

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN SERVICIO

**SADIA**

**SERVICIO PARA EL APOYO Y DESARROLLO INTEGRAL DE LOS  
ADOLESCENTES**

Paula Andrea Buitrago Cepeda

Laura Alejandra Daza Rodríguez

Cristhian Mauricio Lozano Pimentel

Opción de grado

Grupo: 10120

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior ( CUN)

Administración de Empresas

Abril 2018

## ÍNDICE

|       |   |
|-------|---|
| 1     | Introducción  |
| 1     | Justificación   |
| 2     | Desarrollo de matriz de perforación de clientes CUSTOMER DEVELOPMENT      |
| 2.1   | Stake Holders   |
| 2.2   | Identificación de las Necesidades del Stake Holders (Hipótesis)           |
| 2.3   | Identificación de los Beneficios y expectativas (Hipótesis)               |
| 2.4   | Identificación de las Soluciones Actuales (Hipótesis)                     |
| 2.5   | Análisis de las Limitaciones, inconformidades y frustraciones (Hipótesis) |
| 2.6   | Mercado   |
| 2.6.1 | Identificación de TAM, SAM y TM   |
| 3     | Validación del mercado  |
| 3.1.  | Formato entrevista  |
| 3.2.  | Análisis de la información resultados                                     |
| 3.2.1 | Validación de identificación de las necesidades                           |
| 3.2.2 | Validación de los beneficios y expectativas                               |
| 3.2.3 | Validación Limitaciones inconformidades y frustraciones                   |
| 3.3   | Pentágono de perfilacion del clientes                                     |
| 4.1   | Descripción del producto o servicio                                       |
| 4.2   | Ficha técnica   |
| 5     | Planeación estratégica generativa   |
| 5.1   | Identidad estratégica   |
| 5.2   | Futuro preferido  |
| 5.3   | Objetivos empresariales   |
| 5.3.1 | Objetivos generales   |
| 5.3.2 | Objetivos específicos   |
| 5.4   | Valores corporativos  |
| 6.    | Análisis del macroentorno   |
| 6.1   | PESTEL  |
| 6.2   | Cinco (5) Fuerzas de PORTER   |

## 1. INTRODUCCIÓN

En el siguiente proyecto se pretende llegar a prestar un servicio con el cual se pueda proporcionar educación, protección y desarrollo integral a los adolescentes de Colombia como medios fundamentales para romper el ciclo de las condiciones de vida, luchar contra la violencia, el sufrimiento y el desamor. Se identifica por medio del stakeholder la necesidad de autonomía para alcanzar la plenitud ciudadana y el progreso social, económico, cultural y espiritual del adolescente. De esta manera se actúa a través de entrevistas generar un análisis personalizado para poder crear hipótesis reales y así ejecutar unas bases sólidas que garanticen su desarrollo humano equitativo y sostenible.

## 1. JUSTIFICACIÓN

El fortalecimiento del servicio representa un cambio de paradigma en la educación de jóvenes en el contexto local y regional. Este Programa propone la educación del adolescente y como una estrategia para el **desarrollo humano como base para el desarrollo social y cultural ya que por su condición de aprendizaje se identifica una necesidad**; un desarrollo humano enfocado al cultivo del potencial del ser humano en sus diferentes dimensiones: espiritual, intelectual, afectivo, social y Tecnológico.

En este sentido, surge la necesidad de diseñar un Proyecto Educativo que se enmarca dentro de una pedagogía para el desarrollo humano, entendido como un proceso dinámico para aprender a pensar, aprender a ser, aprender a hacer, apoyado en procesos de autoaprendizaje y de comunicación.

En este sentido, es necesario implementar un Proyecto no solo académico, también, con diversos tópicos técnicos, que permita el mejoramiento progresivo variado para un amplio control de aprendizaje, que los faculte para ser sujetos de su desarrollo personal y social generar programas de los problemas reales locales y regionales en respuesta a las necesidades individuales y Grupales, dándoles como valor agregado la Formación para el trabajo y Desarrollo Humano, con programas de sanas relaciones en su entorno.

## **2. DESARROLLO DE MATRIZ DE PERFILACIÓN DE CLIENTES CUSTOMER DEVELOPMENT**

### **2.1. Stake Holders**

Control especial a adolescentes que han desarrollado esquizofrenia

### **2.2 Identificación de las Necesidades del Stake Holders (Hipótesis)**

En la identificación de las necesidades del Stake Holders encontramos:

#### **➤ Adolescentes**

Creemos que los adolescentes necesitan atención

Creemos que los adolescentes necesitan educación que se ajuste a sus procesos

Creemos que los adolescentes necesitan apoyo

Creemos que los adolescentes necesitan manejar sus emociones

Creemos que los adolescentes necesitan seguridad en sí mismo

Creemos que los adolescentes necesitan autocontrol

Creemos que los adolescentes necesitan atención integral

Creemos que los adolescentes necesitan conocer las consecuencias del consumo de sustancias psicoactivas

#### **➤ Familias**

Creemos que las familias necesitan identificar el problema

Creemos que las familias necesitan información oportuna, ambientes de aprendizaje lúdico

Creemos que las familias necesitan buenas relaciones con sus hijos

Creemos que las familias necesitan aceptar la condición de su hijo, manejan las necesidades y deseos emocionales

Creemos que las familias necesitan socializar con su núcleo

Creemos que las familias necesitan manejar sanas relaciones en su entorno

Creemos que las familias necesitan conocer la atención integral

Creemos que las familias necesitan distinguir el entorno de sus hijos.

### 2.3 Identificación de los Beneficios y expectativas (Hipótesis)

En la identificación de beneficios y expectativas de stake holder encontramos

#### ➤ **Adolescentes**

**¿Qué pasaría si los jóvenes tienen más atención?** Se previene que se aíslen de la sociedad teniéndose más presente cualquier cambio en su forma de ser, de actuar.

**¿Qué pasaría si los jóvenes tienen educación que se ajuste a sus procesos?** Se mantendrían en un entorno como los demás adolescentes con metodología que vaya a su ritmo educativo

**¿Qué pasaría si los jóvenes tienen más apoyo?** Los adolescentes se sentirían mejor tratados ante su desarrollo de esquizofrenia, sentirían que son amados y así mismo ganas de luchar ante su situación.

