

INFORME FINAL DE DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

Centro Médico Integrativo Mana

12 de abril 2025

CONTENIDO

- a. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA Y DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DE SUS CLIENTES ACTUALES.
- b. EVALUACIÓN DE ÁREAS FUNCIONALES
- c. CLIMA DE TRABAJO.
- d. LIDERAZGO
- e. Anexo

Business Model Canvas 2025

a) Reseña Histórica de la Empresa y descripción del perfil de sus clientes actuales:

Mana Centro Médico Integrativo es una Institución Prestadora de Servicios de Salud ubicada en la ciudad de Cali, en el barrio Santa Mónica Residencial. Desde su fundación el 12 de agosto de 2014, por una pareja de esposos visionarios, la empresa ha crecido y se ha consolidado como un referente en la atención integral del paciente, destacándose por su enfoque en la medicina holística y la excelencia en la atención. El equipo de Mana se compone actualmente de 11 colaboradores altamente capacitados, distribuidos entre el área administrativa, enfermería, call center y recepción, todos comprometidos con el bienestar y la salud de la comunidad.

Misión

Mana Centro Médico Integrativo tiene como misión brindar una atención integral de salud de alta calidad, centrada en el bienestar del paciente y su familia. Nos esforzamos por ofrecer un enfoque innovador y holístico en cada una de nuestras especialidades, priorizando la prevención, el tratamiento y la rehabilitación de nuestros pacientes, con un equipo humano altamente calificado y comprometido con su salud y calidad de vida.

Visión

Nuestra visión es posicionarnos como una institución de referencia mundial en el ámbito de la medicina integrativa, destacándonos por ofrecer un servicio de salud que combine lo mejor de la medicina convencional y alternativa, con un enfoque centrado en el ser humano. En los próximos años, Mana Centro Médico Integrativo busca expandir su red de sedes y servicios, estableciendo alianzas estratégicas con entidades de salud y aseguradoras, para llevar el modelo de atención integral a más personas y comunidades a nivel global.

Objetivos

1. **Brindar atención de calidad:** Continuar ofreciendo una atención médica integral y de excelencia, enfocada en la prevención y el bienestar físico y emocional del paciente.
2. **Innovación y actualización constante:** Mantener un proceso continuo de capacitación y actualización para todo el personal médico y administrativo, con el fin de estar a la vanguardia de los avances en medicina integrativa.
3. **Expansión de servicios y alianzas:** Ampliar la cobertura de nuestros servicios mediante la apertura de nuevas sedes y la firma de convenios con otras entidades de salud, como SOS, Sura y AXA Colpatria, para poder atender a una mayor cantidad de pacientes.

4. **Consolidación de una cultura organizacional:** Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, ético y responsable, donde cada miembro del equipo de Mana esté comprometido con el bienestar de la comunidad y el desarrollo profesional.

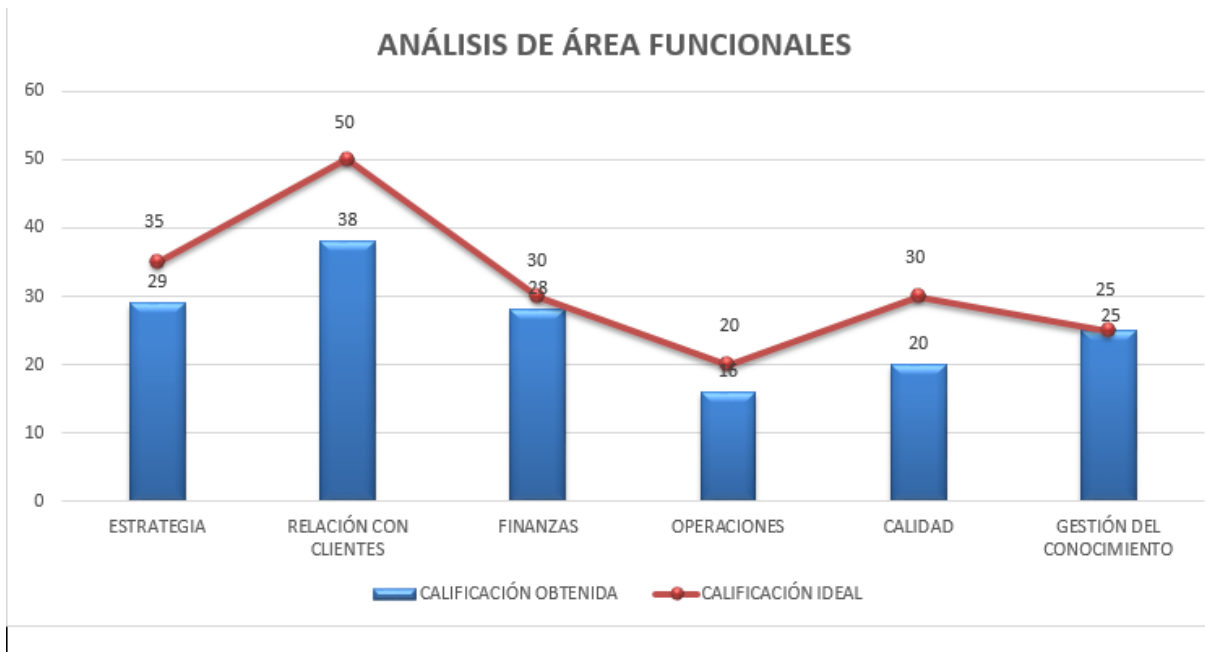
A lo largo de su trayectoria, Mana Centro Médico Integrativo ha logrado construir una sólida reputación, fundamentada en el compromiso con la salud y el bienestar de cada paciente, ofreciendo un servicio profesional y humanizado, con un enfoque de medicina integrativa que respeta las necesidades y valores de las personas.

