

**PORTAFOLIO DE SERVICIOS FONOAUDIOLÓGICOS DE “SERVIFONO”
PARA LOS PROGRAMAS QUE ADELANTA LA CORPORACIÓN FORMAR
CON EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**

BLANCA CECILIA LOTERO CONTRERAS

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE FONOAUDIOLOGÍA

MEDELLÍN

2004

**PORTAFOLIO DE SERVICIOS FONOAUDIOLÓGICOS DE “SERVIFONO”
PARA LOS PROGRAMAS QUE ADELANTA LA CORPORACIÓN FORMAR
CON EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR.**

BLANCA CECILIA LOTERO C

Trabajo para optar el título en fonoaudiología

**Asesor
DOCTOR LUIS ROBERTO MORALES**

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE FONOAUDIOLÓGÍA

MEDELLÍN

2004

AGRADECIMIENTOS

Agradezco, a todas las personas que con sus enseñanzas, orientación, respaldo y estímulo contribuyeron favorablemente en el desarrollo de este trabajo; especialmente a las docentes Marta Luz Bernal, Liliana Alvarez, Ana Lucía Castañeda, Silvia Aristizábal, Mariluz Arenas, Clara Giraldo y Nora Mazuera; por su apoyo, colaboración y aprecio en transmitirme los conceptos vitales los cuales aprecio no sólo a nivel profesional, sino también a nivel personal.

Agradezco, a la Institución Universitaria María Cano, la cual con su cálida acogida me brindó la oportunidad de culminar mis estudios profesionales fonoaudiológicos en su centro educativo.

Y muy especialmente, agradezco a mi esposo Germán que con su afecto y acompañamiento permanente, hizo posible la realización de este evento.

Medellín, Julio de 2004.

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO

R.A.E

PORTAFOLIO DE SERVICIOS FONOAUDIOLÓGICOS DE “SERVIFONO” PARA LOS PROGRAMAS QUE ADELANTA LA CORPORACIÓN FORMAR CON EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Por: Blanca Cecilia Lotero Contreras

El siguiente trabajo se elaboró en un procesador de palabra Word 2000 en imprenta Arial 12. El nivel de circulación es restringido y estará disponible en la biblioteca de la Fundación Universitaria María Cano, con copia para su autor.

La línea de investigación “Las actividades del Mercadeo orientan la prestación de los servicios fonoaudiológicos hacia las necesidades del cliente”. Como sublínea, “El posicionamiento de los servicios fonoaudiológicos en un mercado meta”.

Palabras Clave: Lenguaje, habla, voz, audiología, audiometría, estimulación, otoscopia, segmento, mercadeo, mercado, servicio, Servifono, nicho, inclusión, estrategias, canales de distribución, precio, recursos, producto.

El presente documento tiene como punto de partida el Diplomado “Mercadeo en Servicios de Salud”. La presentación como trabajo final, exige definir un Plan de

Mercadeo y el grupo decide crear SERVIFONO para llegar al portafolio. Se eligió la Corporación Formar por dos motivos: a) porque ya se han realizado algunas actividades con la Corporación y, b) del deseo de su director, de conocer los servicios fonoaudiológicos de SERVIFONO.

La siguiente presentación consta en su inicio de la descripción y formulación del problema, justificación, objetivo general, objetivos específicos, marco referencial, marco histórico, marco teórico y marco conceptual, en el que se hacen los siguientes análisis: Análisis de la oportunidades del mercado, Análisis y oportunidades del mercado meta, Estrategias de posicionamiento competitivo, Desarrollo del sistema de mercadeo, Desarrollo del plan de mercadeo, Implementación y control del plan de mercadeo, Indicadores, y método que son los que permiten llegar a la Propuesta / Portafolio de Servicios, y finaliza con las conclusiones y recomendaciones.

Este documento se fundamentó en un Método Cualitativo (carácter inductivo), el tipo investigativo es descriptivo y se utilizó como procedimiento inicial la entrevista.

El Portafolio de Servicios es un producto que aporta toda la información interna y externa de acuerdo a las necesidades del nicho, el cual exige: canales de venta que sean acordes a la población a la que esta dirigida, fijación de objetivos, estrategias, planes de acción e indicadores de gestión que faciliten a la organización medir su desempeño.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	<i>iii</i>
RAE. RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO	<i>iv</i>
INTRODUCCIÓN	11
1. TITULO	13
2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
4. JUSTIFICACIÓN	17
5. OBJETIVO GENERAL	19
5.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	19
6. MARCO REFERENCIAL	21
6.1 MARCO HISTÓRICO	21
6.2 MARCO TEORICO	22
6.3 MARCO CONCEPTUAL	24
6.3.1 ANÁLISIS DE LAS OPORTUNIDADES DEL MERCADO	24
6.3.1.1 USUARIOS POTENCIALES	24
6.3.1.2 INFLUENCIA DE COMPRA	24
6.3.1.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS	25
6.3.1.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS SUSTITUTOS	26

6.3.1.5	PATRÓN DE USO DEL SERVICIO	26
6.3.1.6	FACTORES AMBIENTALES Y TENDENCIAS DEL USO DEL SERVICIO	27
6.3.1.7	DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	27
6.3.1.7.1	RECURSOS HUMANOS	28
6.3.1.7.2	RECURSOS FÍSICOS	28
6.3.1.7.3	RECURSOS TÉCNICOS	28
6.3.1.8	CANALES DE VENTA Y PROMOCIÓN	29
6.3.2	ANÁLISIS Y OPORTUNIDADES DEL MERCADO META	30
6.3.2.1	DIMENSIONES ESPECÍFICAS DEL SEGMENTO QUE SE VA A SEGUIR	30
6.3.2.2	CUANTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CONSUMO DEL SEGMENTO	32
6.3.2.3	FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL CENTRO EN EL SEGMENTO ESPECÍFICO	34
6.3.2.4	NUEVAS EXPECTATIVAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL NICHOS ESPECÍFICO (DISEÑO, CALIDAD, EMPAQUE, HONORARIOS)	34
6.3.2.5	OPCIONES ALTERNATIVAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	35
6.3.2.6	ANÁLISIS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BAJO ESTUDIO	

	DEL SEGMENTO ELEGIDO	36
6.3.2.7	ANÁLISIS DE LA EXIGENCIA DE RECURSOS PARA LA ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	37
6.3.3	ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO COMPETITIVO	39
6.3.3.1	CÁLCULO DE LOS VOLÚMENES POTENCIALES DE LA DEMANDA EN EL NICHO OPCIONADO	39
6.3.3.2	EVALUACIÓN DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES	40
6.3.3.3	PROYECCIÓN DE LAS POSIBLES RELACIONES DE LA COMPETENCIA Y LA PROBABILIDAD DE ÉXITO O FRACASO DE LAS MISMAS	40
6.3.3.4	PROYECCIÓN DEL NICHO OPCIONAL EN TÉRMINOS DE PARTICIPACIÓN DEL MERCADO Y DEL IMPACTO DE “IMAGEN”	41
6.3.4	DESARROLLO DEL SISTEMA DE MERCADEO	42
6.3.4.1	ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO	42
6.3.4.2	ACTUALES SISTEMAS LOGÍSTICOS	43
6.3.4.3	MODIFICACIONES NECESARIAS EN EL ACTUAL SISTEMA ADMINISTRATIVO	43
6.3.4.4	REVISIÓN Y CONCILIACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL SEGMENTO OPCIONADO CON LOS OBJETIVOS ADMINISTRATIVOS GLOBALES	44
6.3.5	DESARROLLO DEL PLAN DE MERCADEO	45

6.3.5.1	MISIÓN	45
6.3.5.2	VISIÓN	45
6.3.5.3	OBJETIVO DEL PLAN DE MERCADEO	46
6.3.5.4	OBJETIVOS Y METAS	46
6.3.5.5	POLÍTICAS A SEGUIR	47
6.3.5.6	ESTRATEGIA GLOBAL	48
6.3.5.6	OPORTUNIDADES ESPECÍFICAS, ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO	49
6.3.5.7	INFORMACIÓN SOBRE LA CLIENTELA Y SU PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y PSICOGRÁFICO	49
6.3.5.8	SEGMENTACIÓN	51
6.3.5.9	SUBESTRATÉGIAS OPERATIVAS	52
6.3.6	IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL DEL PLAN DE MERCADEO	57
6.3.6.1	TÁCTICAS A SEGUIR	57
6.3.6.2	MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE MERCADEO SEGUIMIENTO DE LAS EVALUACIONES EXTERNAS	58
6.3.6.3	EVALUACIÓN PERMANENTE DEL POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO	59
6.3.6.4	CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS	59
6.3.7	INDICADORES	60
6.3.7.1	USUARIOS MENSUALES Y SESIONES MENSUALES	60

6.3.7.2	INGRESOS MENSUALES POR SERVICIO	61
7.	METODO	62
7.1	DISEÑO METODOLÓGICO	62
8.	PROPUESTA / PORTAFOLIO DE SERVICOS	63
9.	CONCLUSIONES	71
10.	RECOMENDACIONES	73
	BIBLIOGRAFÍA	74

INTRODUCCIÓN

Con las reformas a la seguridad social y la salud pública, comienza a desarrollarse un crecimiento institucional en demanda de servicios de salud. Este desbalance conlleva a que se replanteen nuevas estrategias para equilibrar esta fuerza demandante, dirigiendo todas las actividades en identificar y atender las necesidades de la gente, es decir, a planear las operaciones con el fin de orientarlas a la contribución de las necesidades del cliente. Desde esta perspectiva y con el ánimo de desarrollar nuevos productos para satisfacer las necesidades de un mercado, se crea SERVIFONO (servicios fonoaudiológicos)

SERVIFONO como centro de atención a la comunidad en la práctica fonoaudiológica se fundamenta en la prestación de los servicios humanos, participando en la solución de las necesidades que surgen en el medio, ya sea a individuos, grupos y población en riesgo o con desórdenes comunicativos manifiestos

La oferta que hace SERVIFONO es a través de un Portafolio de Servicios cuyo ofrecimiento es de los servicios fonoaudiológicos a la Corporación Formar en los programas que adelanta con los Hogares Infantiles que tiene a su cargo el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF); buscando con ello dar una respuesta ante la escasa atención que se le presta a las entidades estatales desde un punto de vista fonoaudiológico; de este modo, la Corporación Formar participa de los procesos de gestión comunitaria con los hogares infantiles del ICBF que tiene a su cargo, atendiendo 6 hogares infantiles para una población total de 763 niños y niñas entre los dos meses y cinco años de edad.