**¿Qué pasaría si los jóvenes manejan sus emociones?** Estarían con una mejor redacción ante la situación, de igual manera a la adaptación y al cambio para llevar una vida menos compleja

**¿Qué pasaría si los jóvenes autocontrol?** Manejarían sus propias emociones, pensamientos y comportamientos para poder manejar su cuerpo y el desarrollo de la esquizofrenia

**¿Qué pasaría si los jóvenes seguridad de sí mismo?** Seguirían con sus metas y sueños que han tenido conociendo su condición sin dejarlos de un lado.

**¿Qué pasaría si los jóvenes atención integral?** Tendrían un sentido de pertenencia por su vida, su salud, su alimentación y el aseo personal

**¿Qué pasaría si los jóvenes conocer las consecuencias del consumo de sustancias psicoactivas?** Se acelerarían menos la enfermedad de esquizofrenia por genes familiares o por el mismo desarrollo de su cuerpo.

#### ➤ **Familias**

**¿Qué pasaría si las familias identifican el problema (la condición de su familiar)?** Si se identificara rápido habría mayores respuestas y soluciones ante dicha situación, donde no se permitiría la acaseraría de la dicha condición.

**¿Qué pasaría si las familias información oportuna, ambientes de aprendizaje lúdico?** Se podría tratar la condición oportunamente y su familiar seguiría estudiando con un aprendizaje lúdico donde no se permitiera estar en total ocio.

**¿Qué pasaría si las familias tienen buenas relaciones con su familiar?** Crearían una conexión, confianza y comprensión, donde hayan espacios para que el adolescentes exprese como se está sintiendo ante su condición.

**¿Qué pasaría si las familias aceptan la condición de su hijo, manejan las necesidades y deseos emocionales?** Abriría una unión familiar donde el amor prevalezca, con comprensión, para así conocer que actividad está bien y mal hacer con su familiar.

**¿Qué pasaría si las familias socializaran con su núcleo?** Se conocería entendería el diagnóstico y se dividirían las funciones para tratar de una forma amorosa a su familiar

**¿Qué pasaría si las familias manejar sanas relaciones en su entorno?** Su familiar no sentirán rechazo por las amistades que tengan sus familiares más bien sentirían un agrado al compartir con ellos.

**¿Qué pasaría si las familias conocer la atención integral?** Permitiría que se manejara una sana convivencia en su núcleo familiar donde el adolescente se sentirá a gusto por seguir sus actividades diarias.

**¿Qué pasaría si las familias distinguieran el entorno de su hijo?** Estarían más precavidos de las amistades de sus familiares que pueden llevarlos al consumo de sustancias y mejor los pondrían a hacer alguna actividad donde los mantuvieran todo el tiempo ocupados y se sientan agradados por hacer dicha actividad.

#### **2.4 Identificación de las Soluciones Actuales (Hipótesis)**

Las soluciones que se encuentran actualmente son

Hospitales

Fundaciones

EPS

Servicios particulares de psicología, religioso

#### **2.5 Análisis de las Limitaciones, inconformidades y frustraciones (Hipótesis)**

Las limitaciones, inconformidades y frustraciones que encontramos frente a las soluciones actuales son

Hospitales – La atención, el servicio, trato a los pacientes

Fundaciones – Tiempo de visita, lejos del lugar de vivienda.

EPS – No es constante, Solo 20 minutos de consulta, citas a más de 2 meses

Servicios particulares – Costosos, lejos del lugar de vivienda

## 2.6 Mercado

### 2.6.1 Identificación de TAM, SAM, TM, SOM

- **TAM:** El mercado total disponible para prestar nuestro servicio sería en Colombia
- **SAM:** Encontramos que el mercado disponible útil en el que queremos trabajar es en la ciudad de Bogotá D.C,  
Aspectos a nivel demográfico: Adolescentes que han desarrollado dificultades transitorias en edades de los 15 a 20 años, sexo femenino y/o masculino en extractos 1,2 y 3.  
**Psicográfico:** se determina que los adolescentes que desarrollan esquizofrenia se vuelven personas con cambios peculiares en el comportamiento, las principales características que intervienen en su estilo de vida es la falta de conciencia de la enfermedad, afectividad aplanada, retraimiento social, ideas delirantes, pérdida de intereses y del cuidado del aspecto personal, alucinaciones auditivas y apatía. Desde entonces se identifica un conjunto de medidas farmacológicas y psicológicas y de recursos sociales que tienen la finalidad de actuar potenciándose unos a otros para lograr la remisión de los síntomas y la adaptación aceptable del enfermo en todos los ámbitos de la vida cotidiana y así mantener un ritmo de vida con cierta estabilidad positiva y de sueño.  
**TM:** Queremos llegar alrededor de 50 y 70 adolescentes.
- **SOM:** El mercado obtenible útil al que queremos llegar es en la localidad de Suba en la ciudad de Bogotá D.C.

### 3 VALIDACION DEL MERCADO

#### 3.1.Formato Entrevista

#### FORMATO ENTREVISTA ADOLESCENTES

Esta entrevista la hacemos con fines académicos, somos estudiantes de tercer semestre en administración de empresas que cursamos actualmente la materia de opción de grado en Corporación Unificada Nacional de Educación Superior.

Cuál es su nombre \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ No. Documento \_\_\_\_\_

En qué localidad vive \_\_\_\_\_

¿Cómo se siente usted en la relación con su familia?

\_\_\_\_\_

¿Cómo se siente con la educación que recibe actualmente?

\_\_\_\_\_

¿Qué es lo que le motiva de tener un apoyo familiar, medicinal y de amistades?

\_\_\_\_\_

¿Por qué cree usted que es importante el manejo de sus emociones?

\_\_\_\_\_

¿Qué tipo de ayudas a recibido para su tratamiento?

\_\_\_\_\_

¿Cómo se siente con estas ayudas?

\_\_\_\_\_

¿Qué tan importante es para usted una atención integral? ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

¿Conoce usted las consecuencias del consumo de sustancias psicoactivas? ¿Cuáles conoce?

\_\_\_\_\_

Entrevistado por \_\_\_\_\_

Estudiante de la CUN



## **FORMATO ENTREVISTA FAMILIARES DE ADOLESCENTES ESQUIZOFRÉNICOS**

Esta entrevista la hacemos con fines académicos, somos estudiantes de tercer semestre en administración de empresas que cursamos actualmente la materia de opción de grado en Corporación Unificada Nacional de Educación Superior.

Cuál es su nombre \_\_\_\_\_ Numero C.C. \_\_\_\_\_

En qué localidad vive \_\_\_\_\_

¿Qué necesidades siente usted que tiene su familiar respecto a su situación?

