

Fase 8: Actividades Clave

Objetivo: Identificar y analizar las actividades esenciales que tu negocio debe llevar a cabo para ofrecer tu propuesta de valor y cómo estas actividades se integran con otros elementos del modelo CANVAS.

Instrucciones:

1. Producción:

o Describe las actividades necesarias para la fabricación o creación de tu producto o servicio. Explica cómo gestionas los procesos de producción, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto final.

En nuestra clínica de fisioterapia, las actividades necesarias para ofrecer nuestros servicios son los siguientes:

- 1- **Adquisición de nuestros recursos**, es decir, contratar al personal especializado y calificado para tratar a nuestros pacientes, los equipos y los materiales necesarios para cada momento del tratamiento y los espacios adecuados para dicho tratamiento.
- 2- **Una evaluación inicial** del paciente para la realización del diagnóstico y del tratamiento que debamos utilizar.
- 3- **Gestión y control de la calidad**, debemos de hacer un seguimiento del proceso del tratamiento con evaluaciones regulares para ajustar el tratamiento y una actualización constante de las técnicas para tratar dicho tratamiento.
- 4- **Entrega del servicio final o alta médica**, una evaluación final del paciente para su completa recuperación o cumplimiento de los objetivos marcados.

Este enfoque ayuda a que cada paciente reciba una atención personalizada, mientras se optimizan los recursos.

2. Gestión de la plataforma y servicios online:

o Detalla las actividades relacionadas con la gestión de tu plataforma digital o presencia online (si aplica). Incluye aspectos como la administración del sitio web, las aplicaciones móviles, las plataformas de venta en línea o cualquier servicio digital que ofrezcas.

Gestión de la plataforma online de una clínica de fisioterapia:

1- Desarrollo y mantenimiento del sitio web:

- a. Debemos de tener un diseño funcional y atractivo. Una creación de un sitio web que debe informar sobre los horarios, servicios, ubicación y equipo de fisioterapeutas.
- b. Debemos de tener una actualización regular de la página web.

- c. Debemos de tener un sistema de citas online con la opción de tener un calendario interactivo que permita a los pacientes programar las citas desde nuestra página web.

2- Gestión de las redes sociales:

- a. Creación de nuestro contenido para que sea educativo con ejercicios recomendados y consejos de salud.
- b. Comunicación con nuestra comunidad a través de las redes sociales.
- c. Promoción de nuestros servicios con campañas publicitarias y promociones específicas.

3- Administración de servicios digitales:

- a. Desarrollo de una aplicación para facilitar la gestión de citas o pagos online.
- b. Consultas online; ofreciendo sesiones virtuales para pacientes que no puedan asistir a la clínica.

4- Analítica y mejora continua:

- a. Realización de encuestas y retroalimentación.
- b. Realización de pruebas de usabilidad en la plataforma digital que sea accesible y fácil de usar.

3. Marketing y promoción:

o Describe las actividades clave para atraer clientes y promover tu producto o servicio. Considera la creación de campañas publicitarias, estrategias de redes sociales, gestión de contenido, publicidad online, entre otros.

1. Campañas publicitarias digitales:

• Redes sociales:

- Crear campañas en plataformas como Facebook, Instagram y TikTok con anuncios dirigidos a un público específico (personas interesadas en salud, deporte, rehabilitación).
- Diseñar contenido visual atractivo, como videos cortos mostrando ejercicios, tratamientos y casos de éxito.
- Utilizar herramientas de segmentación para llegar a clientes potenciales en la zona geográfica de la clínica.

• Google Ads:

- Implementar anuncios en Google basados en búsquedas locales, como “clínica de fisioterapia cerca de mí” o “rehabilitación deportiva.”
- Usar palabras clave relacionadas con los servicios más demandados.

2. Estrategias de redes sociales:

- **Publicaciones regulares:**

- Crear un calendario de contenido con publicaciones educativas (beneficios de la fisioterapia, ejercicios preventivos), promocionales (descuentos y ofertas) y testimoniales.
- Compartir imágenes y videos de las instalaciones, equipos modernos y personal profesional.

- **Interacción con la audiencia:**

- Responder preguntas y comentarios en redes sociales para generar confianza.
- Realizar encuestas o concursos para aumentar la participación y atraer nuevos seguidores.

