

**DISEÑO DE UNA IPS ESPECIALIZADA EN MANEJO DEL ESTRÉS
ANISA**

PAOLA ANDREA GUTIERREZ VERA

YULY VIVIANA NIETO QUICENO

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CENTRO DE POSGRADOS
PROGRAMA DE GERENCIA EN INSTITUCIONES DE SALUD
PEREIRA
2017
DISEÑO DE UNA IPS ESPECIALIZADA EN MANEJO DEL ESTRÉS**

ANISA

**PAOLA ANDREA GUTIERREZ VERA
YULY VIVIANA NIETO QUICENO**

**TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTAS EN GERENCIA DE
INSTITUCIONES DE SALUD
LUIS EDUARDO SÁNCHEZ RODRÍGUEZ
OMAR ANDRES RAMOS VALENCIA
ASESORES**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CENTRO DE POSGRADOS
PROGRAMA DE GERENCIA EN INSTITUCIONES DESALUD
PEREIRA
2017**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. JUSTIFICACIÓN.....	8
2.1. ARBOL DEL PROBLEMA	9
2.2. PLANTEAMIENTO PROBLEMA	10
2.3. PREGUNTA PROBLEMA	11
3. OBJETIVOS.....	12
3.1. OBJETIVO GENERAL	12
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	12
4. MARCO TEORICO	13
4.1. MARCO SOCIODEMOGRAFICO	13
4.2. MARCO NORMATIVO.	14
4.3. MARCO CONCEPTUAL	15
4.4. MARCO REFERENCIAL.....	19
5. METODOLOGIA.....	21
5.1. REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO DE MERCADO	21
5.2. METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DE LA EMPRESA:.....	22
5.3. COMPROMISO BIOÉTICO.....	24
5.4. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL.....	24
5.5. CRONOGRAMA.....	25
5.6. PRESUPUESTO DEL TRABAJO.....	25
6. RESULTADOS	26
6.1. RESULTADOS DEL ESTUDIO DE MERCADO.....	26
6.2. PLATAFORMA ESTRATEGICA.....	36
6.3. DESCRIPCIÓN DE LA MARCA	37
IMAGEN CORPORATIVA	37
6.4. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS O SERVICIOS	38
6.5. MAPA DE PROCESOS.....	40
6.6. ORGANIGRAMA.....	55
6.7. PERFILES DE CARGO.....	56
6.8. INGRESOS	66

6.9. PUNTO DE EQUILIBRIO	66
7. CONCLUSIONES	67
8. RECOMENDACIONES.....	68
BIBLIOGRAFIA	69
ANEXO.....	72

LISTA TABLAS

Tabla 1. Marco normativo.....	14
Tabla 2. Cronograma.....	25
Tabla 3. Presupuesto trabajo.....	25
Tabla 4. Resultado encuesta trabajo.....	27
Tabla 5. Resultado encuesta género vs conocimiento de estrés.....	28
Tabla 6. Resultado encuesta genero vs factores de riesgo.....	29
Tabla 7. Resultado encuesta género vs síntomas.....	30
Tabla 8. Resultado encuesta le gustaría un lugar vs terapias ayuda.....	33
Tabla 9: resultados de encuesta.....	35
Tabla 10. Portafolio de servicios.....	38
Tabla 11. Procesos de mercado.....	41
Tabla 12. Procesos gerencia de talento humano.....	42
Tabla 13. Procesos de difusión de servicios.....	43
Tabla 14. Procesos propuestas de ventas.....	44
Tabla 15. Procesos diagnóstico.....	46
Tabla 16. Procesos para realizar un tratamiento adecuado al paciente.....	47
Tabla 17. Procesos para prevención en las empresas por estrés.....	48
Tabla 18. Procesos para establecer el departamento de logística.....	50
Tabla 19. Procesos para establecer el departamento de administración financiera.....	51
Tabla 20. Procesos para el departamento de mantenimiento.....	52

Tabla 21. Procesos para el departamento de informática.....	53
Tabla 22. Ingresos.....	66

1. INTRODUCCIÓN

Surge la iniciativa de diseñar una empresa para el diagnóstico y tratamiento del estrés debido a las altas probabilidades que tienen las personas a padecer dicha patología, es usual pensar que el trabajo es una fuente de estrés en las personas, sin dejar de lado las múltiples causas que pueden desencadenarla, teniendo como objetivo mejorar la calidad de vida de estas personas. ¹