\_\_\_\_\_

¿Cuáles cree usted que serían los ambientes de aprendizaje lúdicos para su familiar?

\_\_\_\_\_

¿Qué no le permite a usted tener buenas relaciones con su familiar?

\_\_\_\_\_

¿Cómo considera usted que puede aceptar la condición de su familiar, manejar las necesidades y deseos emocionales?

\_\_\_\_\_

¿Cómo describiría usted que esta la socialización de la situación en su núcleo familiar?

\_\_\_\_\_

¿Cómo considera usted que las relaciones en su entorno pueden ayudar a la calidad de vida de su familiar?

\_\_\_\_\_

¿Qué hace usted para que la atención integral de su familiar no quede a un lado?

\_\_\_\_\_

¿Qué servicios a obtenido frente a la situación de su familiar?

\_\_\_\_\_

¿Cómo se siente usted respecto a esos servicios que a tenido su familiar?

\_\_\_\_\_

Entrevistado por \_\_\_\_\_

Estudiante de la CUN

### 3.2. Análisis de la información resultados

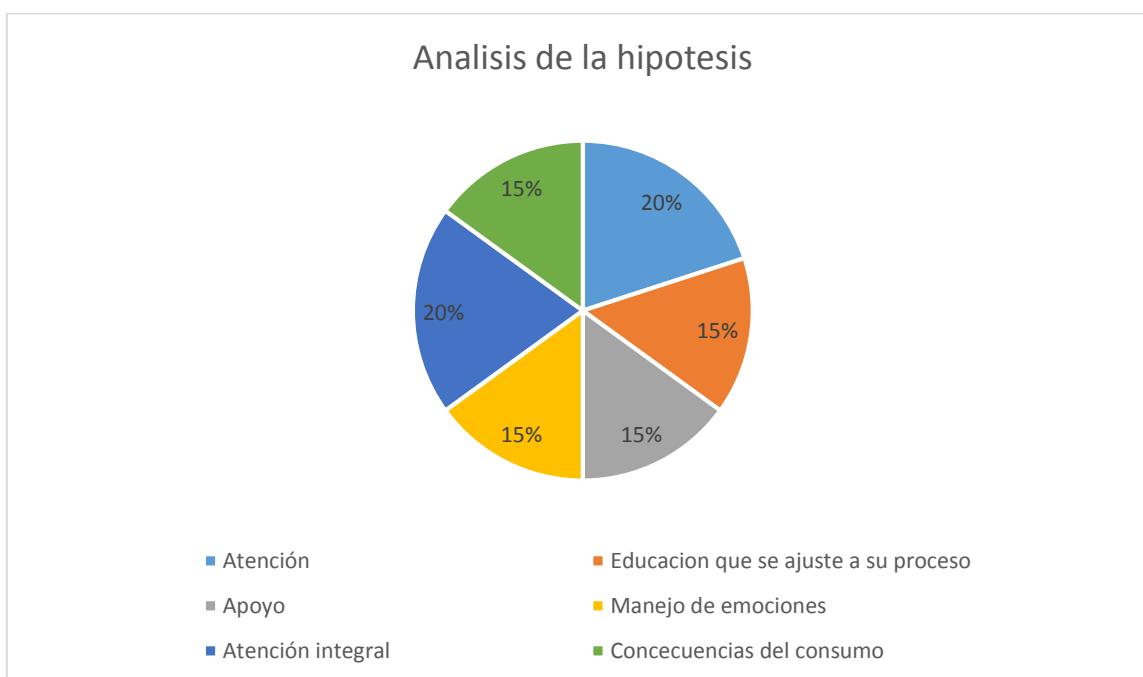
#### 3.2.1. Validación de la identificación de las necesidades

A continuación, se validará la hipótesis de necesidades planteada anteriormente por el formato de entrevista.

#### NECESIDADES ADOLCENTES

| HIPOTESIS  | ANÁLISIS   |
|--|--|
| Atención   | Los adolescentes si identifican como una necesidad la atención.  |
| Educación que se ajuste a su proceso                             | Los adolescentes si identifican como una necesidad educación que se ajuste a sus procesos                            |
| Apoyo  | Los adolescentes si identifican como una necesidad el apoyo  |
| Manejar sus emociones  | Los adolescentes si identifican como una necesidad manejar sus emociones   |
| Atención integral  | Los adolescentes si identifican como una necesidad atención integral   |
| Conocer las consecuencias del consumo de sustancias psicoactivas | Los adolescentes si identifican como una necesidad conocer las consecuencias del consumo de sustancias psicoactivas. |