Las acciones que desarrolla SERVIFONO están orientadas a la satisfacción de las necesidades que presenta una población infantil, requiriéndose para ello recurrir a un plan de mercadeo, el cual, fundamentado en su marco conceptual, analiza las oportunidades del mercado, definiendo los usuarios potenciales, las influencias de compra, las estrategias de promoción entre otras; y de la misma manera, identificando los factores ambientales y las tendencias de uso del servicio, sin descuidar la disponibilidad de recursos. Este análisis requiere que se seleccione un mercado meta, definiendo las dimensiones específicas del segmento elegido, como también la cuantificación de las necesidades de consumo, analizando las opciones alternativas que se tienen para la prestación del servicio y que tan adecuadamente se prestará el servicio en el segmento que se eligió.

Todos estos elementos se consolidan en el posicionamiento del producto (servicios), proyectándose en términos de participación del mercado y del impacto que el servicio se va a merecer, por tanto, es indispensable el desarrollo de un sistema de mercadeo, entendiendo los requerimientos para implementar las estrategias de posicionamiento para las cuatro P's: producto, precio, punto de venta y promoción; conciliándose con los objetivos y metas que se buscan en este plan de mercadeo en concordancia con la misión, visión, políticas a seguir, estrategias y analizando al cliente desde un perfil socioeconómico y psicográfico para lograr la implementación y control del plan de mercadeo.

**1. PORTAFOLIO DE SERVICIOS FONOAUDIOLÓGICOS DE
“SERVIFONO”
PARA LOS PROGRAMAS QUE ADELANTA LA CORPORACIÓN
FORMAR
CON EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**

2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

SERVIFONO es un centro de atención a la comunidad en la práctica fonoaudiológica que se fundamenta en la prestación de los servicios humanos, participando en la solución de las necesidades que surgen en el medio, ya sea a individuos, grupos y población en riesgo o con desórdenes comunicativos manifiestos. Basado en el marco de una concepción humanística que asume el compromiso con profesionales comprometidos con el desarrollo y bienestar comunitario desde una concepción social, propone desempeñarse en su campo de acción con una dimensión de servicio aportando los elementos necesarios para la solución de los problemas que las instituciones educativas, sociales, ocupacionales y clínicas, así lo requieren.

Con el propósito de estimular estos servicios SERVIFONO pretende orientar sus actividades hacia la comunidad especialmente con las instituciones educativas que aún no han incorporado a su población en el proceso de evaluación, diagnóstico e intervención en las diversas áreas de lenguaje, habla y audiolgía, estimulación temprana y entrenamiento auditivo, como también de propiciar un acceso más amplio y una educación de calidad para niños y niñas con necesidades educativas especiales promoviendo su educación en el contexto de la educación regular; en otras palabras, promover el principio de la educación inclusiva.

En el marco de las instituciones educativas se encuentran los programas con los hogares infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), algunos de ellos atendidos por la Corporación Formar (Corporación Para La Formación Integral) la cual atiende un total de 763 niños y niñas desde los dos meses hasta los cinco años de edad. Al momento estos hogares no son atendidos desde una

perspectiva fonoaudiológica, los niños con dificultades en el lenguaje, habla y audición, su atención es asumida por la jardinera del hogar o en su defecto por la asistente; y en caso que se requiera de un servicio adicional, debe contactarse al ICBF, el cual sigue un procedimiento de acuerdo al informe, de manera que no se hace evaluación previa para una firme sustentación del reporte, por tanto, no hay un enfoque asistencial correspondiente a las alteraciones y necesidades que puede presentar esta población cuando se percibe alguna dificultad.

Ante la carencia de prestación de servicios fonoaudiológicos en instituciones educativas estatales, y en el caso más concreto con los Hogares Infantiles que atiende la Corporación Formar, y con el fin de brindar protección integral en las fases de promoción, prevención, fomento, desarrollo, diagnóstico, rehabilitación, entre otros, los profesionales fonoaudiológicos que conforman “SERVIFONO” se ven en la obligación de asumir y proveer de servicios de salud beneficiando de esta manera a dicha población.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ante la escasa atención que se ha prestado a las entidades educativas de origen estatal desde una visión fonoaudiológica, es factible que a través de la presentación de un portafolio de servicios de “SERVIFONO” dirigido a los programas que adelanta la Corporación Formar con los hogares infantiles, se pueda dar respuesta a las necesidades que se presentan en estos momentos en el interior de cada institución y dar cumplimiento a la legislación según la ley 115 de 1994, ley general de educación?

4. JUSTIFICACIÓN

Con la propuesta que SERVIFONO hace a través de un portafolio de servicios a la Corporación Formar, se pretende atender a la población infantil desde una visión fonoaudiológica mediante acciones evaluativas, pedagógicas y terapéuticas que permitan detectar las limitaciones físicas, psíquicas, cognoscitivas, emocionales o por el contrario capacidades intelectuales excepcionales en niños y niñas hasta cinco años de edad; con el fin de que los procesos de integración académicos y sociales se desarrollen adecuadamente, para una mejor proyección educativa que deben todos los niños y niñas continuar .

Se espera que SERVIFONO de respuesta al sector educativo en la formulación de propuestas y programas orientados desde un enfoque de trabajo multirrelacional en sus componentes pedagógicos, familiares, sociales, comunicacionales, organizacionales, entre otros, favoreciendo a toda una población en sus diferentes contextos.

Otro de los puntos que SERVIFONO tiene presente, ante los nuevos cambios propuestos por la secretaría de educación contemplados en la ley 115 de 1994, Ley General de Educación, en la cual todos los niños con necesidades especiales deben ser integrados al aula regular; en su artículo 48 se plantea el aula de apoyo en atención para niños con limitaciones físicas o cognitivas, o con capacidades excepcionales, se requiere entonces que las instituciones educativas en sus programas pedagógicos respondan a las necesidades y apoyen a los niños y niñas que con discapacidades físicas y/o cognitivas, demandan. La educación dada como esta en estos momentos no puede asumir dicho compromiso, por tanto, exige acciones de tipo interdisciplinario con la participación indispensable de un profesional en fonoaudiología.

En este sentido el fonoaudiólogo hace parte del equipo que conforma una institución educativa realizando programas preventivos y asistenciales, atendiendo los niveles del lenguaje oral y lectoescrito tendientes a potencializar habilidades comunicativas que propicien un adecuado desarrollo y que facilite el aprendizaje escolar a los párvulos que pertenecen a las aulas de apoyo o que presenten alguna dificultad en el lenguaje.

5. OBJETIVO GENERAL

Crear un portafolio de servicios de “SERVIFONO”, para las instituciones educativas estatales del Instituto Colombiano de Bienestar familiar (ICBF) las cuales están sujetas a la dirección de la Corporación Formar, con el fin de atender las necesidades y exigencias de una población infantil de los dos meses hasta los cinco años de edad, desde una perspectiva fonoaudiológica.

5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar, diagnosticar (impresión diagnóstica comunicativa) e intervenir desde las áreas del lenguaje, habla y audición a la población infantil de las instituciones educativas estatales en las cuales presta sus servicios la Corporación Formar.
- Crear programas de estimulación temprana y capacitaciones con Programas a gestionar como son “El Desarrollo Integral del Hombre” y “El Lenguaje y la Comunicación”, con sus correspondientes charlas - talleres para el personal directivo, laboral y padres de familia de la población infantil atendida por la Corporación Formar.
- Prestar servicios de manera interdisciplinaria a los establecimientos de educación que atiende la Corporación formar con apoyos pedagógicos, terapéuticos desde un perfil fonoaudiológico, tanto para la población regular como para la población con necesidades especiales o talentos excepcionales.

- Asesorar y orientar a las instituciones educativas atendidas por la Corporación Formar a sus familias y a la comunidad en general en el proceso de integración e inclusión del niño y niña en la vida educativa, social y cultural, posibilitando su desarrollo integral como ser humano.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO HISTÓRICO

La fonoaudiología como profesión comprometida con el bienestar humano posee un importante lugar en el mundo moderno. Los orígenes del trabajo profesional con personas que presentan desórdenes de comunicación se localizan en el siglo XX. Los precursores de los servicios de fonoaudiología se encuentran en antecedentes tan diversos como la educación de los niños, la instrucción en el arte de la expresión verbal, y los esfuerzos aislados de diversos profesionales por ayudar a las personas con alteraciones de la comunicación. Se puede decir que hasta los años 1980 el desarrollo de la fonoaudiología fue en esencia una empresa local de cada país (de ahí la diversidad de nombres que identifican esta profesión a nivel mundial). A partir de los 90 se inició el despegue de la globalización de esta actividad profesional. Hoy se reconocen dos vertientes de la fonoaudiología: la orientación europea y la perspectiva de los Estados Unidos de Norteamérica. El producto colombiano refleja estas dos influencias.

En Colombia a partir de 1966, se crearon los primeros programas de formación de Fonoaudiología en la Universidad Nacional de Colombia y en la Escuela Colombiana de Rehabilitación adscrita en ese momento al Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Se logró consolidar la reglamentación del ejercicio profesional en el territorio nacional a través de la Ley 376 de 1997 “por la cual se reglamenta la profesión de fonoaudiología y se dictan normas para su ejercicio”. Actualmente tiene a su cargo la inscripción y el Registro Único Nacional (RUN) de quien ejerce la profesión de fonoaudiología en Colombia (artículo 4º).

6.2 MARCO TEORICO

El lenguaje es la facultad de la mente humana y tiene un carácter universal, y supone la existencia de una función simbólica o forma de representación de todo lo que ocurre en el pensamiento; y la existencia de centros nerviosos especializados y localizados en el cerebro.

Se entiende por facultad de la mente la capacidad y potencialidad que permite a partir de diferentes sistemas de signos (verbales y no verbales), efectuar operaciones intelectuales, intrapersonales, expresar el mundo interior y exterior, formulando pensamiento acerca de la realidad material y social, es decir de significar.

Saussure dice: “por debajo del funcionamiento de los diversos órganos existe una facultad más general, lo que gobierna los signos que sería la facultad lingüística por excelencia. Los sistemas de signos son las lenguas que combinan series distintas de signos verbales con series distintas de ideas”.

La lengua es de carácter regional y se constituye por la interrelación de tres niveles: fonológico, sintético y semántico. Los signos lingüísticos o sea las palabras son de naturaleza psicológica y oral, y su función es establecer la comunicación entre los seres humanos.