La principal motivación de este proyecto es el poco direccionamiento del tratamiento a esta patología, teniendo como consecuencia una no identificación adecuada de la causa y un tratamiento no efectivo. Sin embargo a pesar de todos los efectos negativos que produce el estrés aun no recibe la atención adecuada y las empresas e instituciones invierten poco en el desarrollo de programas que ayuden a prevenir y enfrentar este tema. ¹

Actualmente en Colombia no existe una empresa totalmente enfocada al manejo integral de estrés, pero si hay acceso a los servicios de terapias co-ayudantes de este por separado, por lo cual muchas personas no logran encontrar solución a la causa del estrés, ocasionando así no solo seguir buscando ayuda con otro tipo de terapia sino también adaptarse a este problema, o finalmente desencadenando problemas de salud.

Las autoras ponen a consideración del lector el Diseño de una IPS especializada en el manejo integral del estrés, en ella han aplicado los conceptos adquiridos en su formación como gerentes de instituciones de salud y por ello aspiran a que dicho título les sea otorgado.

2. JUSTIFICACIÓN

El estrés es habitual en el mundo laboral, pero es necesario saber que en la sociedad actual que vivimos es necesario tener un grado de estrés mínimo para estar alerta al momento de ejercer una profesión o en momentos cotidianos de la vida.¹

Desde la década de los años 30 se descubrió el trastorno general de adaptación por Hans Selye lo que hoy se conoce como estrés, reconociéndose como la respuesta del organismo ante una amenaza la cual describió en tres etapas (alarma, resistencia, agotamiento).¹

La comisión europea de seguridad y salud en el trabajo describe el estrés como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”.² Este afecta tanto a la salud de las personas, su seguridad como también a las organizaciones a que hacen parte, aumentando así las enfermedades.³

Actualmente el ritmo de vida que exige la sociedad debe de ser apresurado (rápido y eficaz), sin tener en cuenta que muchas personas no logran llevar un balance adecuado entre su vida laboral y personal, desarrollando como consecuencia el stress asociado a diferentes factores de riesgo.^{1,2}

Dentro de los factores de riesgo se encuentra horarios extensos de trabajo, carga laboral excesiva, problemas personales, problemas financieros, insomnio, mal hábito alimenticio y factores personales dentro de los cuales se encuentran los tipos de conducta.¹

El principal problema que se presenta, es la relación que existe entre la vida personal y la vida laboral, la cual muchas personas no logran equilibrar de una forma adecuada y por consiguiente se puede desencadenar el stress, este se puede manifestar en síntomas o conductas erráticas tales como: irritabilidad, enojo, trastornos del sueño, problemas gastrointestinales, espasmos musculares,

agotamiento constante, depresión, ansiedad entre otros. Generalmente las personas no consultan inicialmente por el stress sino, por las molestias que este genera, dentro de las cuales no solo son molestias sino también patologías ya desencadenadas por este. ^{1,2}

Es de suma importancia la creación de una IPS especializada en diagnóstico y tratamiento del stress que garantice una mejor calidad de vida para las personas afectadas por este tipo de problema.

2.1. ARBOL DEL PROBLEMA CAUSAS



2.2. PLANTEAMIENTO PROBLEMA

Teniendo en cuenta que las exigencias y las condiciones sociales de la vida moderna pueden aumentar las posibilidades de desequilibrio en una persona, hasta incluso llegar a culminar en un trastorno mental, se busca la idea de creación de una IPS centrada en mejorar la calidad de vida de estas personas.⁴

Los cambios en el mundo laboral en los últimos años, han llevado al incremento de los riesgos psicosociales, teniendo consecuencias sobre la salud de la población trabajadora ya que pueden generar mayor estrés laboral, generando cambios negativos en la salud y seguridad en el trabajo.⁵

Estadísticamente una de cada cuatro personas sufre de algún problema de estrés, y se estima que el 50% tienen algún problema de salud mental de este tipo. Se considera un factor de gravedad ya que este genera varias patologías.⁶

Recientemente viene acrecentando la preocupación por el bienestar de los trabajadores y no solo por su productividad en la empresa, produciendo así cambios en la seguridad y salud en el trabajo, ya que los estudios sobre salud y bienestar indican sobre cómo se ve afectada la eficacia organizativa con los trastornos mentales existentes.⁷