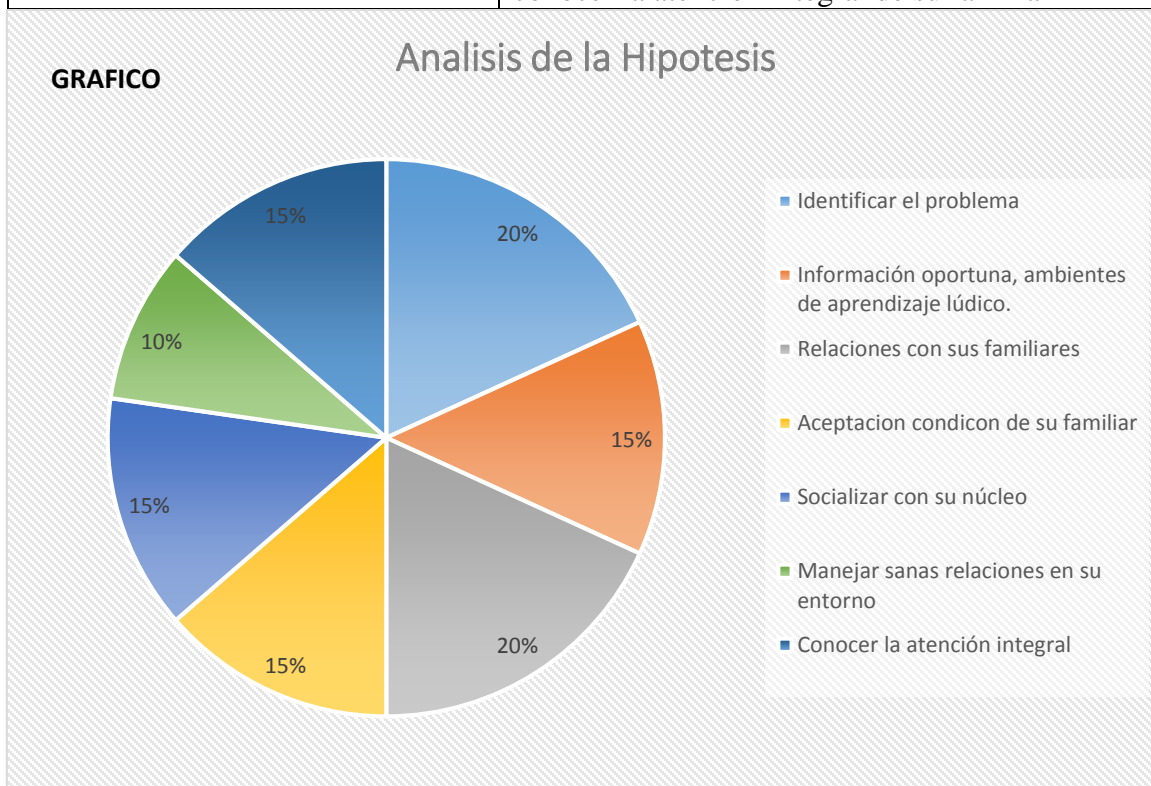
#### GRAFICO



Se evidencia que los adolescentes necesitan mayor atención y atención integral para poder empezar a mejorar su calidad de vida.

## NECESIDADES FAMILIARES

| HIPOTESIS  | ANÁLISIS   |
|--|--|
| Identificar el problema  | Las familias si identifican como una necesidad el identificar el problema  |
| Información oportuna, ambientes de aprendizaje lúdico.                           | Las familias si identifican como una necesidad la ambientes de aprendizaje lúdicos   |
| Relaciones con sus familiares  | Las familias si identifican como una necesidad la relaciones con los familiares  |
| Aceptar la condición de su familiar manejar las necesidades y deseos emocionales | Las familias si identifican como una necesidad la aceptación de la condición de su familiar el manejo de las necesidades y deseos emocionales. |
| Socializar con su núcleo   | Las familias si identifican como una necesidad la socialización con su núcleo familiar.  |
| Manejar sanas relaciones en su entorno   | Las familias si identifican como una necesidad manejar sanas relaciones en su entorno  |
| Conocer la atención integral   | Las familias si identifican como una necesidad la conocer la atención integral de su familiar  |



Evidenciamos que las familias necesitan identificar el problema y tener buenas relaciones entre familia, para poder llevar la condición de su hijo sanamente.

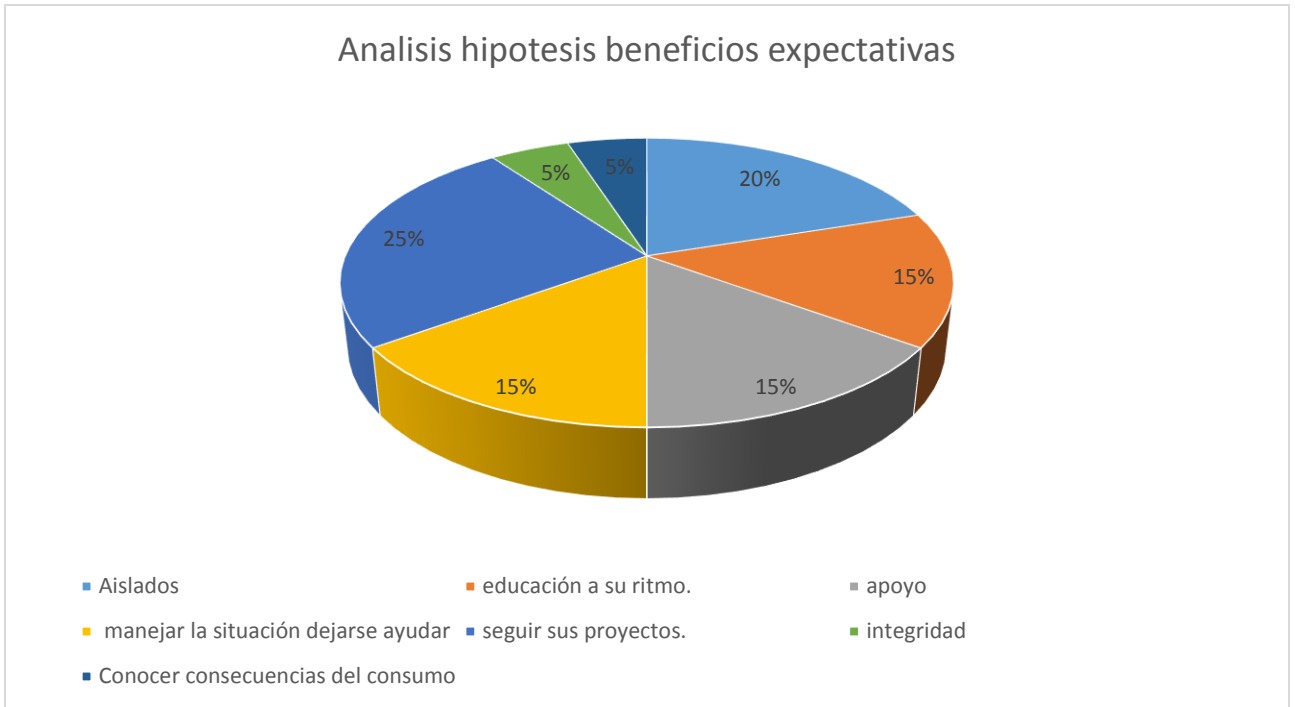
### 3.2.2. Validación de los beneficios y expectativas

A continuación, se validará la hipótesis de los beneficios y expectativas planteada anteriormente por el formato de entrevista.