Saussure concibe el signo como la asociación entre sonidos e ideas (sustancia fónica y sustancia psicológica) lo concreta la lengua en el signo lingüístico; la articulación psíquica de la parte acústica sensible que señala el “afuera” que es llamado “significante”; la parte mental inteligible que señala el “adentro”, es el “significado”. La relación indisoluble de las partes es la significación.

Para Saussure la lengua es entonces el reino de las articulaciones de los signos, un sistema que combina una serie distinta de significantes con una serie distinta de significados de tal manera que estas articulaciones convierten la facultad del lenguaje en pensamiento hablado y sirve de mediación entre el individuo y la sociedad.

Para la caracterización de los síntomas de las patologías del lenguaje, del habla, es indispensable el estudio detenido de los estímulos de la lengua y del funcionamiento de sus niveles. En el lenguaje y el habla se encuentran afectados sus componentes fonológicos, sintácticos y semánticos, ya sea en la codificación o decodificación.

De otra manera, Gonzalo de Sebastián en su libro de Audiología Practica expresa que algunos de los defectos de comunicación con el medio, se manifiestan porque el infante no adquiere lenguaje expresivo o bien porque su adquisición se detiene en las primeras etapas y no avanza, viéndose afectado la adquisición del lenguaje.

6.3 MARCO CONCEPTUAL

El mercadeo comienza a reconocerse como una nueva filosofía de empresa e indispensable para su éxito. Este enfoque llamado *concepto de mercadeo*, pone de relieve la orientación hacia el cliente y la coordinación de las actividades de mercadeo para conseguir los objetivos de desempeño corporativo, constituyendo estos su razón fundamental.

6.3.1 ANÁLISIS DE LA OPORTUNIDADES DEL MERCADO

6.3.1.1 DEFINICIÓN DE LOS USUARIOS POTENCIALES

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar emprende acciones con 54 Hogares Infantiles localizados en el área metropolitana del municipio Medellín, atendiendo a un total de 8240 niños entre los dos meses y los cinco años de edad. De igual manera atiende a 78 Hogares Infantiles de los municipios de Bello, Sabaneta, Itagüi, Envigado, Girardota, Copacabana, La Estrella, Caldas, Barbosa, Girardota, Fredonia, Amagá, Sopetrán, Antioquia, San Jerónimo, Dabeiba, El Bagre, Cauca, Ituango, Valdivia, Frontino, La Ceja, Yarumal, Abejorral, Sonsón, Carmen de Viboral, Guarne, Rionegro, Marinilla, El Peñol, San Carlos, Puerto Nare, Puerto Berrio, Yolombó, Amalfi, Segovia, Cisneros, Andes, Jericó, Bolívar, Urao, Concordia; y aún con los municipios de San Pedro de Urabá, Apartadó, Arboletes, Turbo, Chigorodó, Mutatá, Necoclí, Carepa, contando con una población rural cercana a los 8900 de niños y niñas vinculada a este servicio estatal. El total general de infantes a los que el ICBF presta sus servicios asciende a casi 18.000 en la zona de Antioquia, lo cual hace a esta institución estatal estar habilitada para la prestación de servicios por parte de SERVIFONO.

6.3.1.2 DEFINICIÓN DE LAS INFLUENCIAS DE COMPRA

La notable influencia que generaría SERVIFONO con las instituciones educativas que tiene a su cargo la Corporación Formar es facilitar una ayuda permanente para disminuir los riesgos y las dificultades comunicativas de una población que esta en vía de desarrollo y la cual posee mayor vulnerabilidad que otras instituciones educativas por estar estas ubicadas en zonas marginales de estratos 2 y 3.

Adicional al apoyo fonoaudiológico que ofrece SERVIFONO a los niños y niñas regulares, se prestaría también un servicio para el personal que labora con la institución con capacitaciones orientadas a dar una respuesta ante la demanda educativa que presentan los niños y niñas con necesidades especiales en los procesos académicos para ser integrados al aula regular. De igual manera, los

padres de familia deben de involucrarse en estos procesos no sólo de forma presencial, sino en forma activa, por lo que, además se requiere de la elaboración de un programa de talleres en los que ellos participen, posibilitando así, una mejor interacción para con sus hijos.

6.3.1.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

Según la Ley 376 de 1997 “se reglamenta la profesión de fonoaudiología y se dictan las normas para su ejercicio en Colombia”; y se decreta en el artículo 1º, en el Parágrafo en el que se considera también profesional en fonoaudiología todo aquel que antes de la vigencia de la presente ley haya obtenido el título de nivel superior universitario en terapia del lenguaje.

En el área metropolitana de Medellín se cuenta con los fonoaudiólogos egresados de la Fundación Universitaria María Cano, como también algunos egresados de otras instituciones a nivel nacional que contemplan el programa de fonoaudiología. Estos profesionales están ubicados en diferentes campos como son:

- En el Área Clínica, en hospitales, clínicas, centros de salud y de rehabilitación, EPS e IPS, consultorios particulares.
- En Educación, en instituciones educativas estatales y privadas, institutos de educación media y universidades.
- En Salud Ocupacional, laborando directamente o por prestación de servicios con la empresa privada ó con las ARP.
- En el Diseño, Ejecución y Dirección de investigación científica.
- En el Diseño, Ejecución, Dirección y Control de programas fonoaudiológicos de prevención, promoción, diagnóstico, intervención, rehabilitación, asesoría y consultoría dirigidos a individuos, grupos y poblaciones con y sin desórdenes de la comunicación.

6.3.1.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS SUSTITUTOS

En algunas circunstancias el fonoaudiólogo es reemplazado erróneamente por otros profesionales como:

- **Educadores especiales** ya que conocen conceptos básicos de fonoaudiología lo que permite en algunas ocasiones invadir el campo de acción del fonoaudiólogo con actividades de aprestamiento, estimulación, lenguaje, lenguaje lectoescrito, sensopercepción, psicomotricidad, entre otras.
- **Las Auxiliares de enfermería** reemplazan al fonoaudiólogo principalmente en el área de audiolología en la realización de otoscopias, extracción de cerumen y en la realización de audiometrías teniendo en cuenta que estas se realizan sin control y careciendo de un adecuado diagnóstico.
- **Los Docentes de Colegio y Jardineras** por la función que desempeñan se involucran en el área de la educación, lenguaje y lenguaje lectoescrito, identifican patologías y clasifican algunas de estas, erróneamente.
- **Los Psicólogos** de acuerdo a sus actividades y funciones en las entidades educativas entran a ser parte no diferenciada de las funciones de la fonoaudióloga

6.3.1.5 PATRÓN DE USO DEL SERVICIO

La fonoaudiología es una disciplina científica cuyo objeto de estudio es la comunicación humana y sus desórdenes, teniendo en cuenta los aspectos individuales y los factores socio culturales que intervienen en el desarrollo, bienestar, funcionalidad y productividad del lenguaje, basa su quehacer en cuatro áreas que son: lenguaje, habla, voz y audición; acompañadas de actividades de promoción de la salud y prevención de enfermedades.

Es por ello que los individuos que presentan alteraciones en alguna de estas áreas acuden a la fonoaudióloga, profesional encargada de realizar la evaluación y los procedimientos necesarios para la intervención, habilitación o rehabilitación.

SERVIFONO pretende desarrollar sus actividades encaminadas a la conservación auditiva, al desarrollo del lenguaje y del habla, a la conservación de la voz, a intervenir con apoyo fonoaudiológico en los procesos educativos por los que atraviesan los niños y niñas con necesidades especiales

6.3.1.6 FACTORES AMBIENTALES Y TENDENCIAS DEL USO DEL SERVICIO

Al ser Medellín una ciudad cuyas características la definen en la diversidad de ambientes socio–económicos y culturales, no permite pensar en una educación como un ente homogéneo por encima de las diferencias existentes. Los hogares infantiles atendidos por la Corporación Formar están circunscritos en estratos de bajos recursos como son el 2 y 3; demarcados por una población obrera y trabajadora de escasos conocimientos académicos, generando con ello que la labor que desempeñe SERVIFONO sea un proceso más exigente que requiere de profesionales que interactúen en los diferentes contextos de acuerdo a las necesidades que presente la institución como tal, como también de las necesidades sentidas de cada uno de los niños y niñas.

Por tanto, SERVIFONO esta preparado para adecuar su servicio a las exigencias de los Hogares infantiles y a los cambios que estos pueden generar, afrontando las dificultades que pueden surgir en la prestación de sus servicios

6.3.1.7 DISPONIBILIDAD DEL RECURSO

6.3.1.7.1 RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos con los que cuenta SERVIFONO son :
Dos profesionales en fonoaudiología de planta y otros dos de medio tiempo.

6.3.1.7.2 RECURSOS FÍSICOS

SERVIFONO realizó una inversión inicial de \$10.000.000 representados en una oficina ubicada en:

Calle 27sur #28-131 Envigado.

Tel: 313.57.86

Fax: 313.57.86

Inversión de \$10`.000.000. en audiómetro

Inversión de \$1.000.000. en capacitación: “Diplomado de Mercadeo en Servicios de Salud”

6.3.1.7.3 RECURSOS TÉCNICOS

Audiómetro, otoscopio, curetas, diapasones.

Espejo de Glatzer, guías linguales, espejo, material didáctico, gráfico, concreto y semiconcreto para evaluación e intervención, grabadora, colchoneta, cronómetro.

6.3.1.8 CANALES DE VENTA Y PROMOCIÓN

SERVIFONO considera como canal de venta ofrecer sus servicios directamente a las entidades clasificadas para tal efecto, para ello, busca establecer una relación personal en la que se expone abiertamente el plan a desarrollar, ilustrándose en forma gráfica y verbal.

Actualmente los fonoaudiólogos y otros profesionales del área de la salud realizan postgrados y especializaciones en diferentes campos gerenciales lo cual facilita el manejo del mercado y las oportunidades del medio utilizando canales de venta como a los otorrinolaringólogos, psicólogos, médicos generales, educadores especiales, pediatras, fisioterapeutas, trabajadores sociales, neuropsicólogos entre otros.

No obstante los servicios fonoaudiológicos se promocionan mediante diversos medios comunicativos que permiten llegar a gran parte de la población logrando un posicionamiento de esta disciplina. Algunos de ellos son:

El Plan Obligatorio de Salud (POS), exige al sistema de seguridad social a contemplar el pago de citas fonoaudiológicas.