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) tiene como perspectiva que la protección de la salud mental laboral tiene más impacto si se centra en estrategias preventivas. La salud en el trabajo, como los medios de promoción de la salud en el lugar de trabajo puede contribuir a mejorar el bienestar y salud mental y reducir el riesgo de trastornos mentales de los trabajadores.⁷

El estrés y el desgaste profesional se han visto caracterizados por su impacto global, en la medida que se observan efectos directos no solo a nivel individual, sino social y organizacional. Siendo graves las consecuencias mayoritariamente en el síndrome de Burnout.²

El estrés se presenta en todas las etapas de la vida empezando por niños, adolescente, adulto y adulto mayor, el cual de no ser tratado a tiempo pueden tener diferentes consecuencias no solo enfermedades de todo tipo, mentales, cardiacas, osteomusculares, sino hasta la muerte. ²

Es de vital importancia crear esta IPS ya que se podrían disminuir a tiempo la cantidad de problemas y patologías que afectan a todas las personas.

2.3. PREGUNTA PROBLEMA

Las autoras plantean de acuerdo a lo expuesto el siguiente interrogante:

¿Es viable la creación de una IPS especializada en diagnóstico y Tratamiento del estrés en Pereira en el 2017?

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una Institución prestadora de servicios de salud (IPS) especializada en diagnóstico y tratamiento personalizado para el manejo del estrés en la ciudad de Pereira en el año 2017.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

3.2.1. Realizar un estudio de mercadeo del conocimiento y padecimiento del estrés que permita conocer la viabilidad de la IPS.

3.2.2. Diseñar una plataforma estratégica por medio de la cual se estructure la empresa

3.2.3. Establecer el portafolio de servicios para afrontar la demanda de los pacientes de una manera holística.

3.2.4. Construir los procesos necesarios para el funcionamiento de la IPS.

3.2.5. Determinar los recursos necesarios para el funcionamiento de la IPS en cuanto a talento humano, equipos, materiales y suministros.

3.2.6. Calcular el presupuesto necesario para la creación del proyecto, su funcionamiento y viabilidad a largo plazo.

4. MARCO TEORICO

4.1. MARCO SOCIODEMOGRAFICO

El municipio de Pereira está localizado a 4 grados, 49 minutos de la latitud norte, 75 grados 42 minutos de longitud y 1.411 metros sobre el nivel del mar; en el centro de la región occidental del territorio colombiano, en un pequeño valle formado por la terminación de un contrafuerte que se desprende de la cordillera central. Su estratégica localización central dentro de la región cafetera, lo ubica en el panorama económico nacional e internacional.¹⁵

Pereira cuenta con una extensión territorial de 702 Km², del cual el 95,5% es rural y el 4,5% corresponde a la zona urbana.

Tiene una población de 467.185 personas (2014), según proyecciones del DANE, donde el 84,3% de sus habitantes se ubican en la zona urbana y el 15,7% está en la zona rural. Además representa la mitad (49,3%) de la población departamental y el 1,0% del país.¹⁶

En Pereira existen tres instituciones dedicadas a la salud mental pero no ofertan programas especiales para el manejo del estrés.

La economía de la ciudad disminuyó notablemente en la reproducción cafetera, la cual fue igual para el resto del país, los sectores que ganaron participación en la economía fueron: hoteles, restaurantes y bares, teniendo en cuenta que Pereira es una de las ciudades del eje cafetero que tiene los mejores escenarios en cuanto a transporte aéreo y nivel de oferta comercial más desarrollado.²⁰

4.2. MARCO NORMATIVO.

Tabla 1. Marco normativo

NORMA/RESOLUCION /DECRETO	FECHA	RESUMEN
Ley 1258	2008	Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada.
Ley 100	1993 (Diciembre 23)	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones
Resolución 1446	2006 (Mayo 08)	Por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. Punto 6, indicadores de calidad.
Resolución 2003	2014 (Mayo 28)	Por la cual se definen los procedimientos, condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación.
Decreto 1443	2014 (Julio 31)	Por la cual se dicta el sistema de garantía y sistema de seguridad en el trabajo.
Ley 1429	2010	Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo (generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresas; de tal manera que aumenten los beneficios y disminuyan los costos de formalizarse).

Ley 590	2000 (Julio 10)	Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa
Ley 1562	2012	Define como enfermedad laboral aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo a la actividad laboral o del medio en que se ha visto obligado a laborar.