#### BENEFICIOS Y EXPECTATIVAS ADOLCENTES

| HIPOTESIS   | ANÁLISIS  |
|---|---|
| Se previene que se aislen de la sociedad teniéndose más presente cualquier cambio en su forma de ser, de actuar   | Los adolescentes si identifican como beneficios y expectativas estar aislados                             |
| Se mantendrían en un entorno como los demás adolescentes con metodología que vaya a su ritmo educativo  | Los adolescentes si identifican como beneficios y expectativas una educación a su ritmo.                  |
| Los adolescentes se sentirían mejor tratados ante su desarrollado de esquizofrenia, sentirían que son amados y así mismo ganas de luchar ante su situación. | Los adolescentes si identifican como beneficios y expectativas apoyo.                                     |
| Estarían con una mejor redacción ante la situación, de igual manera a la adaptación y al cambio para llevar una vida menos compleja                         | Los adolescentes si identifican como beneficios y expectativas saber manejar la situación dejarse ayudar. |
| Manejarían sus propias emociones, pensamientos y comportamientos para poder manejar su cuerpo y el desarrollo de la esquizofrenia                           | Los adolescentes si identifican como beneficios y expectativas manejar sus emociones.                     |
| Seguirían con sus metas y sueños que han tenido conociendo su condición sin dejarlos de un lado   | Los adolescentes si identifican como beneficios y expectativas seguir sus proyectos.                      |
| Tendrían un sentido de pertenencia por su vida, su salud, su alimentación y el aseo personal  | Los adolescentes si identifican como beneficios y expectativas su integridad                              |
| Se acelerarían menos la enfermedad de esquizofrenia por genes familiares o por el mismo desarrollo de su cuerpo   | Los adolescentes si identifican como beneficios y expectativas conocer las consecuencias del consumo.     |

**GRAFICO**

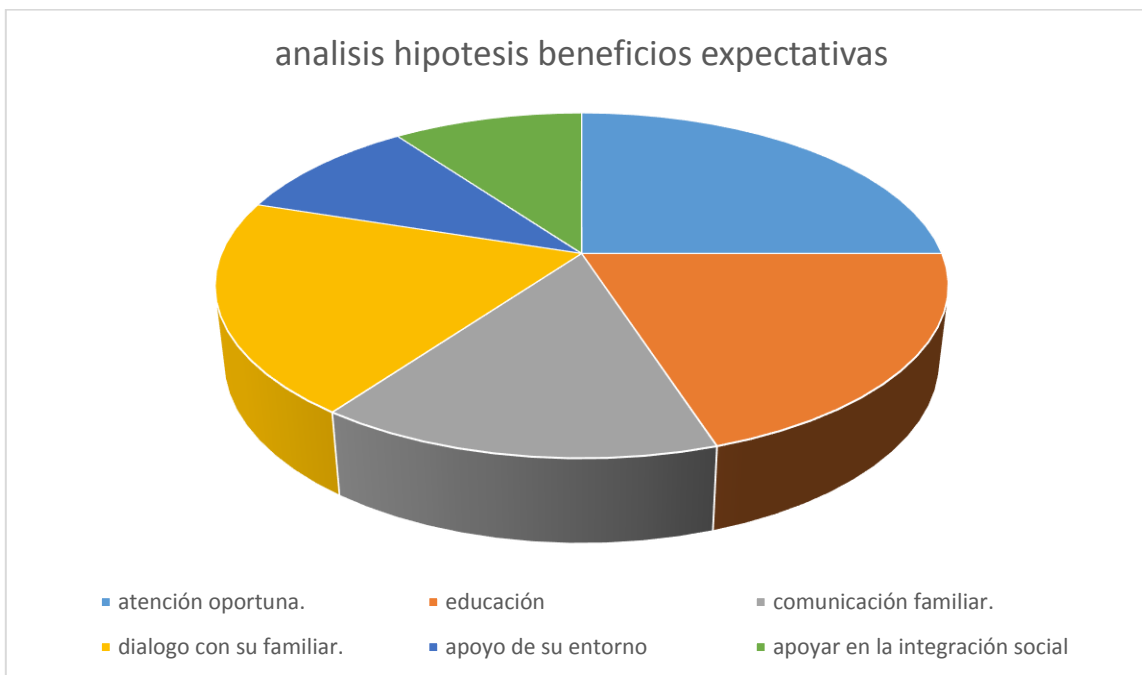


**BENEFICIOS Y EXPECTATIVAS FAMILIARES**

| HIPOTESIS   | ANÁLISIS   |
|---|--|
| Si se identificara rápido habría mayores respuestas y soluciones ante dicha situación, donde no se permitiría la acaseraría de la dicha condición.  | Las familias si identifican como un beneficio y expectativa atención oportuna.                             |
| Se podría tratar la condición oportunamente y su familiar seguiría estudiando con un aprendizaje lúdico donde no se permitiera estar en total ocio. | Las familias si identifican como un beneficio y expectativa una educación que valla a su ritmo             |
| Crearían una conexión, confianza y comprensión, donde hayan espacios para que el adolescentes exprese como se está sintiendo ante su condición.     | Las familias si identifican como un beneficio y expectativa la comunicación familiar.                      |
| Abría una unión familiar donde el amor prevalezca, con compresión, para así conocer que actividad está bien y mal hacer con su familiar.            | Las familias si identifican como un beneficio y expectativa el dialogo con su familiar.                    |
| Se conocería entendería el diagnóstico y se dividirían las funciones para tratar de una forma amorosa a su familiar                                 | Las familias si identifican como un beneficio y expectativa comunicación charlas para llevar la situación. |

|   |   |
|---|---|
| Su familiar no sentirán rechazo por las amistades que tengan sus familiares más bien sentirían un agrado al compartir con ellos.                  | Las familias si identifican como un beneficio y expectativa apoyo de su entorno                             |
| Permitiría que se manejara una sana convivencia en su núcleo familiar donde el adolescente se sentirá a gusto por seguir sus actividades diarias. | Las familias si identifican como un beneficio y expectativa apoyar en la integración social de su familiar. |

