barbosa, acceder a las mejores op-ciones en cuanto a eficiencia y eco-nomía	Económi-cos.	La comunica-ción debe ser una estrategia permanente, inicialmente mientras la idea es aco-gida debe usarse una co-municación agresiva con una duración de ***6 meses***, posteriormente debe ser me-dida de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando (campañas, promociones)	Publicista ex-terno

POSICIONAMIENTO	Inauguración de la organización. Marcar la diferencia en la prestación del servicio, garantizando siempre atención de calidad. Ser la empresa número 1, que preste el servicio hospitalario en el Municipio y sus alrededores.	Elaboración de un plan de promociones a las IPS y usuarios. Elaboración de un plan de selección e inducción, que incluya entrenamiento del personal que desarrollara las actividades. Elaboración de plan de capacitación y actualización de conocimientos que incluya cronograma Elaboración, estandarización, implementación, control y segui-	Economicos Humanos	seis (6) meses de manera que en este tiempo ya tenga el reconocimiento suficiente para funcionar y ser auto sostenible.	Comité médico y administrativo.

		miento en protocolos y guías de atención. Elaboración de un programa de seguimiento al desarrollo y comportamiento del mercado. Creación y evaluación de indicadores de eficiencia, eficacia, oportunidad, accesibilidad y rentabilidad Elaboración de un proceso de autoevaluación constante de la calidad del servicio Elaboración de un análisis financiero mensual			

		Gestión de alianzas – estratégicas con instituciones que presten otro servicio de salud, en el caso de que sea necesario.			
DIFERENCIACIÓN	Llegar a domicilio con la prestación de servicios básicos y complementarios con calidad y profesionalismo. garantizando inmediatez en la respuesta a situaciones de urgencia.	Esta estrategia se radica en la alta capacitación del personal, el equipo de trabajo se debe integrar con la imagen y los valores que rigen el proyecto	Económicos. Humanos	Se busca un posicionamiento de marca en 6 meses.	Personal Administrativo Personal Médico Personal Operativo

7.7 Marketing Mix

Basados en las 4 "P" se establecieron las siguientes estrategias para ofrecer a los habitantes del Municipio de Barbosa Santander el proyecto de atención medica Domiciliaria.

Estrategia de Producto: es importante dejar en claro al consumidor el valor del producto ofrecido para que el entienda la importancia de su aceptación, partiendo de la Propuesta de Valor se define que:

A través de la innovación en servicios de salud se busca brindar a los habitantes del municipio de Barbosa-Santander y municipios aledaños la oportunidad de tener acceso a la salud prioritaria en su domicilio con más equidad y calidad a través de procesos eficientes, promoviendo el compromiso del talento humano y garantizando la satisfacción del usuario y su núcleo familiar.

Estrategia de Precio: Para introducción al mercado la estrategia es llegar a la mayor cantidad de habitantes con un precio bajo por tanto durante el primer trimestre el precio de afiliación por personas será del 50% de la tarifa establecida para el proyecto en su etapa de madurez.

En la etapa de madurez el proyecto cuenta con dos (2) formas de atención, la primera a partir del ofrecimiento de planes que se adquieren mediante el sistema de prepago el costo de afiliación por persona es de $30.000 si desea afiliar a más personas de su grupo familiar obtendrá un descuento de $5000 en tarifa por persona adicional.

La segunda mediante la prestación de servicios esporádicos o específicos, principalmente de urgencias, y que se prestan de forma individual y no como parte de un plan, los cuales podrán ser cancelados a crédito con un pagare firmado previamente y con consentimiento del paciente.

Estrategia de distribución: Para el proyecto se busca una distribución intensiva, la idea es obtener el mayor número de usuarios en el menor tiempo posible a través de

- Las droguerías del municipio

  que realicen alianzas con el proyecto para la distribución de sus medicamentos.
- Carpas de campañas de salud, mes a mes se realizarán campañas de atención en salud con la primera consulta gratis para así realizar captación de clientes.
- Cajas de compensación.
- Social Media Marketing. (SMM)

- **Estrategia de promoción**: para esta se establecieron los siguientes canales como medio de información, persuasión y captación de clientes:
- Venta directa. (volantes, cupones, carteles, brochures)
- Sitios digitales:
- Publicidad
- Relaciones online (ventas página Web)
- Patrocinios
- Email marketing Boletines informativos y promocionales.
- Blog para campañas de salud, redes sociales

8. Programa de Marketing Digital

Las estrategias de Marketing digital buscan generar un impacto con gran alcance en los medios digitales por esto para el proyecto es importante alcanzar un reconocimiento y posicionamiento digital a través de las redes sociales y la página Web, dentro de este contexto se hace necesario un nombre para posicionar y una imagen digital a continuación se expone la estrategia generada.