4.3. MARCO CONCEPTUAL

EMPREDIMIENTO: se ha convertido en un proceso más accesible al común de la gente, y por tanto todas las instituciones educativas no pueden pasar por alto en sus curriculums incluirla y como tal incentivar esta práctica en los estudiantes y futuros empresarios. Sin embargo es preciso resaltar que aunque el emprendimiento se puede inculcar y enseñar como lo vienen realizando muchas compañías a nivel mundial, como lo son aquella dedicadas al mercadeo a través de redes sociales y de internet (network marketing) que vienen posicionándose en los mercados mundiales, sobre pasando en poco tiempo compañías con años de experiencia, y las cuales invierten demasiado en la formación de nuevos emprendedores, también es cierto que la gran mayoría de emprendedores nacen con esa capacidad y lo único que requieren es desarrollarla.¹⁰

PLATAFORMA ESTRATEGICA: En la planeación de una Empresa, se conoce como plataforma estratégica al grupo de planes que definen los aspectos fundamentales de la filosofía empresarial. Consta normalmente de cuatro tipos de plan: La Misión, La visión, Los valores y/o principios institucionales y la definición de Políticas. Se considera el punto de partida para la planeación de cualquier empresa que utilice la Planeación Estratégica.¹¹

LAS CINCO FUERZAS DE PORTER: Constituyen una herramienta diseñada por el profesor Michel Porter basada en cinco cuestionamientos sobre el entorno y sus relaciones del emprendedor con sus actores, con sus respuestas orientadas hacia la estabilidad y crecimiento de cualquier tipo de empresa lo cual al final de cuentas es el objetivo principal de cualquier tipo de emprendimiento que se pretenda, y quien en su aporte sugiere que se deben realizar todas aquellas acciones pertinentes que logren posicionar el producto y lleguen a generar una clientela satisfecha y leal a la empresa.¹²

PORTAFOLIO DE SERVICIOS: Hace referencia a la carta de presentación de la empresa hacia sus clientes, en este se da a conocer su información básica y servicios a ofrecer, comunicando a los clientes potenciales los productos o servicios que pueda adquirir. Generalmente se acompaña de imágenes y definiciones que facilitan la comprensión de los clientes de los servicios que adquirirá.¹¹

PROCESOS: Es el paso a paso de las actividades que se deben de realizar como planeación, organización, control, para alcanzar un objetivo común que es potencializar los recursos de la empresa ya sea recurso humano o físico, satisfaciendo sus necesidades.¹²

PRESUPUESTO: Herramienta matemática la cual permite generar cálculos sobre los ingresos y egresos de (recurso humano, recursos materiales)¹¹

PRESUPUESTO DE INVERSIÓN: Proceso mediante el cual se realiza el cálculo anticipado el cual se asignan los recursos para las diferentes compras que se requieren para la constitución de una empresa permitiendo visualizar la viabilidad de la misma.¹¹

PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO: Paso mediante el cual se efectúa la proyección del costo empresarial mes a mes, permitiendo calcular las ventas de la organización, proyecciones de ingresos, egreso y tomar decisiones.¹¹

FLUJOGRAMA: Herramienta la cual permite el entendimiento de un proceso paso por paso mediante acciones determinadas de la organización.¹¹

CONCEPTOS DISCIPLINARES:

ESTRÉS: Respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio.⁷

ESTRÉS LABORAL: Es el resultado de un desequilibrio entre las demandas que el trabajo exige y las propias capacidades de la persona para enfrentarlas.⁹

DISMINUCIÓN DE PRODUCTIVIDAD

El trabajador sometido a estrés no se siente parte integrante de la empresa, realiza lo mínimo imprescindible y siempre dentro de su jornada laboral, sin motivarse y preocuparse por aumentar la productividad.¹

AUMENTO DE AUSENTISMO

El absentismo es ilegal si no está justificada la ausencia, por eso el trabajador recurre a la enfermedad para justificar su ausencia, aumentando de esta manera las bajas laborales por enfermedades banales, luchando de esta manera contra los estresores que encuentra en su trabajo. El absentismo es una defensa más o menos pensada ante la insatisfacción. Cuando en una empresa aumenta el absentismo es indicador de que algo está ocurriendo entre el trabajador y su entorno.¹

PETICIONES DE CAMBIO DE TRABAJO

Esta solicitud se hace con la intención de evitar las agresiones que sufre, o que piensa que sufre, en su puesto de trabajo. Se busca también la variedad de tareas, mejor ritmo de trabajo, mejores horarios, más autonomía.¹

AUMENTO ACCIDENTALIDAD

Además de la falta de seguridad de las máquinas, material de protección inadecuado, existen otras condiciones que pueden aumentar la siniestralidad como:¹

- Ritmo de trabajo inadecuado.
- Mala promoción interna.
- Falta de comunicación.
- Aislamiento.