## GRAFICO



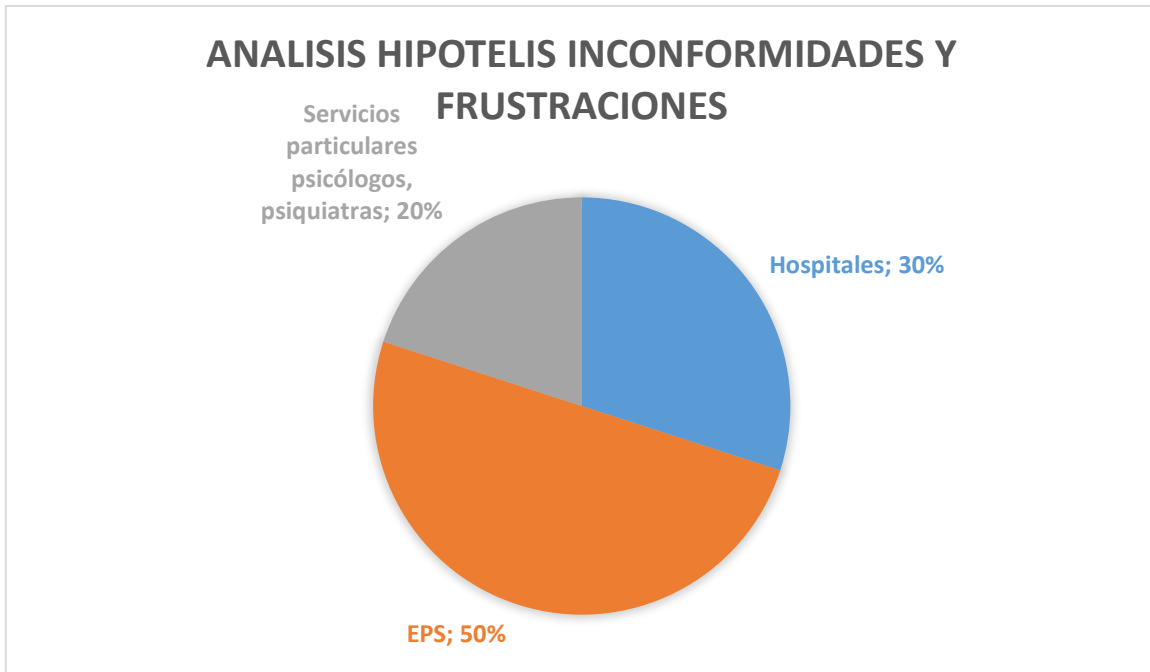
### 3.2.3. Validación de las limitaciones inconformidades y frustraciones

A continuación, se validará la hipótesis de las limitaciones inconformidades y frustraciones planteadas anteriormente por el formato de entrevista.

#### LIMITACIONES INCONFORMIDADES Y FRUSTRACIONES DEL SERVICIO

| HIPOTESIS                                      | ANÁLISIS  |
|--|---|
| Hospitales                                     | El stakeholder si identifica como limitaciones inconformidades la falta de mayor atención y compromiso. |
| Fundaciones                                    | El stakeholder no identifica como limitación inconformidades las fundaciones.                           |
| EPS  | El stakeholder si identifica como limitaciones inconformidades la desmotivación por el servicio.        |
| Servicios particulares psicólogos, psiquiatras | El stakeholder si identifica como limitaciones inconformidades los servicios psicológicos particulares  |

## GRAFICO



Se evidencia que la mayor inconformidad de estas personas está en el servicio que presta las EPS.

### 3.3 Pentágono de perfilación de clientes

Las necesidades que tienen los adolescentes y sus familias son:

#### ADOLECENTES

- Atención
- Educación que se ajuste a sus procesos
- Apoyo
- El manejo de sus emociones
- Seguridad en sí mismo
- Autocontrol
- Atención integral
- Conocer consecuencias del consumo

#### FAMILIAS

- Conocer la situación de sus familiares
- Información a tiempo del problema, una educación donde sientan que su familiar está cómodo.
- Tener una buena relación con su familiar
- Aceptar la condición, mediante distintas actividades
- Tener una buena comunicación en todo su núcleo
- Tener unas buenas relaciones en su entorno para que su familiar este en agrado
- Estar pendientes de sus hijos la comida que se tomen el medicamento
- Estar pendientes de las citas, y la atención que recibe su familiar.

Los beneficios y expectativas que tienen los adolescentes y sus familias son:

#### **ADOLESCENTES**

- Mantener su condición equilibrada con medicamentos para una vida normal.
- Estudio acorde a su condición
- Adaptación al entorno social
- Control en sí mismo
- Tener disposición para los diferentes tipos de ayudas.
- Poder expresarme libremente
- Obtener estabilidad y confianza en sí mismo.
- Evitar espacios incitadores del consumo.

#### **FAMILIAS**

- Prevaler la confianza de su familiar para llegar a un 100%
- Una educación especializada y creativa que se adapte a la condición de su familiar.
- Generar espacios donde se pueda identificar como se siente el familiar.
- Apoyo mediante talleres y charlas para saber llevar diferentes tipos de situaciones que genere las emociones de su familiar
- Crear espacios donde el familiar pueda expresarse fielmente.
- Generando entornos de esparcimiento donde el familiar no se sienta excluido
- Acudir a los distintos tipos de ayuda para el bienestar de mi familiar.
- Identificar la situación a tiempo para poder brindar una ayuda oportuna.

### **3.4 Análisis de las Limitaciones, inconformidades y frustraciones (Hipótesis)**

Las limitaciones, inconformidades y frustraciones que encontramos frente a las soluciones actuales son que sientan que necesitan más atención más profesional estableciendo rutinas terapéuticas y así generar fidelidad y comodidad, evitando la monotonía de atender estos pacientes.

#### **Mercado**

En la búsqueda de nuestro mercado queremos llegar a la población colombiana en la ciudades de Bogotá en la localidad de suba a los extractos 1,2 y 3 a adolescentes que han desarrollado enfermedades de esquizofrenia en edades de 15 a 20 años sexo femenino o masculino, alrededor de 50 o 70 adolescentes que estén desarrollando esta enfermedad o que ya tengan un dictamen médico, ya que son personas que necesitan de una mayor atención en oportunidades suelen sentirse solos

#### **4.1.Descripción del producto o servicio**

Brindar un servicio para adolescentes que han desarrollado esquizofrenia, donde las familias puedan fortalecer sus lazos familiares y una mejor calidad de vida que les permita hacer realidad los sueños y metas que tienen los adolescentes, construyendo hogares sostenibles y relaciones entre la comunidad mediante programas de desarrollo social comunitario, los cuales se crearan para ofrecer diferentes alternativas de crecimiento personal. Contando con personal que ejecuten actitudes profesionales de servicio enfocado al conocimiento y desarrollo de estrategias efectivas para incrementar fidelización de los clientes.



