

## Actividades clave

En las secciones precedentes hemos ido explicando el funcionamiento de nuestra empresa y de los servicios que realizará. Este buen funcionamiento se basa en determinadas actividades clave que cuando se realizan empleando recursos clave hacen que el negocio funcione de la manera deseada y óptima. Evidentemente, como la actividad de la empresa consiste en la prestación de servicios y no en la producción de bienes, las actividades clave estarán encaminadas en ese aspecto. También es conveniente señalar que unas actividades serán llevadas a cabo por los trabajadores sociales y otras por los teleoperadores, en virtud de las funciones de cada uno.

Dichas actividades clave, ordenadas por prioridad de mayor a menor, son las siguientes:

- **Atención presencial personalizada a los clientes en sus domicilios:**

La base fundamental de la actividad, la que es visible para el cliente, es la atención personalizada a personas mayores a domicilio por nuestros trabajadores sociales. Debemos esforzarnos especialmente por alcanzar la excelencia en este ámbito. Por ello, como explicamos en la sección de recursos clave, seleccionaremos a los candidatos con mayor experiencia y más especializados en el ámbito de la geriatría y del cuidado a las personas mayores. Cada persona posee una necesidades distintas y por ello no podemos especificar de antemano en qué consistirá la atención a cada uno de ellos. Por tanto, dicha evaluación de la condición y las necesidades de la persona y las consiguientes actuaciones corresponderá a nuestro equipo de especialistas, en quienes deberemos tener una confianza plena. Algunas de estas tareas que deberán realizar son levantar al cliente, ducharlo, realizarle ejercicios de movilidad, ayudarle a hacer las tareas domésticas o a cocinar, etc. Lo más importante para nosotros es el cuidado y bienestar de la persona y por ello esta es nuestra primera actividad clave.

- **Movilidad por el territorio:**

Nuestros servicios se prestarán a domicilio en los pueblos de la comarca de Tierra de Campos en la provincia de Valladolid, tal y como se explica en la sección de la proposición de valor. Para ello, los trabajadores sociales deberán conducir una de las furgonetas que posee la empresa para tal fin (para ello exigiremos a todos los trabajadores que tengan permiso de conducir en vigor) y desplazarse hasta el pueblo donde se encuentre dicho domicilio. Cuando ya conozcamos más a los clientes y sus necesidades, teniendo en cuenta horarios y localización dentro del territorio, organizaremos rutas que debe realizar diariamente un trabajador en un determinado periodo de tiempo. Si se reparten los pueblos entre diferentes empleados de manera organizada y razonada, se favorecerá la eficiencia.

- **Atención telemática a los clientes:**

Los teleoperadores tienen la función de mantenerse en contacto constante con los clientes. Para ello atenderán las llamadas de clientes y potenciales clientes para aquello que necesiten. También serán los encargados de comprobar si las pulseras llamador muestran alguna urgencia que haya que atender de forma inmediata, uno de los puntos que hacen a nuestro servicio diferente. Si es así, se lo comunicarán enseguida a alguno de los trabajadores sociales disponibles en ese momento, que acudirá en el mínimo tiempo posible a su domicilio. En los casos más extremos de urgencia, el teleoperador llamará al 112 para hacer posible una intervención médica inmediata. Esta actividad clave es el nexo comunicativo entre los clientes y la empresa y es lo que garantizará la inmediatez.

- **Coordinación de equipos:**

Nuestro equipo estará formado en un momento inicial por seis trabajadores sociales y tres teleoperadores, aunque son cifras que deberemos aumentar cuando la empresa se consolide y empiece a obtener beneficios para poder seguir creciendo en beneficios. Los recursos humanos deberán organizarse entre sí, tanto entre los teleoperadores y los trabajadores sociales para dejar bien marcadas las comunicaciones de cada cliente en cada momento y la necesidad de atención que tiene como entre los trabajadores sociales, que se deberán repartir turnos y clientes en función del momento y de la situación. Fomentaremos que, salvo por fuerza mayor, cada cliente sea atendido por el mismo trabajador siempre en cuestiones rutinarias. De esta manera se forjarán vínculos afectivos en personas que pueden sentirse solas. No obstante, intentaremos que sean los propios trabajadores los que mediante el diálogo se distribuyan los turnos, clientes, etc. Por ello, el perfil demandado ha de tener capacidad de diálogo y de coordinación.