Medios publicitarios como el canal regional y el directorio telefónico entre otros.

6.3.2 ANÁLISIS Y OPORTUNIDADES DEL MERCADO META

6.3.2.1 DIMENSIONES ESPECÍFICAS DEL SEGMENTO QUE SE VA A SEGUIR

SERVIFONO pretende ofrecer sus servicios en fonoaudiología a 6 Hogares Infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar del área metropolitana de Medellín que atiende la Corporación Formar. Estos Hogares están distribuidos en diferentes puntos de la ciudad de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN DE LOS HOGARES INFANTILES

Hogar	Ubicación	Dirección	Teléfono	Nº niños niñas	Edad	Personal
CAMILO TORRES	Prado Centro	CI 63 A N°46-52	254.10,29	154	2 meses a 5 años	1 directora 1 asistente 5 serv gral 7 jardineras 2 celadores
RECREO				127	2 meses a 5 años	1 directora 1 asistente 4 serv gral 5 jardineras 2 celadores
RAIZAL	Manrique Oriental	CI 77 N°31-17	263.15.07	111	2 ½ a 5 años	1 directora 1 asistente 5 serv gral 4 jardineras 2 celadores
CARAMELO	Santo Domingo Savio	CI 103 B N°32ª42	572.06.76	130	2 ½ a 5 años	1 directora 1 asistente 4 serv gral 4 jardineras 2 celadores
RATONCITO	Villa Socorro	Cr48 N°104-	522.40.23	111	2 ½ a	1 directora

TIN TIN		05			5años	1 asistente 3 serv gral 4 jardineras 2 celadores
BAMBINOS	Aranjuez	Cr 50D Nº90-21	236.27.50	130	2 ½ a 5años	1 directora 1 asistente 4 serv gral 5 jardineras 2 celadores

Para un total de 763 niños y niñas de los cuales 57 se ubican entre los dos meses y los 2 ½ años, los restantes 706 entre los 2 ½ y los 5 años de edad, perteneciente a los estratos 2 y 3.

6.3.2.2 CUANTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CONSUMO DEL SEGMENTO

La participación directa con el mercadeo en cualquiera que sea la actividad profesional, desempeño y ocupación influye en las diversas áreas en que se desarrolla el servicio de acuerdo a las necesidades que manifiesta la población en este caso las necesidades básicas de los Hogares Infantiles atendidos por la Corporación Formar, las cuales son:

Diagnóstico diferencial para la detección de alteraciones a nivel del lenguaje, habla y audición; y capacitaciones al personal directivo y laboral con el fin de que se posibiliten nuevas acciones ante los procesos de cambio que se requieren para que los niños con necesidades especiales logren integrarse e incluirse en la institución.

Los servicios son:

Lenguaje: Evaluación e impresión diagnóstica a niños y niñas desde los dos meses hasta los cinco años de edad. En caso de presentarse alguna alteración en la comprensión o expresión del lenguaje, ya sea por dificultades en el

desarrollo del lenguaje o a nivel neurológico se realizará un plan de intervención o tratamiento; el cual se describirá en cuatro parámetros: fonético ó fonológico, morfosintáctico, semántico y pragmático. Las patologías que se relacionan con alteraciones a este nivel son: Síndrome de Down y otros síndromes asociados, retardo en el desarrollo del lenguaje, retraso en el desarrollo del lenguaje, Insuficiencia motriz de origen cerebral (IMOC), autismo, Déficit de atención, Hiperactividad, afasias, epilepsia, accidentes cerebro vasculares.

Habla: Evaluación e impresión diagnóstica a niños y niñas desde los dos meses a cinco años de edad . En el habla se materializa el lenguaje en las diferentes formas de expresión para la comunicación, la cual facilita la expresión del pensamiento y la interacción con el otro y su entorno. En el habla intervienen procesos neurofisiológicos: respiración, voz, pronunciación de los sonidos (articulación), resonancia y armonía de la cadena hablada (fluidez y prosodia). Los cuales requieren de la planeación y ejecución de secuencias motoras específicas con una coordinación neuromuscular precisa regida por el sistema neuromotor. En el habla no se pueden desconocer los sub-procesos psicológicos y socioculturales evidenciados en los componentes segmentales (intervención de los órganos fonético articuladores), no segmentales (tono, timbre e intensidad) y suprasegmentales (acento, entonación). De igual manera hay que incluir la función oral – faríngea como una conducta fisiológica – evolutiva para la emisión del habla la cual se manifiesta a través de las diversas fases de la deglución. Cualquier alteración en alguno de los aspectos anteriormente mencionados, exige un plan de intervención. Las patologías más frecuentes se clasifican en alergias, alteraciones en las amígdalas y adenoides, hipertrofias, hipertonías e hipotonías, dislalias, alteraciones en las vías respiratorias y en la respiración.

Estimulación Temprana: terapias para niños y niñas desde los dos meses hasta los dos y medio años de edad, las cuales van a permitir mayores alternativas para un adecuado desarrollo físico y mental.

Audición: Evaluación y diagnóstico individual, incluye otoscopia y audiometría cualitativa o cuantitativa a niños desde los dos meses a los cinco años de edad, estas evaluaciones están relacionadas con la comprensión y expresión del lenguaje, incluye los subprocesos de detección, percepción, discriminación, reconocimiento y comprensión de la información sonora. Algunas de las patologías que se pueden encontrar son otitis, perforaciones en la membrana timpánica, hipoacusias, infecciones y supuraciones del conducto auditivo externo, sordera.

En caso de presentarse alteración en el oído medio se realizará una impedanciometría en un centro especializado para tal efecto.

Capacitaciones: Es una estrategia de apoyo para promocionar las condiciones adecuadas de aprendizaje de acuerdo a un proyecto educativo que de este modo puede compensar las dificultades que presenta un alumno para acceder a los aprendizajes propios de su desarrollo, interés, deseo, motivación y contexto. Las capacitaciones están enfocadas a responder a grandes líneas de acción frente a una problemática o situación dada de un contexto o realidad específica como es el caso de los niños y niñas con necesidades especiales que comparten aulas ordinarias, los cuales tienen el derecho a educarse juntos, independientemente de las condiciones físicas, intelectuales, sociales, emocionales, lingüísticas u otras; y que la integración e inclusión es posible desde el punto de vista educacional y social. Se ofrece el servicio y apoyo que los padres y los niños con discapacidades necesitan para estar en ambientes normales.

6.3.2.3 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL CENTRO EN EL SEGMENTO ESPECÍFICO

Fortalezas	Debilidades
- Capacitaciones a nivel directivo que permite el mejoramiento de la calidad del servicio. - El perfil profesional permite incursionar en diferentes áreas (lenguaje, habla, voz, estimulación y audición) favoreciendo los procesos de desarrollo del usuario.	- Los posibles inconvenientes que se pueden presentar en adecuar un espacio apropiado para dar cumplimiento a los objetivos del servicio.

6.3.2.4 NUEVAS EXPECTATIVAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL NICHOS ESPECÍFICO

El concepto de mercadeo en servicios de salud orienta la planeación y operación en la prestación de los servicios según el cliente. Teniendo en cuenta este aspecto se cuenta con:

Diseño: los programas son diseñados con respecto a las características y necesidades sociodemográficas y psicográficas de la población hacia la cual va dirigido el servicio, apoyando el trabajo con test y evaluaciones estandarizadas y actualizadas. El usuario será atendido mediante cita previa donde se realizará la evaluación y el diagnóstico y dependiendo de los resultados se tomarán los correctivos requeridos ya sea para remitir a otros profesionales o para continuar el proceso de intervención, el cual se realizará en un lugar que permite la adquisición de nuevos conocimientos, refuerzos de comportamientos y de una interacción dinámica del paciente con su familia.

Calidad: para que SERVIFONO se posea en el medio se partirá de la base de prestación de servicios de salud enmarcados en: la *puntualidad* para el ejercicio

de cada sección de evaluación e intervención, terapias de estimulación y las diferentes actividades que se realicen con la institución; y la *eficiencia*, contando con una estructura adecuada que cumpla con la planeación establecida durante la semana para la atención de los usuarios y cumpliendo con el buen manejo de las historias clínicas, formatos, revisiones, remisiones a otras instituciones y procedimientos en las evaluaciones pretendiendo de esta forma evidenciar un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios y de las directivas de la institución no sólo por la eficiencia en las pruebas y diagnósticos sino también por la calidad humana brindada al cliente externo, manejando siempre una actitud de motivación, entusiasmo, responsabilidad, respeto y pertenencia hacia la institución, sin dejar de lado la presentación personal en orden y pulcritud que debe siempre caracterizar a una entidad en servicios de salud.

Empaque: trabajará básicamente con consulta externa, programas de promoción y prevención, capacitaciones y talleres.

Honorarios: los productos que ofrece SERVIFONO serán llamativos y accesibles a las personas e instituciones que los requieran por ello se implementan las siguientes formas de venta:

- Formas de pago alternativas
- Según el estrato socioeconómico
- El valor de la consulta de evaluación, diagnóstico, intervención y capacitación se realiza de acuerdo a la cuantificación del servicio.
- Portafolio de Servicios con contratación con previo acuerdo.

6.3.2.5 OPCIONES ALTERNATIVAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SERVIFONO pretende prestar sus servicios teniendo como base siempre las posibilidades que a nivel socioeconómico posee la población y las diversas formas

de contratación que se puedan efectuar con previo acuerdo, no obstante, como opciones alternativas se tienen Charla - taller de:

- Principio de Inclusión al Sujeto con Necesidades Especiales
- Comunicación Verbal y no Verbal
- El Desarrollo del Lenguaje
- La Comunicación, un Acercamiento a la Realidad
- La Comunicación en el Aula y en la Casa
- Como Detectar las Dificultades en el Lenguaje y en la Comunicación
- Conocimiento de si mismo
- Lo Real y lo No Real
- El Respeto, la Aceptación y la Veracidad.
- Las Vicisitudes de la Vida
- Las Relaciones Armónicas en la Rehabilitación.

Los cuales serán dirigidos al personal directivo, jardineras, personal de servicios varios de la institución y a los padres de familia.