FALTA DE COMPAÑERISMO

Todavía existen modelos de empresa que su lema es «divide y vencerás» provocando que existan grandes diferencias entre trabajadores de similar categoría, promocionan a unos y en contrapartida decepcionan a otros creando roces entre los compañeros.¹

FALTA DE ORDEN Y LIMPIEZA

La falta de tiempo por el ritmo de productividad afecta directamente al orden y a la limpieza, ésta se deja para más adelante, cuando se tenga tiempo. Esto evidentemente afecta a la productividad, a la accidentalidad, etc.¹

AUMENTO DE QUEJAS DE CLIENTES

Con el deterioro que se produce dentro de la empresa se empiezan a recibir quejas de los clientes, principalmente por la disminución en la calidad.

Estas quejas externas es un buen termómetro para medir la insatisfacción de las distintas secciones.¹

AUMENTO DE CONSUMO DE DROGAS

Todo trabajador con aumento de tensión aumenta el consumo de drogas, tabaco, alcohol, tranquilizantes, etc., que antes las consumía pensando que le eran relajantes.¹

MAYOR NECESIDAD DE SUPERVISIÓN

Por la falta de organización en el trabajo aparece un mayor control de los trabajadores para que el trabajo se realice de forma preestablecida. Con esto se consigue desmotivación del trabajador porque se siente vigilado constantemente.

AUMENTO DE QUEJAS AL SERVICIO MÉDICO

Entronca con el aumento de absentismo laboral, el médico de empresa recibe muchas más consultas de cuadros leves pero que requieren tratamiento, como gastritis, cefaleas, dolores musculares. ¹

4.4. MARCO REFERENCIAL

El estrés se puede enfocar de dos formas principales pero que igual se encuentran ligadas; Físicos o psicológicos, el presente trabajo se enfoca en el estrés laboral y sus repercusiones. Uno de los estresores más influyentes es la carga laboral excesiva, lo que conlleva a un padecimiento crónico de estrés, este a su vez genera no solo gastos para el sistema de salud, sino también para dicha empresa.¹⁴

En Colombia rige la ley 1562 de 2012, en la cual se amplía la definición de accidente de trabajo incluyendo “perturbación psiquiátrica” en el trabajador por causa o con ocasión del trabajo. También la ley 1616 de 2013, en la cual se garantiza el cubrimiento de la salud mental de los colombianos; y en el artículo 9 hace énfasis en la “Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral”. ^{17, 18}

El ministerio de Protección Social de Colombia indica que en el régimen contributivo hay 26.5 casos de enfermedad profesional por cada 100000 habitantes y 22 casos por cada 100000 habitantes cotizantes del sistema general

de riesgos profesionales. Además indican que dos de cada tres trabajadores se encuentran expuestos a factores psicosociales dentro de la jornada laboral. ¹⁴

Estas cifras revelan la gravedad del problema existente en Colombia, el cual no solo se resuelve con prevención, evaluación e intervención del ambiente laboral, sino también evaluar e intervenir los factores externos influyentes para el estrés (manejo integral). De lo contrario, muchas actividades de salud ocupacional estarían incompletas. Ocasionando poca mejora de este o en conclusión perpetuando el problema.

El padecer de estrés laboral o enfermedad profesional puede desencadenar síntomas físicos y psíquicos como: taquicardia, temblores, irritabilidad, falta de memoria, disminución en la atención, tartamudeo, entre otras; Todo este tipo de síntomas afectan el desempeño laboral y a su vez el comportamiento de la persona, algunos refugiándose en consumo de drogas, fumar, tomar en exceso, trastornos alimenticios, insomnio, etc. ¹⁴

Todo este tipo de síntomas y conductas adquiridas a causa del estrés laboral afectan de forma directa y despiadada la salud física y mental de la persona que la padece, convirtiéndose en enfermedades crónicas y alteraciones mentales que a su vez pueden llevar incluso hasta la muerte.