Perfil de los Clientes de Mana Centro Médico Integrativo

1. **Pacientes Oncológicos:** Personas que reciben tratamiento para el cáncer y buscan atención integral que complemente la medicina convencional, ayudando a manejar los efectos secundarios de los tratamientos y mejorando su calidad de vida a través de terapias complementarias.
2. **Pacientes Particulares:** Individuos que buscan atención personalizada y un enfoque holístico para el cuidado de su salud, ya sea por enfermedades crónicas o para mejorar su bienestar general.
3. **Pacientes con Convenios por EPS:** Aquellos que acceden a los servicios a través de convenios con EPS como SOS, Sura y AXA Colpatria, recibiendo atención médica integral con un enfoque tanto convencional como alternativo.
4. **Personas en búsqueda de Terapias Holísticas:** Pacientes interesados en tratamientos alternativos para mejorar su salud física, emocional y mental, como la nutrición, el manejo del estrés, y otras terapias complementarias a la medicina tradicional.

En resumen, Centro Medico Integrativo Mana atiende a pacientes oncológicos, particulares, con EPS y aquellos que buscan terapias holísticas, con un enfoque integral para tratar tanto la salud física como emocional.

b) Evaluación de Áreas Funcionales:

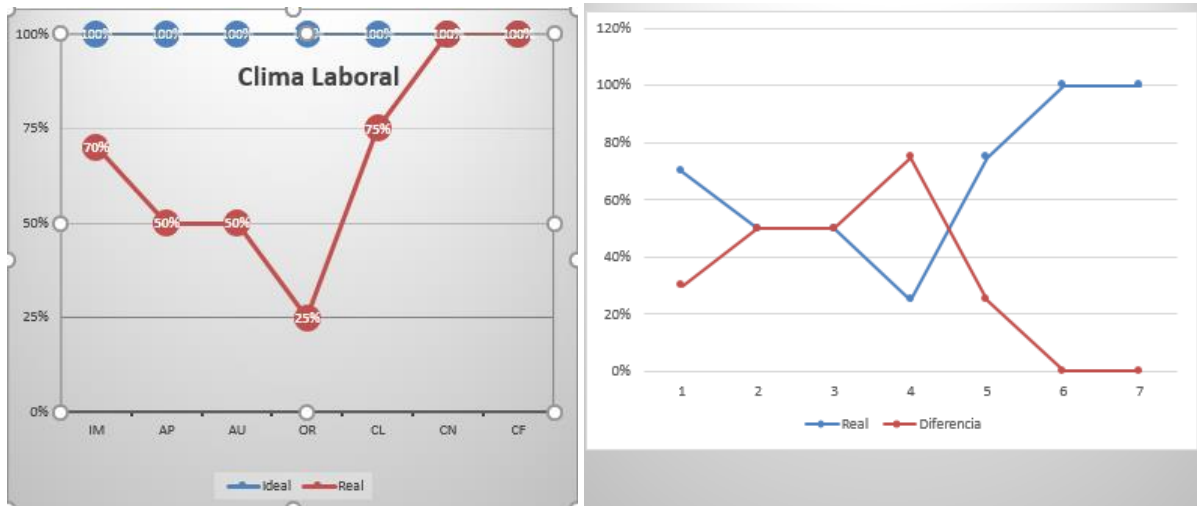


Qué encontramos:

OPERACIONES: con una calificación de 16 sobre 20, requieren mejoras en su capacidad de atención y respuesta rápida a los pacientes para satisfacer la demanda de los pacientes. También se observa la necesidad de mejorar la **limpieza** y **organización** en las instalaciones para ofrecer un servicio más eficiente y un ambiente adecuado para los pacientes.

CALIDAD: La calificación obtenida en Mana Centro Médico Integrativo es de 20 sobre 30, lo que indica que existen áreas de mejora en la evaluación de la satisfacción de los pacientes. Actualmente, no se cuentan con evaluaciones sistemáticas sobre la experiencia de los pacientes con los servicios ofrecidos. Además, se deben abordar aspectos como la **frecuencia de quejas** relacionadas con la calidad de la atención y la **calidad de los insumos** que se reciben de los proveedores, lo que afecta directamente el servicio prestado. Es crucial implementar mecanismos de retroalimentación y mejorar la calidad de los insumos para garantizar una atención de excelencia.

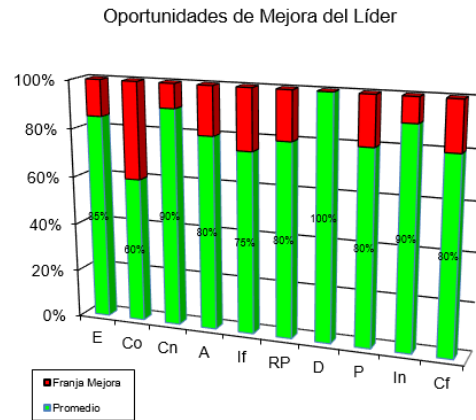
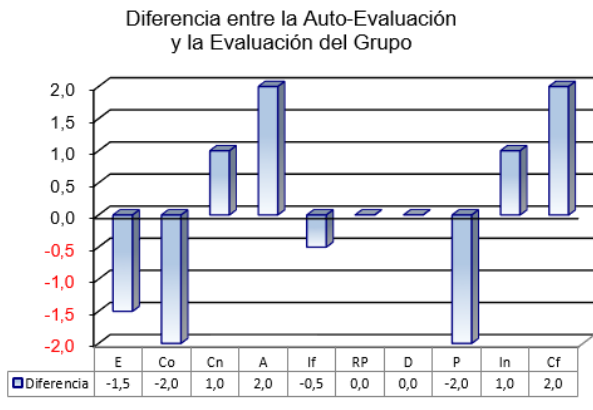
c) Clima de Trabajo:



Qué encontramos:

La empresa enfrenta bajos niveles en **organización, apoyo y autonomía**, lo que genera un ambiente laboral deficiente. Se destacan problemas como **falta de comunicación, baja moral, problemas de liderazgo** y la **ausencia de políticas claras**. Además, hay **estrés y excesiva carga de trabajo**, junto con la **falta de oportunidades de desarrollo**. Es necesario realizar un análisis detallado y tomar medidas correctivas enfocadas en mejorar estos aspectos.

d) Liderazgo:



Qué encontramos:

1. La falta de una **comunicación** efectiva y clara entre los líderes y los trabajadores, lo que genera malentendidos, confusión sobre roles y expectativas, y una sensación de desconexión dentro del equipo.

Efectos positivos esperados: Se espera un aumento en la moral y motivación de los empleados, una mayor claridad en las tareas y objetivos, y un ambiente laboral más armonioso y productivo.


2. La Falta de liderazgo efectivo que inspire confianza y no se ejerce una **influencia** positiva en los empleados. Los líderes no motivan adecuadamente ni guían a los trabajadores hacia el cumplimiento de los objetivos.

Efectos positivos esperados: Se logrará un equipo más comprometido, con mejor rendimiento y mayor lealtad hacia la organización, contribuyendo a la cohesión y al logro de metas a largo plazo.