6.3.2.6 ANÁLISIS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BAJO ESTUDIO DEL SEGMENTO ELEGIDO

A través de la investigación del nicho ocionado se puede establecer que SERVIFONO presta adecuadamente los servicios de fonoaudiología ya que cuenta con dos fonoaudiólogas de planta y dos de medio tiempo para suplir las necesidades que el servicio demande. Cada una de ellas posee el perfil requerido y un desarrollo conciente de ser claros y éticos con la información y el diagnóstico que se le realiza al paciente; además, cuenta con la experiencia y practica en los diferentes campos a trabajar y con estudios complementarios como el “Diplomado en Mercadeo en Servicios de Salud”.

Al momento, los Hogares Infantiles no cuentan con alguna fonoaudióloga, sólo tienen el acompañamiento de la directora, la asistente y la jardinera de la institución; en caso que se requiera de un servicio adicional, debe contactarse al ICBF, el cual sigue un procedimiento de acuerdo a un informe.

6.3.2.7 ANÁLISIS DE LA EXIGENCIA DE RECURSOS PARA LA ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación de los servicios de fonoaudiología a través de SERVIFONO exigen recursos para una adecuada prestación del servicio, entre ellos podemos mencionar:

Recursos Técnicos para evaluación de audición:

- Curetas, algodón, Isodine, alcohol, jeringa de presión, otoluz, Glicerina Carbonatada, jeringa desechable, tarro metálico; guantes desechables
- Diapasones
- Audiómetro
- Otoscopio

Evaluación e intervención para “Lenguaje y Habla”

- Juego de Guías linguales, espejo de Glatzer
- Material didáctico, gráfico, concreto y semiconcreto
- Grabadora, música, tijeras, papel de colores, plastilina, pintura, colores, regletas, test y papelería
- Juegos de vibradores.

Evaluación e intervención para “Voz”

- Delantal, camilla, aceite cristal, polvo de Venecia, música para relajación.

Recursos Humanos

SERVIFONO cuenta con dos fonoaudiólogas de planta y dos de medio tiempo, una secretaria, un asesor jurídico, un contador.

Recursos Físicos

Una oficina con baño, teléfono, telefax, computador, papelería, escritorio, sillas, parqueadero, sala de espera.

6.3.3 ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO COMPETITIVO

6.3.3.1 CÁLCULO DE LOS VOLÚMENES POTENCIALES DE DEMANDA EN EL NICHO OPCIONADO

La población objeto a la cual SERVIFONO ofrece sus servicios son los seis Hogares Infantiles del ICBF que la Corporación Formar atiende, a los cuales asisten 763 niños y niñas desde los dos meses hasta los cinco años de edad, adicional a esta población se cuenta con el personal directivo y de asistencia que son 12 personas, 29 jardineras y 25 personas de servicios generales.

La evaluación y la impresión diagnóstica fonoaudiológica se hará al 100% de la población de infantes, la intervención se programa de acuerdo al diagnóstico, por tanto se desconoce el volumen potencial de demanda, al igual que las capacitaciones para los padres de familia que se realizarán para aquellos cuyos hijos presenten alguna patología o alteración en las áreas de lenguaje, habla, voz o audición; las actividades relacionadas con las capacitaciones para el personal directivo, asistente y jardineras, se realizará al 100% del personal, para un total de 66 personas, con respecto a las terapias de estimulación, se realizarán al 100% población infantil que se encuentre en edades entre los dos meses y dos años de edad.

6.3.3.2 EVALUACIÓN DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN EL NICHOPCIONADO

Fortalezas	Debilidades
- Facilitación del servicio con atención directa y sin desplazamiento por parte del personal de la institución y de todos los niños. - Evaluación integral	- Respeto por la programación de citas - Dificultad para concretar a los padres de familia, dado el caso en que se requiera de la asistencia de estos en los talleres.

6.3.3.2 PROYECCIÓN DE LAS POSIBLES RELACIONES DE LA COMPETENCIA Y LA PROBABILIDAD DE ÉXITO O FRACASO DE LAS MISMAS.

Al momento son varios los centros y entidades que prestan servicios fonoaudiológicos en las áreas de lenguaje, habla, voz, audición, y estimulación temprana, como también la prestación de servicios individuales fonoaudiológicos, no obstante, aún no tienen presente los nuevos cambios propuestos por la secretaría de educación contemplados en la ley 115 de 1994, en la cual todos los niños con necesidades especiales deben ser integrados e incluidos al aula regular, lo que exige promocionar un servicio de capacitación a las instituciones educativas de toda índole, proporcionando un apoyo fonoaudiológico permitiendo con ello que todos los niños tengan las mismas opciones de educación.

SERVIFONO, contempla todos estos factores diseñando los servicios en un mismo paquete, por lo que facilita el proceso a seguir, y es una forma de garantía que beneficia a la población que hace uso de estos, permitiendo competir con mejor calidad, eficiencia y precios.

6.3.3.4 PROYECCIÓN DEL NICHOS OPCIONAL EN TÉRMINOS DE PARTICIPACIÓN DEL MERCADO Y DEL IMPACTO DE “IMAGEN”.

El crear programas fonoaudiológicos de salud para las instituciones estatales en zonas de estratos 2 y 3, va a beneficiar a una población que ha permanecido desprotegida, posibilitando un control en salud e incrementando la calidad de vida. La consecución de este programa será el punto de referencia para aumentar la cobertura de los servicios que ofrece SERVIFONO, participando activamente de las necesidades de una población que requiere de atención y control por parte del estado.

6.3.4 DESARROLLO DEL SISTEMA DE MERCADEO

6.3.4.1 REQUERIMIENTOS PARA IMPLEMENTAR LAS ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO PARA LAS CUATRO P'S (PRODUCTO, PRECIO, PUNTO DE VENTA, PROMOCIÓN)

Producto

Los productos que ofrece SERVIFONO están definidos en un Portafolio de Servicios donde se tendrá una visión global de sus servicios. El paquete que ofrece nos van a permitir identificar las diferentes patologías de acuerdo al área evaluada, a saber en lenguaje, habla y voz, estimulación temprana y audición y las capacitaciones que incluyen las charlas - taller para personal de la institución como para los padres de familia.

Precio

Los productos que prestará SERVIFONO dependerán del estrato socioeconómico en el que se ubiquen los niños que requieren del servicio, sin dejar de lado los convenios que se establezcan directamente con la Corporación Formar y los cuales estarán regulados por el ICBF. Si la institución adquiere el paquete completo se hará un descuento del 10% en la prestación de todos sus servicios

Punto de Venta

SERVIFONO prestará sus servicios directamente en cada uno de los Hogares Infantiles, evitando con ello que el usuario se desplace a su centro de ubicación y facilitando dar cumplimiento al programa establecido, favoreciendo la eficiencia y calidad del mismo.

Promoción

SERVIFONO ofrece su Portafolio de Servicios en forma personal e individual al director de la Corporación Formar, para ello hace uso de las ayudas didácticas de un computador portátil para realizar la presentación en Power point.

6.3.4.2 ACTUALES SISTEMAS LOGÍSTICOS Y EXPLORACIÓN DE OTRAS OPCIONES

Para una mejor organización y una adecuada aplicación de los programas, las fonoaudiólogas de SERVIFONO, laborarán de lunes a viernes de acuerdo al horario establecido en los diferentes Hogares Infantiles. La atención de consultas para con los usuarios será de media hora cada una tanto para evaluación como para intervención y estimulación de cualquiera de las áreas.

Con respecto a las capacitaciones para el personal directivo y jardineras se establecerá un horario de común acuerdo sin que se afecten la programación de citas con los usuarios, de igual manera, los talleres para padres de familia se realizarán en lo posible en un horario que no obstaculice las labores en sus trabajos.

6.3.4.3 MODIFICACIONES NECESARIAS EN EL ACTUAL SISTEMA ADMINISTRATIVO

El actual sistema administrativo está regido por el Plan de Mercadeo inicial, no obstante, a través del transcurso de este puede estar sujeto a modificaciones que el mismo requiere para mejorar el desempeño laboral y favorecer a la población atendida; la institución y el usuario serán en última instancia los que permitan reconocer cuales son las variables que se deben desarrollar en el plan, pues sus necesidades son las que enfocan una adecuada reestructuración del proceso.

Otro factor determinante que puede obstaculizar la labor en el actual sistema son las dificultades que pueden surgir en el interior del centro como la calidad humana del personal de trabajo, la puntualidad y la responsabilidad de estos.

6.3.4.4 REVISIÓN Y CONCILIACIÓN DE LOS OBJETIVOS QUE SE BUSCANEN EL SEGMENTO OPCIONADO CON LOS OBJETIVOS ADMINISTRATIVOS GLOBALES

Para encontrar un punto de equilibrio entre los objetivos en que la población atendida requiere y los que el centro se ha formulado se adoptaron las siguientes medidas:

- Buen manejo de las historias clínicas que permitan un adecuado enfoque en la evaluación del usuario y posterior elaboración del plan de tratamiento.
- Eficacia en la realización de las pruebas diagnósticas
- Prestación del servicio con calidad humana de cada uno de los integrantes para con los usuarios
- Caracterización del servicio con responsabilidad, respeto y puntualidad.
- Igualdad de condiciones para todos los usuarios.
- Respeto a las normas y reglas instauradas por cada institución.

6.3.5 DESARROLLO DEL PLAN DE MERCADEO

6.3.5.1 Misión

SERVIFONO es un centro de atención que presta un servicio fonoaudiológico a la comunidad en general, orientando sus acciones a las entidades educativas y sociales; dedicado a la evaluación, diagnóstico y tratamiento, asesorías y capacitaciones con un enfoque integral, que incluye la promoción, la prevención, y la participación en el desarrollo armónico del ser humano.

Su equipo humano altamente especializado ofrece un servicio sin discriminación, que se caracteriza por un elevado standard de calidad y un compromiso individual de mejoramiento continuo.

6.3.5.2 Visión

SERVIFONO como prestadora de servicios fonoaudiológicos, pretende ser:

- Un centro de atención conformado por un grupo humano que participa en la búsqueda de soluciones para mejorar la calidad de vida de aquellos seres que presentan necesidades especiales.
- Una institución proyectada en dar apoyo a docentes y administradores de la educación general para que los niños y jóvenes con necesidades especiales tengan los mismos derechos que los demás individuos.
- Un servicio profesional que brinda al público en general, a los establecimientos de educación con atención en las actividades pedagógicas, evaluativas y terapéuticas para la población con limitaciones.

- Una institución asesora, orientadora y de acompañamiento a las instituciones educativas, a sus familias y a la comunidad en general, en los procesos de integración e inclusión del niño y/o joven en la vida educativa, social y cultural, posibilitando su desarrollo integral como ser humano único que es.