“La investigación de la sociedad española de Estudio para Ansiedad y estrés, en 1994 hizo un censo de 10 carreras en las cuales se evalúa de 0 a 10 el nivel de estrés manejado por los profesionales mostrando que los médicos manejan un nivel de estrés de moderado a alto con un puntaje de 6,8 después de los mineros, policías, trabajadores de construcción, pilotos, periodistas y dentistas”. ¹⁴

Este estudio muestra que en el personal de salud la alta responsabilidad, el estado de alerta a situaciones no esperadas, jornadas extensas de trabajo, manejo directo a la persona enferma, y a su vez disminución de la salud mental y física, pudiéndose desarrollar el síndrome de Burnout.

5. METODOLOGIA

Inicialmente se realizó un estudio de mercado en dos diferentes instituciones de salud y una entidad financiera, utilizando como instrumento una encuesta diseñada por los autores, la cual diligenció cada funcionario contactado.

5.1. REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO DE MERCADO

Tipo de estudio: Corresponde a un estudio de tipo descriptivo de corte transversal no probabilístico

Universo: Población trabajadora de la ciudad de Pereira Risaralda

Población y Área de estudio:

- Población trabajadora (empleados de las empresas colaboradoras en el estudio).
- Pirámide poblacional
- Población económicamente activa.

Muestra: Se encuesta a 137 personas de 2 empresas privadas y 1 pública.

Unidad de análisis: Son todas las personas mayores de edad con empleo en la ciudad de Pereira

Criterios de inclusión:

- Ser mayor de edad
- Tener empleo
- Que quiera participar en la encuesta

Instrumento de recolección de la información:

El objetivo principal de la recolección de información fue identificar el conocimiento y padecimiento del estrés en la población trabajadora de la ciudad de Pereira, el cual se decidió implementar por medio de una encuesta teniendo en cuenta las siguientes pautas:

- Conocer género más propenso a padecer estrés.
- Identificar posibles causas que generan dicha patología.
- Identificar lugares de apoyo en esta etapa.
- Terapias que creen ayudan en el proceso de recuperación.
- Reconocer que tanto interés y apoyo se encuentra en dicha población en el momento de realizar una capacitación para el estrés.

Teniendo realizada la encuesta, se decidió aplicar en dos instituciones privadas y una publica, a personas mayores de edad empleadas de estas instituciones.

Las encuestas ya aplicadas se incorporan en una base de datos, las cuales generan los resultados esperados para las autoras.

5.2. METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DE LA EMPRESA: Diseño de la Plataforma Estratégica:

Para la realización de la plataforma estratégica las autoras iniciaron respondiendo varias preguntas tales como: ¿Qué es la empresa? ¿Para qué se crea? ¿Para quién trabaja? Y ¿Cómo trabaja? Para establecer lo que sería su misión se unieron las respuestas bridadas en un párrafo no mayor a 100 palabras.

También generaron otras preguntas que ayudan a ubicar la empresa a mediano y largo plazo (5 años) si se logran las metas que se quieren alcanzar, y a esta se le definió como visión.

Se establecieron valores que ayudan a regir y regular la cultura organizacional, estos se constituyeron resolviendo la pregunta ¿Qué cualidades debe de tener la gente que trabaje en esta empresa?

Diseño del Portafolio de servicios:

Posteriormente las autoras desarrollaron un portafolio de servicios, en el cual se incluyó información básica y servicios que presta la empresa, con el fin de mostrar a sus clientes la oferta de servicios que satisfacerían sus necesidades en cuanto al diagnóstico, manejo y prevención del estrés.

Construcción de los procesos empresariales

A continuación describieron los procesos considerando los principales procesos estratégicos, misionales y de apoyo, con el fin de lograr sus objetivos y satisfacer las necesidades de los clientes. Para su desarrollo se establecieron los objetivos, recursos necesarios y responsables. Con base en la información obtenida se determinó la secuencialidad de desarrollos de las actividades graficadas mediante flujogramas y registrando las observaciones pertinentes en plantillas.

Determinación de los recursos necesarios

Para determinar los recursos necesarios de la empresa, se tuvo en cuenta el listado de equipos, muebles, talento humano, materiales y suministros necesarios para cumplir con el objeto de la empresa, también se consideraron los gastos generales como depreciaciones y otros gastos.

Por último se efectuó la proyección de los ingresos esperados calculando el tiempo en que se lograría el equilibrio entre ingresos y gastos y el tiempo de retorno del capital invertido, utilizando para ellos tablas dinámicas y gráficos.