## 4.2. FICHA TECNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO

| <b>FICHA TECNICA DE SERVICIO SADIA</b>        |  |
|---|--|
| Nombre del servicio                           | Servicio para el apoyo y desarrollo integral de los adolescentes.  |
| Clientes externos                             | Adolescentes que han desarrollado esquizofrenia  |
| Proceso                                       | Psicología, Psiquiatría  |
| Cargo del responsable del servicio            | Psicólogos, Psiquiatras  |
| Descripción del servicio                      | Brindar un servicio para adolescentes que han desarrollado esquizofrenia, donde las familias puedan fortalecer sus lazos familiares y una mejor calidad de vida que les permita hacer realidad los sueños y metas que tienen los adolescentes, construyendo hogares sostenibles y relaciones entre la comunidad mediante programas de desarrollo social comunitario, los cuales se crearan para ofrecer diferentes alternativas de crecimiento personal. Contando con personal que ejecuten actitudes profesionales de servicio enfocado al conocimiento y desarrollo de estrategias efectivas para incrementar fidelización de los clientes |
| Documentos asociados                          | Documentos para la creación, modificación, renovación, historias clínicas de los adolescentes.   |
| Requisitos legales                            | Estar legalmente constituido el servicio   |
| Requisitos técnicos                           | Cumplir con los objetivos planteados para cumplir las metas propuestas, prestando un servicio acorde para los adolescentes que han desarrollado esquizofrenia mediante terapias y acompañamiento familiar.   |
| Requisitos de oportunidad                     | Tiempo: De acuerdo al tratamiento que se deba llevar para el paciente según criterio médico y mejorías.<br>De sitio de entrega: Según el sitio donde se vaya a realizar la terapia y prestar el servicio, casas,   |
| Requisitos afines al medio de entrega         | Modelo acorde a niños que han desarrollado esquizofrenia, modelo acorde a los adolescentes para que se sientan cómodos y acordes y puedan seguir con el desarrollo de sus metas y su calidad de vida   |
| Cargo responsable de aprobación del servicio. | Administrativos  |
| Punto de control                              | Historias clínicas de cada paciente, informes de los psicólogos y psiquiatras según cada terapia.  |
| Vigencia esperada                             | Cumplimiento de las metas establecidas.  |
| Condiciones de conservación                   | Tabla de retención.  |
| Condiciones de confidencialidad               | Documentos netamente para la prestación de servicio, historias clínicas y procedimientos.  |

## **5. Planeación Estratégica Generativa**

### **5.1 Identidad Estratégica.**

SADIA busca ser el mejor proveedor de servicio para la integración de las personas con enfermedades mentales, que tienen escasos recursos económicos, donde se les brindará apoyo para el desarrollo integral como personas, en donde puedan desenvolver sus habilidades, ofreciendo respeto en capacitación tanto a pacientes como a familiares, aplicando nuevas metodologías que se estén ofertando a nivel medicinal, generando un trabajo con pasión y vocación.

### **5.2 Futuro Preferido**

Para el año 2023 queremos posicionamiento a nivel localidades contribuyendo al apoyo integral de los jóvenes que han desarrollado esquizofrenia en su adolescencia, ofreciendo servicio de aprendizaje que valla a su ritmo, brindando soluciones a los conflictos que se generan a nivel familiar a raíz de esta enfermedad, promoviendo asesorías familiares.

### **5.3 Objetivos empresariales**

#### **5.3.1 Objetivo General**

Fortalecer el posicionamiento del servicio apuntando al apoyo integral con los jóvenes que han desarrollado esquizofrenia en su adolescencia,

#### **5.3.2 Objetivo específicos**

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

#### **AREA RRHH**

- Capacitar a nuestros empleados trimestralmente para el manejo de conflictos en la atención presencial y telefónica
- Realizar acompañamiento y orientación cada meses, en procesos de su entorno social, que permita a las familias y/o cuidadores optimizar y potencializar la motivación.
- Brindar herramientas mediante charlas mensuales, que permitan la vinculación afectiva del entorno familiar con el usuario, favoreciendo así su proceso de re/habilitación.
- Generar confianza en nuestros clientes a la hora de establecer relación laboral, teniendo en cuenta la ética profesional que nos caracteriza.

## **AREA ADMINISTRATIVA**

- Formular acuerdos de compromiso con familiares, para llevar un proceso continuo con el paciente generando la confianza y la sensatez de que va acudir desde inicio a fin.
- Revisión y presentación de indicadores financieros y operativos.
- Supervisar trimestralmente el estado de las instalaciones.

## **AREA CONTABILIDAD**

- Generar informes mensuales para la toma de decisiones.
- Crear estrategias mensuales que contribuyan al crecimiento económico de nuestros clientes.
- Sistematizar mensualmente y registrar la totalidad de hechos económicos presentados mediante un programa contable especializado para el tratamiento de este tipo de información.

## **AREA DE SERVICIO AL CLIENTE**

- Asesorar al cliente presentándole la mejor opción disponible, del servicio, que responda a sus necesidades y deseos.
- Responder todas sus inquietudes acerca de la adquisición y mejor uso del servicio.
- Aclarar sus dudas para que el cliente sienta el placer y la satisfacción del servicio que le prestaremos.

## **AREA COMERCIAL**

- Aumento de un 15% en las repeticiones de solicitud de ofertas y ventas por clientes.
- Prestar el servicio alrededor de 50 jóvenes en el primer trimestre del año.

## **AREA DE VENTAS**

- Aumentar las ventas mensuales en un 10%.
- Capacidad de ventas por medio de publicidad electrónica e internet.
- Evaluar el desempeño trimestral.

## 5.4 Valores corporativos

Los principales valores corporativos para SADIA son:

- Respeto: Los trabajadores SADIA deben de sentir respeto por el paciente, el trabajo, los compañeros, herramientas de trabajo, las normas, así mismo los clientes deben de sentir respeto por el personal que les presta el servicio.
- Sentido de pertenencia: Los trabajadores de SADIA deben tener un alto sentido de pertenencia por el puesto de trabajo, los clientes jóvenes y familiares deben de tener un sentido de pertenencia sobre el servicio que prestamos.
- Responsabilidad: Los trabajadores de SADIA serán personas responsables en la calidad de servicio que están prestando a los pacientes, de igual forma de inculcara la responsabilidad a los clientes.
- Liderazgo: Se permitirá a los trabajadores de SADIA que se sientan seguros del trabajo que están haciendo.
- Cumplimiento: Encaminados con los trabajadores SADIA quiere cumplir con las actividades y tiempos propuestos para que todo se lleve a cabo pero para ello se busca que los clientes sean personas puntuales para ir de la mano todos.
- Creatividad: Ser una empresa de servicio que implemente la creatividad en procesos de aprendizaje donde los jóvenes se sientan a gusto.

El propósito SADIA es entregarles un ambiente de sana convivencia a los pacientes donde se promueve la amistad, la honestidad, la tolerancia, el respeto, un acompañamiento grato para que desarrollen como jóvenes creativos y con capacidades acta para su entorno, mejorando es su calidad de vida.