6.3.5.4 OBJETIVO DEL PLAN DE MERCADEO

- Posicionar los servicios ofrecidos por SERVIFONO a los Hogares Infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar los cuales están sujetos a la dirección de la Corporación Formar, con el fin de atender las necesidades y exigencias que los niños y niñas desde los dos meses hasta los cinco años de edad requieren desde una perspectiva fonoaudiológica.

6.3.5.4 OBJETIVOS Y METAS

- SERVIFONO pretende atender a una población de 763 infantes de ambos sexos, a 66 personas adultas que acompañan los procesos educativos de esta población entre los que se cuentan, 12 del área directiva y 54 personas que atienden (jardineras y servicios varios); y a los padres de familia que están involucrados en el proceso de desarrollo de sus hijos.

- Adecuar los programas y propuestas de acuerdo a las necesidades sociales culturales y educativas que presenta la población infantil.

- Prestar un servicio a los usuarios propiciando un acceso más amplio a una educación de calidad para la población infantil.

- Preparar el servicio para que llegue de la mejor manera a los usuarios.

- Promover la educación en el contexto de la educación regular, desde el principio de la educación inclusiva.

- Ampliar la cobertura a otras zonas que atiende el ICBF

6.3.5.5 POLÍTICAS A SEGUIR

SERVIFONO tiene como política institucional una serie de normas, requisitos y procedimientos indispensables que deben cumplir sus integrantes para que se dé el fortalecimiento de la calidad de la atención y permita garantizar la continuidad de los servicios fonoaudiológicos. Estos requisitos y procedimientos establecen lo estándares esenciales para el cumplimiento a la responsabilidad y al respeto a los derechos de los usuarios. las normas que se propondrá **SERVIFONO** están basadas en una recopilación de información establecida en la ley de seguridad Social, Ley 100 de 1993; de igual manera participa de los principios generales consagrados en la legislación que promueve el principio de educación. En esta variedad legislativa se cuenta con:

- La constitución política de 1991

Entre las leyes se encuentran:

- La ley 115 de 1994. Ley general de educación
- Ley 376 de 1997 la cual define, la profesión fonoaudiológica, las áreas de desempeño y los campos generales de trabajo.

SERVIFONO se fundamenta en:

- La equidad, la solidaridad y la participación como pilares que permitan a los niños y/o jóvenes una sana convivencia.
- La construcción de la amistad, el respeto y la comprensión, como generadores potenciales para reducir el temor en el proceso escolar.
- En el ideal democrático de que ningún sujeto queda excluido de la institución educativa en su comunidad.
- En el desarrollo de un sentido de comunidad, apoyo y trabajo que estimula a todos los integrantes de la institución educativa para obtener el éxito de los programas en capacitación.

6.3.5.6 ESTRATÉGIA GLOBAL

SERVIFONO implementa estrategias que vayan dirigidas al nicho opcionado, es decir, a los Hogares Infantiles del ICBF, atendidos por la Corporación Formar, permitiendo que la atención tenga una cobertura global de la población que esta bajo los requerimientos del posicionamiento de sus servicios.

6.3.5.6 ANÁLISIS DE LAS OPORTUNIDADES ESPECÍFICAS EN TÉRMINOS DE ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO.

Análisis Interno

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">- Equipo humano de profesionales que tiene como meta el trabajo en equipo para el bien común.- Cada uno de las fonoaudiólogas es accionista y parte integral de SERVIFONO, lo que permite adquirir mayor autonomía, responsabilidad y compromiso con los servicios.- Prestación de los servicios a domicilio con horarios y días de atención de acuerdo a las necesidades de la institución y del usuario.-Perfil profesional fonoaudiológico que le permite incursionar en diferentes campos de acción, a saber: el clínico, ocupacional, educativo, investigativo entre otros; y en diferentes áreas como son: lenguaje, habla, voz y audición.- Cada servicio deberá contemplar un valor agregado.	<ul style="list-style-type: none">- La variabilidad de la economía- Desconocimiento de la fonoaudiología por parte de la población atendida- Políticas estatales que afecten la prestación del servicio .- Gastos financieros y administrativos que se requieren para que SERVIFONO logre prestar sus servicios.

Análisis Externo

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">- La legislación actual que le otorga un lugar al fonoaudiólogo en diferentes campos.- adecuación de los servicios a las necesidades y expectativas del mercado.- Adquisición de una buena participación en el mercado- Establecer ventajas competitivas lideradas por prestación de servicios con calidad y a bajos costos.- Construcción de nuevos escenarios fonoaudiológicos de acuerdo a la demanda del servicio.	<ul style="list-style-type: none">- Servicios sustitutos por parte de otros profesionales.- Las influencias sociales y culturales negativas que le pueden otorgar al servicio.- Negligencia por parte de las directivas en la prestación del servicio.- Falta de apoyo por parte de las jardineras- Poco compromiso de las familias hacia la labor terapéutica.

6.3.5.7 INFORMACIÓN SOBRE LA CLIENTELA Y SU PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y PSICOGRÁFICO

La información de un análisis hecho al área poblacional escogida, reveló que los barrios en que se encuentran ubicados los Hogares Infantiles están clasificados en estratos 2 y 3, pertenecientes a niveles de vida bajos y medios bajos; población caracterizada por ser clase obrera y trabajadores en empleos informales. Todo ello nos sugiere que se reconoce la población como de escasos recursos y con Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI); permitiendo a algunos de sus pobladores pertenecer a la población cotizante o afiliada al régimen contributivo, o sea, la población con capacidad de pago para cotizar a la Entidad Promotora de Salud (EPS); y otros, a la Población subsidiada, la cual es la población más pobre e incapaz de cotizar al sistema de seguridad social, que ha sido identificada por medio del SISBEN como merecedora de subsidio y ha sido afiliada por el ente territorial a una Entidad Administradora de Subsidios. (A mediados de 1996 se estimaba que cinco millones de colombianos estaban en proceso de carnetización, cifra que representa una proporción relativamente baja de la población colombiana

necesitada de atención sanitaria). Por tanto, pocas familias tienen acceso a demandar servicios de salud eficientes y de calidad para sus hijos.

Los bajos recursos con los que cuenta la población puede generar variaciones en la demanda potencial de servicios de diferente nivel de complejidad, relacionados con la atención de sus problemas de mayor prevalencia (lesiones intencionales, trauma, enfermedades y accidentes ocupacionales, embarazo, parto y enfermedades de transmisión sexual) y revelar la importancia relativa de establecer servicios de salud ocupacional, urgencias, traumatología, obstetricia y salud reproductiva, con sus correspondientes apoyos diagnósticos. Los grupos etáreos menores de 10 años, se encuentran a expensas de alteraciones respiratorias, accidentes y problemas perinatales. Dependiendo de la tasa de crecimiento poblacional, la demanda de servicios por parte de la población infantil puede variar, especialmente en relación con patologías infecciosas de manejo ambulatorio, atención de urgencias y servicios de pediatría general y perinatología; y dado que la población más pobre postergará su demanda hasta que el problema haga crisis, da origen a que una proporción muy elevada de la población se vea obligada a contemperizar con la enfermedad hasta que disponga de los medios suficientes o se convierta en una urgencia, en cuyo caso se busca el servicio por urgencia.

Aún, no existe en la comunidad una cultura de la prevención y de la consulta precoz; los usuarios consultan en fases tardías en las que ya no son intervenibles.

A nivel social, la población alcanza diferentes grados de escolaridad, en su mayoría las posibilidades de estudio llegan si acaso hasta 5º grado de primaria en la población adulta, ya en la población más joven hay un interés por parte de la familia para que sus hijos alcancen niveles educativos a los cuales los padres no lograron acceder.

La formación del núcleo familiar se caracteriza por conformación de familias numerosas con más de dos hijos, en donde conviven, padres, hijos, tíos, abuelos, primos, entre otros; este contexto, derivado de un poder adquisitivo pobre por los bajos recursos con los que cuenta la población, genera problemas de salud y de orden social, como es la violencia.

Los Hogares Infantiles funcionan, pues en territorios que aún presentan muchas carencias a nivel social, económico, psicológico, con demandas en servicios en salud y educativos. Con la presencia de las instituciones estatales apenas se logra atender una pequeña población, favoreciendo en este caso a la población de infantes desde los dos meses hasta los cinco años de edad.

6.3.5.8 SEGMENTACIÓN

Los Hogares Infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar que atiende la Corporación Formar suman 6, para un total de 763 niños y niñas entre los dos meses y los cinco años de edad. Cada Hogar cuenta con una directora y una asistente, jardineras, personal de oficios varios y celadoras para un total de 78 personas vinculadas directamente a la entidad estatal.

Los Hogares Infantiles no tienen al momento el acompañamiento directo por parte de otros profesionales en el proceso educativo de los infantes. En caso de ser necesaria la intervención de un profesional como un psicólogo, trabajador social entre otros, a través de la directora se realiza una remisión o se hace por interconsulta.

6.3.5.9 SUBESTRATEGIAS OPERATIVAS

Con la aprobación de la ley 100 de 1993 por la cual se crea el sistema de seguridad social en salud quien proveerá de servicios de salud de igual calidad a todos lo habitantes de Colombia y siendo obligatorio, con el fin de brindar

protección integral en las fases de promoción, prevención, fomento, desarrollo, diagnóstico, rehabilitación de la enfermedad según lo previsto en el artículo 162 de la misma ley; con lo cual se establecen mecanismos de controlar los servicios de acuerdo a los estándares aceptados en la práctica profesional. Teniendo en cuenta el decreto 2753 de 1997 para lo cual se dictan las normas para los prestadores de los servicios en salud, se clasifica SERVIFONO como un grupo de práctica profesional o un grupo de profesionales del área de la salud que pueden constituirse como personas Jurídicas independientes o conformarse mediante acuerdos contractuales para prestar servicios de salud a los usuarios del sistema de seguridad salud.

Los servicios a ofrecer por parte de SERVIFONO se dinamizan en diferentes campos de acción, es decir, con las instituciones educativas, con las familias, y con los sujetos / alumnos, pueden apreciarse en la siguiente tabla #1, al igual que el precio, en donde se establecen las tarifas de acuerdo al tipo de servicio y al usuario; de otra manera también se pueden establecer convenios con las diferentes entidades.

SERVIFONO en sus servicios incluye un paquete especial el cual está discriminado en la tabla #3.