8.1 Marca y Eslogan:

Para publicitar el proyecto y generar recordación en el cliente es necesario una marca que identifique claramente el servicio por esto "SALUD EN CASA" se considero como la mejor opción ya que el cliente identificara a través de este el servicio que se quiere prestar, adicional es de fácil recordación.

Gráfico 11: Imagen de la marca.

Eslogan: "Cuidamos vidas", es fácil de recordar y encierra el objetivo principal del proyecto, en si se puede decir esta pequeña frase cumple con las expectativas del servicio.

8.2 Sitio Web

La pagina Web del proyecto busca mediante su imagen generar un vinculo emocional con el cliente, que se sienta en el lugar adecuado y esta le transita la seguridad de adquirir no solo el producto si no de que toma la mejor decisión por su salud y la de los seres que ama.

Link de ingreso a la página:

https://erikayag09.wixsite.com/saludencasa

Grafico 12 imagen inicial pagina Web

En la página web se da a conocer al cliente potencial información básica del proyecto, por lo que se detalla la propuesta de valor acompañada de los siguientes link;

- *Servicios:* Relación de cada una de las especialidades y servicios médicos hospitalarios.
- *Atención al ciudadano:* Solicitar servicio, Trámites, consultar resultados de exámenes.
- *Link de contenido:* Publicación de contenido de interés, enlace a videos educativos, tips de salud y belleza.
- *Contáctanos:* Información de contacto vía teléfono, WhatsApp, e-mail

8.3 Redes Sociales

La página web brinda acceso a redes concurridas y que de acuerdo a estadísticas son las más usadas a nivel mundial, ***FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITTER***, en la estrategia de publicidad se cuenta con la generación de un plan diario de actualización de redes, así como también responder oportunamente comentarios e inquietudes.

El objetivo de la presencia e redes sociales es lograr en el primer trimestre de 2020, 1000 seguidores, los cuales corresponden al 5% de la población elegida para el proyecto.

En la imagen 12 (ver figura) se dejan ver los buscadores o accesos a los cuales puede ingresar el navegante para comunicarse de manera inmediata, el objetivo de este es brindar la confianza al consumidor de que cuenta con un apoyo a su servicio las 24 horas.

Figura 12: contacto directo a través de la página web

8.4 E-Mail Marketing

Con el fin de que la propuesta digital sea un éxito Periódicamente se realizará una medición que permita saber:

¿Cuántos suscriptores tenemos?

¿Porcentaje medio de apertura?

¿Porcentaje medio de clicks?

8.5 Publicidad Digital

Se pagará publicidad sectorizada en redes sociales con el fin que se visibilice la imagen publicitaria en Barbosa Santander y sus alrededores siendo este nuestro mercado potencial.

8.6 Analítica Web

Se realizará medición para identificar:

¿Cuánto es el tráfico de visitas?

¿Tiempo de permanencia en la página?

¿Tiempo de permanencia en redes?

9. Conclusiones

En la actualidad una alternativa de emprendimiento es el desarrollo de proyectos productivos de tipo social, se concluye que el marketing aplicado a las necesidades de una comunidad y acompañado del compromiso de crecimiento no solo del emprendedor sino también la comunidad ayuda a mitigar las carencias en la salud, educación, transporte, desempleo, educación entre otras que son necesidades primarias para aportar valor a una sociedad.

Todo proyecto de emprendimiento requiere de la planeación de unas etapas que conlleven a su desarrollo con éxito, como profesionales es importante que nos concienticemos que somos responsables de aportar a la sociedad y crecer de la mano de esta con respeto, solidaridad y compromiso.

Como futuros profesionales somos conscientes de la necesidad de contribuir a una sociedad que día a día se siente más vulnerada en sus derechos y el diplomado de profundización en marketing para el emprendimiento social no solo nos brindó la formación académica, sino que también nos concientizo de los diferentes desafíos que podemos enfrentar aplicando las diferentes metodologías de marketing con objeto social.

10. Enlace del video

https://youtu.be/b-TaOmPuP68

11. Bibliografía

Moreira P. & Urriolagoitia L. (2011). El emprendimiento social

Alcaldía de Medellín & COMFAMA. (2012). revisión conceptual sobre emprendimiento social. En Empresas sociales (P 3-29)

De Pablo J. & Uribe J. (2017). Experiencias de emprendimiento social en Iberoamérica

Barrera Ernesto, La empresa social y su responsabilidad social. Revista Innovar. Nº 30, abril 2007. ISSN: 0121-5051.

Diagnóstico de Salud de Santander, Edición especial de la Revista del Observatorio de Salud Pública de Santander, Año 7, número 1 de 2012, ISSN 1909–1052