## 6. Análisis del Macro entorno

### 6.1 PESTEL

|  | (+)  | (-)   |
|--|--|---|
| <b>P<br/>O<br/>L<br/>I<br/>T<br/>I<br/>C<br/>O</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Igualdad de cobertura de servicios de salud para todos los grupos sociales</li> <li>referido a los trabajadores está la Ley del salario mínimo, la de seguridad en el trabajo (<b>riesgos laborales Decreto 1072 del 2015</b>), seguridad social ley 100</li> <li>Integración y contacto de prácticas culturales</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asuntos ecológicos/Ambientales</li> <li>Inestabilidad política del país</li> <li>Uniones intersectoriales para salud</li> <li>Incapacidad del gobierno para generar empleo</li> </ul>  |
| <b>E<br/>C<br/>O<br/>N<br/>O<br/>M<br/>I<br/>C<br/>O</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los TLC son oportunidades de competencia</li> <li>Ampliaciones estructurales</li> <li>Inversión pública en la infraestructura social</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asuntos generales de impuestos</li> <li>Tendencia descendente del empleo en Colombia</li> <li>La crisis económica internacional, la tendencia decreciente de la inflación mundial y nacional</li> <li>Aumento en la tarifa de peajes nacionales</li> <li>Inversión en capacitar a lo colaboradores</li> </ul>                                |
| <b>S<br/>O<br/>C<br/>I<br/>A<br/>L</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tendencia en el bienestar de las familias</li> <li>La conciencia por la salud</li> <li>Cambios en el nivel poblacional, tanto a nivel de natalidad, como de mortalidad o esperanza de vida</li> <li>Contacto social con el entorno</li> <li>Participación de actividades</li> <li>Facilidad de libertad de expresión</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>La corrupción en las instituciones</li> <li>Contratación de personal no idóneo en la prestación del servicio</li> <li>La negligencia de algunos funcionarios genera demora en las operaciones e incrementa costos</li> <li>Resistencia al cambio</li> <li>Pérdida de valores</li> </ul>  |
| <b>T<br/>E<br/>C<br/>N<br/>O<br/>L<br/>O<br/>G<br/>I<br/>C<br/>O</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprovechamiento de internet para mejora de procesos internos</li> <li>Aprovechamiento de la tecnología en cuanto a seguridad</li> <li>Aprovechamiento de la tecnología de punta para el incremento de la capacidad instalada</li> <li>Infraestructura de redes y telecomunicaciones, plataformas tecnológicas</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación del sistema bancario para el pago de impuestos por medios electrónicos</li> <li>Distracción y aislamiento de las familias</li> <li>Distracción y pérdida de tiempo de los trabajadores</li> <li>Comportamiento socialmente inapropiado generando agresividad</li> <li>Disminución de los esfuerzos de los trabajadores</li> </ul> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p style="text-align: center;"><b>E<br/>C<br/>O<br/>L<br/>O<br/>G<br/>I<br/>C<br/>O</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés de zonas verdes y su conservación</li> <li>• Disminución de los residuos</li> <li>• Certificación ambiental (Icontec <b>14001 – 9001</b>)</li> <li>• Regulación del consumo de energía</li> <li>• Reciclaje de residuos</li> <li>• Los <b>aparatos eléctricos o baterías deben ser recicladas</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deterioro de los lugares únicos(zonas verdes)</li> <li>• <u>Graves deterioros en el medio ambiente</u>, esto afecta la salud de los adolescentes</li> <li>• Adaptación al cambio ambiental</li> </ul>  |
| <p style="text-align: center;"><b>L<br/>E<br/>G<br/>A<br/>L</b></p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad</li> <li>• Documentación legal al día</li> <li>• Administrar los bienes de las entidades aliadas de acuerdo con sus estatutos</li> <li>• Mayor comunicación entre todo el ciclo social</li> <li>• La implantación de un sistema de seguridad social integral según la ley 100 de 1993</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El monto de la unidad de pago por capitación parece estar desfasado en menos, por cuanto no se dispone de datos sobre los costos de la salud en Colombia</li> <li>• El incremento en el costo de la salud es alto y progresivo debido a la nueva tecnología, a los medicamentos, a la infraestructura, a las cargas salariales del personal</li> </ul> |

## 6.2 Cinco (5) Fuerzas de PORTER

### AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES

- Colegios que brinden atención acompañamiento a pacientes con esquizofrenia.
- Universidades que se brinden atención de estos pacientes.
- Iglesias que empiecen a tratar esta enfermedad por medio de la religión

### PODER DE NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES

EL poder de negociación con los proveedores es bajo porque hay otros proveedores que prestan un servicio

- Querimos el capital humano y el conocimiento de profesionales que acompañen el paciente superar esta enfermedad.
- Entre más servicios ofrezcan esas entidades, tenemos más afectación.

### RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES

- Fundaciones privadas
- Entidades públicas del gobierno.
- Clínicas de reposo
- Clínicas

### PODER DE NEGOCIACIÓN CON LOS CLIENTES

El poder de negociación con los clientes es alto porque hay competencia

- Nuevas herramientas y dinámicas que ofrecemos para que se sienta a gusto el paciente, en todo el de su tratamiento.
- El apoyo y la asesoría que van a tener los padres para ayudarlos con el proceso.

### AMENAZAS DE PRODUCTO O SERVICIO

- Por medio del Internet o de tecnología, puede llegar a brindar asesoramiento personalizado de forma virtual.
- Clínica que brinde equipos profesionales, para tratar a estos pacientes que requieren de mayor atención. (que se cree una clínica que se especialice solo con estos jóvenes)

## **7. Conclusiones**

- Como causa de esta enfermedad, podemos darnos cuenta una vez más del día a día que pasan estos pacientes que padecen esta rara enfermedad llamada esquizofrenia, también se comprende tanto la posición del padre, como la del hijo, con esto podemos conocer y dar un mejor manejo al tratamiento.
- La esquizofrenia es una enfermedad, que se debe tratar en el momento indicado ya que se debe tratar con medidas de rehabilitación del paciente, con ayuda psicológica, social y familiar.
- Estamos preparados para ofrecer nuestros servicios a estos adolescentes que viven esta dolorosa realidad, también a sus padres que se sienten solos y sin ayuda, con nuestros profesionales y con el apoyo familiar, las condiciones de sus hijos tendrán aspectos positivos para sus vida

## **8. Bibliografía**