Tabla #1

SERVICIO	Valor \$
Evaluación e impresión diagnóstica en lenguaje, habla, voz	6.000
Intervención en lenguaje, habla, voz	6.000
Tamizaje auditivo	1000
audiometría	6000
Estimulación temprana	6000

CAPACITACIONES

Tabla #2

Programa a Gestionar	Servicio a Ofrecer	Temas Específicos de Charla – taller	Valor (pesos)/Hora
El Desarrollo Integral del Hombre	Las Relaciones Armónicas	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de si mismo - Lo Real y lo No Real - El Respeto, la Aceptación y la Veracidad -Las Vicisitudes de la Vida - Las Relaciones Armónicas en la Rehabilitación - Principio de Inclusión al Sujeto con Necesidades Especiales 	\$30.000.00 c/u
			Total: \$180.00000

Programa a Gestionar	Servicio a Ofrecer	Temas Específicos de Charla – taller	Valor (pesos)/Hora
El Lenguaje y la Comunicación	El lenguaje en los Diferentes contextos	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Verbal y no Verbal - El Desarrollo del Lenguaje - La Comunicación, un Acercamiento a la Realidad - La Comunicación en el Aula y en la Casa - Como Detectar las Dificultades en el Lenguaje y en la Comunicación 	\$30.000.00 c/u
			Total: \$150.00000

Tabla #3

Servicio a ofrecer	Valor (\$)
Paquete completo de. Evaluación y diagnóstico, intervención, estimulación, temprana, Tamizaje auditivo y Capacitaciones de la Tabla #2	10% de descuento sobre el total

Punto de venta

Las fonoaudiólogas de SERVIFONO se podrán desplazar a los diferentes puntos donde están ubicados los Hogares Infantiles para atender a la demanda de las necesidades de la población, no obstante, el centro ofrece de igual modo atención en su sede la cual esta ubicada en:

Cle 27 sur #28-131, Envigado, teléfono: 313.57.86 . Telefax. 313.57.86

Promoción

SERVIFONO confía en que la mejor estrategia de promoción de sus productos es dar a conocer sus productos a través de un Portafolio de Servicios; el cual se presentará a cada una de las entidades estatales en forma directa y personal, para lo cual se hace una exposición oral y grafica de los servicios que el centro pretende prestar.

6.3.6 IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL DEL PLAN DE MERCADEO

6.3.6.1 TÁCTICAS A SEGUIR

Los productos que se pondrán en el mercado serán promocionados por las fonoaudiólogas en forma directa y a través de concertación de cita con el personal directivo, en este caso, será con el director de la Corporación formar, presentando el Portafolio de Servicios y en el cual se expondrá el cubrimiento de la población que permitan llevar a cabo una estrategia de venta con beneficios tanto al usuario como a SERVIFONO.

6.3.6.2 MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE MERCADEO, SEGUIMIENTO DE LAS EVALUACIONES EXTERNAS

SERVIFONO utilizará mecanismos para el seguimiento y control que permitan observar el comportamiento del cliente interno y externo con el fin de detectar inquietudes, problemas, sugerencias, satisfacciones y necesidades y realizar los cambios que sean necesarios para el adecuado funcionamiento del centro y de esta forma dar cumplimiento del Plan de mercadeo elaborado. Las estrategias de seguimiento y control se realizarán desde un análisis interno y externo:

1. Interno

- Recolección de los informes estadísticos que deben llevar cada una de las fonoaudiólogas de SERVIFONO con el fin de observar los rendimientos y utilización de la consulta.
- Según la impresión diagnóstica se establece cuales son los usuarios que requieren elaboración de un plan de tratamiento
- Seleccionar los usuarios que presentan necesidades especiales con el fin de dar inicio al programa de integración e inclusión al aula regular.

- Evaluación de la eficacia y eficiencia de las fonoaudiólogas en las evaluaciones, impresiones diagnósticas e intervenciones para cada una de las diferentes áreas.
- Evaluación de la participación del personal de los Hogares Infantiles en el programa establecido por SERVIFONO.
- Seguimiento continuo y retroalimentación de los servicios que presta el centro.
- Elaboración de un balance financiero por parte del centro
- Elaboración de un balance de rentabilidad social o valor agregado al bienestar social de la población.

Externo

- Cada fin de mes se citará a reunión la directora del Hogar Infantil correspondiente, para informar el rendimiento de las actividades realizadas
- Se entregará un informe a la directora y al director de la Corporación Formar del resultado de las Charlas – taller
- Se evaluará con la directora del Hogar Infantil el impacto de los servicios de SERVIFONO en la población

6.3.6.3 EVALUACIÓN PERMANENTE DEL POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

Mediante encuestas realizadas al personal del Hogar Infantil se indagará por el servicio prestado, la cobertura de sus necesidades, el efecto sobre la población, calidad de los servicios, beneficios de estos, la metodología empleada en las terapias y los talleres e identificación de debilidades.

Al finalizar cada Charla – Taller se realizará una encuesta a los participantes con el fin de establecer el resultado de este.

Implementación de un buzón de sugerencias.

Mantener contacto con otros profesionales, actualización en avances a nivel de conocimientos fonoaudiológicos y tecnologías de punta.

6.3.6.4 CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS.

Los recursos que se generen en el cumplimiento de los servicios que presta SERVIFONO serán distribuidos de común acuerdo con los accionistas del centro, para tal efecto, se cubrirán primero los gastos administrativos ocasionados por el centro, y de la diferencia, se destinará el 10% de los recursos para inversión en infraestructura y tecnología del centro, los honorarios para cada uno de los profesionales que presta el servicio se establecerán en base a los recursos generados por prestación del servicio y estarán regulados de acuerdo al contrato individual preestablecido.

Proyección de la Empresa

Se debe hacer una proyección inicial del funcionamiento de la empresa teniendo en cuenta los siguientes cuadros:

6.3.7 INDICADORES

6.3.7.1 USUARIOS MENSUALES

SERVICIO	Número de usuarios Primer mes	Número de usuarios Segundo mes	Número de usuarios tercer mes
Evaluación e impresión diagnóstica en lenguaje, habla, voz	240	240	226
Intervención en lenguaje, habla	De acuerdo a la evaluación	De acuerdo a la evaluación	De acuerdo a la evaluación
Tamizaje auditivo	250	250	263
audiometría	De acuerdo al tamizaje auditivo		
Estimulación temprana	No se realizara	57	57

A partir del cuarto mes se establecerán los usuarios que serán atendidos en intervención de lenguaje y habla

6.3.7.2 INGRESOS MENSUALES POR SERVICIO

SERVICIO	Número de	Número de	Número de
----------	-----------	-----------	-----------

	usuarios Primer mes	usuarios Segundo mes	usuarios tercer mes
Evaluación e impresión diagnóstica en lenguaje, habla, voz	240 (\$6.000)	240 (\$6.000)	226(\$6.000)
Intervención en lenguaje, habla	De acuerdo a la evaluación	De acuerdo a la evaluación	De acuerdo a la evaluación
Tamizaje auditivo	250 (\$1000)	250(\$1000)	263 (\$1000)
audiometría	De acuerdo al tamizaje auditivo		
Estimulación temprana	No se realizara	57(\$6000)	57 (\$6000)
Total	1'.690.000.	2'.032.000	1'.861.000

7. METODO

7.1 DISEÑO METODOLÓGICO

Para la elaboración del presente Portafolio de Servicios se partió de un Método Cualitativo, fundamentándose en un tipo investigativo descriptivo. Se utilizó como procedimiento inicial la entrevista permitiendo recoger la información para cuantificar la población y describir las características demográfica de los Hogares Infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar que atiende la Corporación Formar.

8. PROPUESTA

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

El Portafolio de Servicios de **SERVIFONO** se entregará en carpeta muy bien presentada con su logo característico, en forma personal.

SERVIFONO es un centro de atención conformado por un equipo profesional altamente cualificado y creado con un núcleo técnico, no es sólo un centro de atención, sino que damos un servicio especializado a las personas que nos necesitan y a los profesionales que reclaman nuestros servicios con el deseo de obtener mejores resultados en cuanto a tratamientos que exigen la complementariedad fonoaudiológica; lo que permite que **SERVIFONO** cuente con varios ámbitos uno de atención al público, otro de atención a los profesionales y uno más de atención a las instituciones educativas privadas y del estado

En el Portafolio de Servicios está incluido la presentación de **SERVIFONO**, condensada en su filosofía, misión, visión, principios y valores (ver al inicio del Plan de Mercadeo)

Para atender las necesidades antes mencionadas se creó **SERVIFONO** con los siguientes servicios:

Audiología

- **Otoscopia**
- **Audiometría**
- **Logaudiometría**
- **Inmitancia Acústica**

Lenguaje

- **Evaluación**
- **Diagnóstico diferencial**
- **Terapia del lenguaje**

Habla

- **Evaluación**
- **Diagnóstico**
- **Terapia**

Estimulación Temprana

Se refiere a todas aquellas acciones deliberadas e intencionalmente dirigidas hacia grupos específicos de población, identificados por sus condiciones especiales de riesgo, con el fin de prevenir un problema específico o tratarlo para evitar un daño, ó buscar la rehabilitación del individuo ya afectado por el daño.

Con la Estimulación temprana se busca ofrecer constantemente al niño desde que nace, oportunidades para relacionarse con el mundo que le rodea mediante terapias que lo orienten y coordinen en su desarrollo físico y mental con el fin de proporcionar al niño una mejor comunicación e interacción con este.

Capacitaciones

SERVIFONO incluye en sus servicios como opciones alternativas el Programa “El Desarrollo Integral del Hombre”, en “Las Relaciones Armónicas” con las siguientes Charlas – taller:

- Conocimiento de si mismo
- Lo Real y lo No Real

- El Respeto, la Aceptación y la Veracidad
- Las Vicisitudes de la Vida
- Las Relaciones Armónicas en la Rehabilitación
- Principio de Inclusión al Sujeto con Necesidades Especiales

Alternativo al programa anterior se ofrece el programa “El Lenguaje y la Comunicación”, en “El Lenguaje en los Diferentes Contextos”, con sus respectivas charlas – taller:

- Comunicación Verbal y no Verbal
- El Desarrollo del Lenguaje
- La Comunicación, un Acercamiento a la Realidad
- La Comunicación en el Aula y en la Casa
- Como Detectar las Dificultades en el Lenguaje y en la Comunicación.

Audiología

Cuando se menciona el término audiolgía no se puede desconocer lo que es la otología como parte de la medicina que estudia el órgano del oído, de la audición y de todos los problemas que de los mismos se derivan.