- **Colaboraciones:**

- Asociarse con influencers locales o entrenadores personales para promocionar los servicios de la clínica.

3. Gestión de contenido:

- **Blog en la página web:**

- Publicar artículos sobre temas relevantes como prevención de lesiones, consejos para mejorar la postura, o recuperación después de cirugías.
- Incluir enlaces internos para fomentar la reserva de citas directamente desde el blog.

- **Boletines informativos:**

- Enviar correos electrónicos mensuales a la base de datos de clientes con promociones, noticias, y contenido útil.

- **Guías y recursos descargables:**

- Crear guías gratuitas (por ejemplo, “Cómo aliviar el dolor de espalda en casa”) que los usuarios puedan descargar a cambio de sus datos de contacto.

4. Publicidad tradicional y local:

- **Volantes y carteles:**

- Distribuir en gimnasios, centros deportivos, farmacias y clínicas cercanas.
- Colocar anuncios en lugares con alto tráfico de personas, como centros comerciales o eventos comunitarios.

- **Colaboraciones locales:**

- Trabajar con médicos, entrenadores y centros deportivos para que recomienden la clínica.
- Participar en eventos de salud o ferias deportivas locales ofreciendo evaluaciones gratuitas o charlas informativas.

5. Actividades de branding y promociones:

- **Eventos de apertura o jornadas gratuitas:**
 - Organizar una jornada de puertas abiertas donde los clientes puedan conocer las instalaciones, recibir una valoración inicial gratuita o asistir a un taller sobre prevención de lesiones.
- **Programas de referidos:**
 - Ofrecer beneficios a los clientes existentes que traigan nuevos pacientes, como descuentos o sesiones adicionales gratuitas.

4. Mantenimiento y gestión del local o instalaciones:

o Explica las actividades necesarias para mantener y gestionar tu local o las instalaciones donde operas tu negocio (si aplica). Incluye actividades como limpieza, mantenimiento de equipos, gestión de inventarios, seguridad y otros aspectos operativos de tus instalaciones.

1. Limpieza y desinfección:

- **Limpieza diaria:** Asegurar que las áreas comunes, salas de tratamiento, baños y recepción estén impecables.
- **Desinfección de equipos:** Limpiar y desinfectar regularmente los equipos utilizados (por ejemplo, camillas, máquinas de electroterapia y utensilios reutilizables) para cumplir con las normas sanitarias.
- **Control de desechos:** Manejar adecuadamente los residuos sanitarios, como vendas usadas, toallas desechables o guantes, utilizando bolsas y contenedores especiales según las regulaciones.

2. Mantenimiento de equipos:

- **Inspecciones regulares:** Verificar periódicamente el estado de los equipos para prevenir fallos.
- **Calibración y ajustes:** Realizar ajustes técnicos o calibraciones necesarias para que los dispositivos funcionen correctamente.
- **Contratos de mantenimiento:** Contar con proveedores de mantenimiento técnico para revisiones preventivas y correctivas.

3. Gestión de inventarios:

- **Control de insumos:** Supervisar el stock de materiales como cremas, electrodos, vendas, guantes, toallas, y productos de limpieza, reponiéndolos cuando sea necesario.
- **Sistema de registro:** Implementar un sistema digital o manual para controlar las entradas y salidas de los inventarios.
- **Proveedores confiables:** Establecer relaciones con proveedores para garantizar la calidad y la puntualidad en la entrega de insumos.

4. Seguridad:

- **Control de accesos:** Instalar cámaras de seguridad, cerraduras electrónicas o sistemas de alarma para proteger las instalaciones.
- **Señalización y prevención de riesgos:** Colocar señales de advertencia (como “piso mojado”) y mantener los pasillos despejados para evitar accidentes.
- **Capacitación del personal:** Asegurar que el personal conozca los protocolos en caso de emergencias, como incendios o accidentes.

5. Otros aspectos operativos:

- **Climatización y confort:** Verificar el funcionamiento adecuado de sistemas de aire acondicionado, calefacción e iluminación para crear un ambiente cómodo.
- **Cumplimiento normativo:** Mantener los permisos de funcionamiento y certificaciones sanitarias actualizados.
- **Espacios organizados:** Ordenar regularmente la recepción, las salas de espera y las zonas de almacenamiento.