Firma del empresario, la cual certifica que el Informe de Diagnóstico de su empresa le fue entregado y explicado por parte del Consultor al finalizar la etapa de Diagnóstico:

Fecha: 12 de abril de 2025

Firma del Consultor:

Daniela Prieto G. 

ANEXO
Business Model Canvas 2025

Compañía: CENTRO MEDICO INTEGRATIVO MANA		Diseñado por: DANIELA PRIETO Y KATHERINE		Fecha: ABRIL/2025
<p>SEGMENTO DE CLIENTES </p> <p>El Centro Médico Integrativo Mana atiende a una amplia gama de pacientes, desde particulares hasta pacientes de EPS, abarcando todas las edades, géneros y necesidades de salud, con un enfoque integral que se adapta a cada grupo de manera personalizada.</p>	<p>ACTIVIDADES O PROCESOS CLAVE </p> <p>Las actividades clave incluyen la atención médica especializada, la gestión de relaciones cercanas con los pacientes y la distribución digital de información y citas a través de la web y redes sociales. Los ingresos provienen principalmente de los servicios médicos y los convenios con EPS, asegurando una atención continua y fortaleciendo la relación con los pacientes.</p>	<p>PROPUESTA DE VALOR </p> <p>En Mana Centro Médico Integrativo, ofrecemos atención integral y personalizada que combina medicina convencional y alternativa, enfocada en el bienestar físico, mental y emocional de nuestros pacientes. Brindamos servicios de alta calidad a precios justos, creando un ambiente cercano y empático para satisfacer las necesidades de salud de cada paciente.</p>	<p>RELACIÓN CON CLIENTES </p> <p>En el Centro Médico Integrativo Mana nos enfocamos en ofrecer una atención médica de calidad y apoyo emocional a nuestros pacientes, con un vínculo cercano y personalizado. Proporcionamos un acompañamiento integral durante el tratamiento y recuperación, incluyendo orientación nutricional y terapias complementarias. Además, brindamos soporte post-tratamiento con programas de rehabilitación y seguimiento continuo, creando una relación de confianza y apoyo mutuo a largo plazo.</p>	<p>ALIANZAS CLAVES </p> <p>En Mana Centro Médico Integrativo, nuestros aliados estratégicos incluyen a Farmacia Quima (productos naturales) y proveedores como ISDIN, Bioderma laboratorio Dermatológico. Adquirimos medicamentos, equipos médicos y formación continua. Externalizamos diagnósticos, capacitación y mantenimiento para optimizar costos. Además, competidores locales y centros médicos pueden ser aliados para expandir servicios. Las motivaciones para estas alianzas son optimización de procesos, reducción de riesgos y adquisición de recursos especializados, fortaleciendo nuestra propuesta de valor.</p>
	<p>RECURSOS CLAVE </p> <p>Los recursos y capacidades clave de Mana Centro Médico Integrativo incluyen profesionales médicos especializados, infraestructura adecuada, y tecnología avanzada para diagnósticos y tratamientos. Además, es crucial contar con una plataforma digital eficiente para agendamiento y pagos online, junto con una marca registrada que posiciona al centro como líder en atención integral. La base de datos de pacientes es también un recurso fundamental para ofrecer un servicio personalizado y mantener la fidelidad del cliente. Estos recursos son esenciales para garantizar la calidad, eficiencia y satisfacción de los pacientes, impulsando el crecimiento y éxito del centro.</p>		<p>CANALES </p> <p>En Mana Centro Médico Integrativo se utilizan redes sociales, página web para agendar citas, ventas telefónicas para atención directa, voz a voz para recomendaciones y publicidad online para aumentar visibilidad.</p>	
		<p>ESTRUCTURA DE COSTOS </p> <p>Los gastos de Mana Centro Médico Integrativo abarcan sueldos, marketing, mantenimiento de equipos e instalaciones, y compra de insumos médicos. Los recursos clave incluyen personal especializado, equipos de alta tecnología, atención directa y capacitación continua.</p>	<p>FUENTES DE INGRESOS </p> <p>El 60% de los ingresos de Mana Centro Médico Integrativo proviene de servicios médicos y el 40% de transacciones digitales, como agendamiento y pagos online, combinando servicios presenciales y digitales para optimizar ingresos y satisfacer a los pacientes.</p>	