La audiolgía es la parte de la otología que se encarga de estudiar todos los problemas de la audición tanto en el oído normal como en aquel que ha perdido audición (hipoacúsico). El oído es el órgano por excelencia que nos pone en contacto con nuestros semejantes y la naturaleza y nos acerca al conocimiento, este conocimiento está ligado al más alto desenvolvimiento del ser en la escala biológica.

SERVIFONO cuenta con aparatos especializados como el otoscopio y el audiómetro para detectar alteraciones en la audición.

■ Otoscopia

Este servicio tiene como fin detectar de una manera rápida y eficaz alguna alteración que se presente en el oído externo; es decir lo que corresponde al conducto auditivo externo y la membrana timpánica. En caso de presentarse se hace una remisión al otorrinolaringólogo.

■ Audiometría

La audiometría es parte de la audiología que estudia particularmente la medida de la audición; con esta prueba se establece un patrón base para determinar el grado de agudeza o de pérdida auditiva en unidades, facilitando la comprensión del problema en forma rápida y de sencilla interpretación; detectando los problemas derivados de estas medidas, ya sea en la vía aérea ó en la ósea.

SERVIFONO cuenta con un audiómetro de última tecnología para la prestación de este servicio.

■ Logoaudiometría

Para medir el entendimiento de la palabra de una forma aproximada y valorar de una manera simple la percepción de la conversación normal en la vida cotidiana, se diseñó esta prueba, es decir, se busca hallar la captación y la discriminación del oído para el lenguaje, estableciendo el porcentaje de palabras entendidas correctamente con la necesaria intensidad para que sean medidas y expresadas en decibeles relativos. Para la realización de una “*logoaudiometría*” es necesario un audiómetro al cual se le conecta un micrófono.

■ Inmitancia Acústica

Denominamos **impedancia** acústica a la dificultad o resistencia que encuentran las ondas sonoras para su propagación por un medio. Es un fenómeno general de todos los sistemas vibrantes, una resistencia a la vibración, a la oscilación, compuesta de elementos variados que presentan relaciones definidas; la influencia de estos factores variará con la rapidez del movimiento, es decir con la frecuencia.

Inmitancia acústica es el conjunto de pruebas funcionales auditivas, que miden la resistencia que oponen la membrana timpánica y la cadena de huesecillos cuando sobre ellos incide un sonido.

En la impedancia acústica del oído medio se encuentran involucrados todos los elementos que conforman el oído medio:

- Membrana del tímpano
- Cadena oscicular
- Articulaciones
- Ligamentos
- Músculos
- Ventana oval y ventana redonda
- Aire del oído medio
- Líquidos laberínticos, así pertenezcan al oído interno.
- La Trompa de Eustaquio

Aunque **SERVIFONO** no cuenta en estos momentos con un impedanciómetro graficador para las curvas tímpanométricas, puede remitir este servicio a otros centros inscritos a **SERVIFONO**.

Lenguaje

El lenguaje no es un objeto de estudio simple, unívoco, cuya descripción y funcionamiento pueden ser explicadas con facilidad. La adquisición del lenguaje implica la coordinación de múltiples aptitudes y funciones, y la intervención de numerosos órganos distintos. El lenguaje puede verse desde diferentes ópticas (audiología, neurología, sicología y lingüística) que emplean a su vez distintas estrategias de información e intervención. En el ser humano, el lenguaje oral es el más representativo, pero no el único modo de comunicación. La adquisición del lenguaje no es un fenómeno aislado; es simultáneo a otros progresos del niño y toma forma en conductas de comunicación por lo que hay que tener en cuenta las funciones nerviosas superiores, la interacción con el entorno, los factores sociales y culturales, los afectivos y emocionales, y el pensamiento

Para la adquisición del lenguaje el niño deberá pasar obligatoriamente por unas etapas que de no ser así se verá afectado este generando alteraciones en la comprensión y comunicación.

■ Evaluación

Las fonoaudiólogas de **SERVIFONO** para detectar las dificultades que se pueden presentar en la comunicación deberán hacer una evaluación del lenguaje en contenido (comprensión), forma (estructuración) y uso (la pragmática), sensopercepción (uso de los canales sensoriales), psicomotricidad (concepto corporal, imagen corporal, movimientos gruesos y finos, postura y equilibrio). Para ello se requiere de material gráfico, concreto y semiconcreto.

La existencia de patologías de base (compromiso neurológicos) deberán sustentarse con un diagnóstico clínico.

Para la elaboración de una evaluación del lenguaje se contará con una anamnesis, hipótesis y pronóstico.

La evaluación es el punto de partida para la elaboración del plan general de tratamiento en caso de presentarse alguna alteración.

■ Diagnóstico Diferencial

También llamada impresión diagnóstica. Toda evaluación debe dar un diagnóstico diferencial comunicativo, no clínico.

SERVIFONO se apoyará en las evaluaciones realizadas por sus profesionales especializados para formular un diagnóstico comunicativo.

■ Terapia del lenguaje

Las actividades que se derivan después de realizada la evaluación de lenguaje y habla y de un diagnóstico diferencial se les denomina terapias del lenguaje ó intervención terapéutica o plan de tratamiento, la cual sólo se da cuando existe una alteración de la comunicación a nivel del lenguaje.

Estas actividades constan de un objetivo general, objetivos específicos y programación de estrategias, elaboradas de acuerdo a un plan de intervención previamente establecido por la alteración comunicativa.

Los profesionales de **SERVIFONO** están capacitados para intervenir en las diferentes patologías que se deriven de las dificultades comunicativas, así, como también, de interpretar los resultados de las terapias realizadas.

Habla

La **Lengua** es la manera de hablar específica que tiene determinada comunidad de hablantes, y el **Habla**, es la forma en que manifiesta cada persona su lengua, la

cual depende de diversos factores como la región, la edad, el carácter, los diferentes contextos (familiar, social, cultural) entre otros.

El especial talento del hombre “poder hablar” lo coloca en un lugar excepcional dentro del reino animal. La capacidad especial que tiene el hombre para el habla, o lenguaje oral, resulta de la suma de intrincados mecanismos nerviosos mediante una serie de cambios evolutivos, dando lugar a estructuras y procesos para crear todo un sistema comunicativo.

■ Evaluación de Habla

Los profesionales en fonoaudiología de SERVIFONO están capacitados para determinar las diferentes patologías que puede presentar un infante en el desarrollo del habla, para ello, en las evaluaciones se aplican test que están previamente elaborados de acuerdo a la adquisición de los fonemas según la edad por la que pasa el niño o niña. De otro lado, se puede evidenciar, el adecuado estado y funcionamiento de los Órgano Fonético Articuladores.

9. CONCLUSIONES

- El Plan de Mercadeo es una herramienta de gestión utilizado por las empresas e instituciones de salud para integrar funcionalmente diferentes actividades y procesos que la acerquen a los usuarios.
- El mercadeo permite obtener una visión global acerca de las necesidades y oportunidades que brinda el medio con el fin de crear un producto que otorgue mutuo beneficio tanto al que ofrece el servicio como al consumidor.
- La investigación y el contacto con la comunidad facilitan la creación de servicios que estén al alcance de los sujetos, siendo ellos los gestores de los cambios que en el interior del centro se produzcan, de esta manera lograr el posicionamiento del producto y que cumpla con las características de calidad y eficiencia.
- la investigación de la población se realiza con el fin de establecer las condiciones más pertinentes para llegarle al mercado meta y así lograr un posicionamiento del producto.
- Siempre que se piense en mercadeo se deben tener en cuenta los cuatro P`s: producto, precio, punto de venta y promoción. Estos elementos son los que permiten que se logre una adecuada prestación de los productos a mercadear.
- Se debe entender el mercadeo como un intercambio de beneficios y no como una venta, dado que en el sector salud se deben crear programas y

servicios donde se tenga en cuenta el factor humano que es que recibe y exige una adecuada atención.

- El mercadeo no solo permite que se cree un producto de acuerdo a las necesidades del nicho sino que exige unos canales de venta que sean acordes a la población a la que esta dirigida, fijando objetivos, estrategias, planes de acción e indicadores de gestión que faciliten a la organización medir su desempeño.
- La creación de un centro de servicios exige que la adquisición de recursos físicos, tecnológicos y humanos estén acordes con la situación económica y actual del país.
- En la prestación de los servicios en salud siempre se debe tener en cuenta la legislación actual de acuerdo a las diversas áreas de desempeño, puesto que es esta la que rige y guía la creación de cualquier institución con este carácter.
- El Plan de Mercadeo servirá de punto de partida para el diseño del portafolio de servicios ya que aportará toda la información interna y externa para su estructuración.

RECOMENDACIONES

- Crear nuevos productos buscando ofrecer beneficios adicionales a los productos ya existentes.
- Buscar estrategias adicionales en los servicios que se ofrecen que permitan renovar los pactos establecidos.
- Los productos ofrecidos por SERVIFONO deben de contribuir de manera decisiva al mejoramiento de las condiciones en las que se inicia el proceso.
- Consolidar el servicio, manteniendo una dinámica académica permanente por parte del personal que labora con SERVIFONO participando en programas, eventos, seminarios, cursos, conversatorios, diplomados, entre otros con el fin de actualizar los conocimientos.
- El Portafolio de Servicios que ofrece SERVIFONO deberá tener como prioridad difundirse, para darse a conocer.
- El Portafolio de Servicios que ofrece SERVIFONO deberá sobrepasar cada uno de sus productos en ventajas.

BIBLIOGRAFÍA

Moreno, Jairo Anibal. “Pensamiento, Lenguaje, Comunicación”. Colección Papeles Tertulia. 1994.

Gómez, Adolfo León. “Lenguaje, Comunicación y Verdad”. Ed. Universidad del Valle. 1997.

Niño Rojas, Víctor Miguel. “Los Procesos de la Comunicación y del Lenguaje”. Ediciones Ecoe. 1998.

Saussure Ferdinand de. “Curso de Lingüística General”. Ed Planeta Agostín. Primera Edición 1985.

Sebastián, Gonzalo de. “Audiología Practica”. Ed Panamericana cuarta edición.

Arroyave Giraldo, Dora Inés. “Hacia Una Nueva escuela. Una Mirada Integradora”. Publicaciones FUNLAM,1998.

La Educación de los Niños Sordos. WWW. Logopedia. net

La Detección Precoz de la Sordera. WWW. Sitiodesordos.com.ar.