5.3. COMPROMISO BIOÉTICO

La investigación que corresponde a diseño de una IPS especializada en manejo del estrés no involucra ningún riesgo para la población, se tuvo en cuenta la resolución 008430 de 1993 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, clasificando está según el artículo 11 como investigación sin riesgo en donde se emplean técnicas y métodos documentales retrospectivos y no se realiza ninguna intervención o modificación en los individuos que participan en el estudio.²¹

5.4. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

Las autoras mantuvieron responsabilidad para proteger el medio ambiente utilizando prácticas que permitieran tener conciencia de la importancia que esta implica, que es conservar el medio ambiente; en relación con la optimización de recursos ecológicos se utilizó el medio magnético y no en físico con el fin de aportar a la naturaleza su protección ya que hacen parte de ella.

5.5. CRONOGRAMA

Tabla 2. Cronograma

	Septiembre	Octubre					Noviembre				Diciembre			Enero			Febrero				Marzo	
	24	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	14	21	28	4	11	18	25	4	
Conceptos																						
Idea de Negocio																						
Plataforma Estratégica																						
Portafolio de servicios																						
Mapa de procesos																						
Procesos																						
Plan de mercadeo																						
Determinación TH necesario																						
Perfiles de cargo																						
Organigrama																						
Costo del TH																						
Costos de funcionamiento																						
Costos de Inversión																						
Proyección de ventas																						
Elaboración diapositivas																						
Presentación empresa																						
Tutorías																						
Elaboración informe escrito																						
Presentación final																						

5.6. PRESUPUESTO DEL TRABAJO

Tabla 3. Presupuesto trabajo

Descripción	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Total
Asesor temático (Luis E. Sánchez)	Hora	8	\$ 60.000	\$ 480.000
Asesor metodológico (Omar Ramos)	Hora	4	\$ 60.000	\$ 240.000
Estudiante	Hora	85 horas x2 estudiantes	\$ 20.000	\$ 3.400.000

Computador	Hora	100	\$ 1.200	\$ 120.000
Transporte	Pasaje	50x 2 estudiantes	\$ 1.800	\$ 180.000
Alimentación		8 x 2 estudiantes	\$ 9.000	\$ 144.000
Fotocopias		137	\$ 100	\$ 13.700
				\$ 4.577.700

6. RESULTADOS

6.1. RESULTADOS DEL ESTUDIO DE MERCADO

La base de datos según encuesta reveló:

GENERO:

Existencia mayor cantidad de mujeres que hombres en el estudio

Tabla 4. Resultado encuesta trabajo

GENERO

Estadísticos

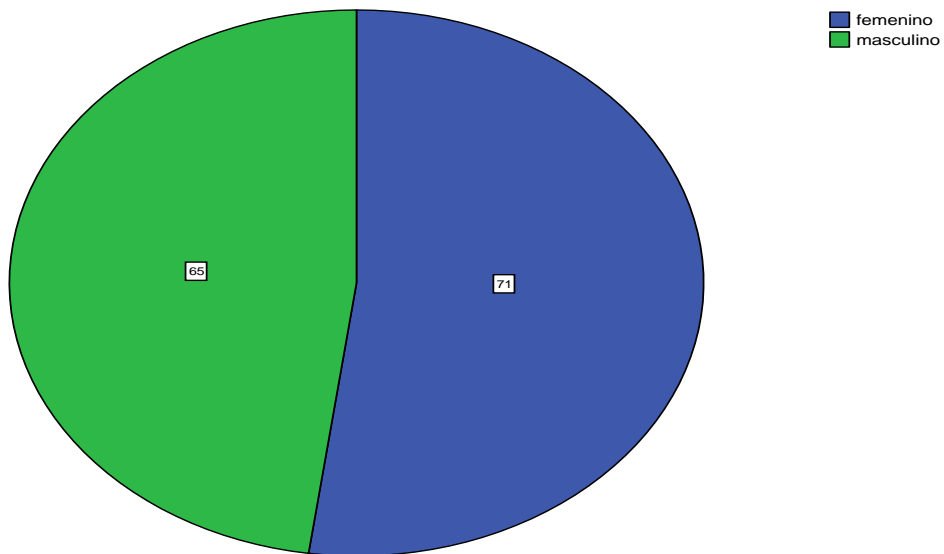
GENERO

N	Válidos	136
	Perdidos	0

GENERO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos femenino	71	52,2	52,2	52,2
masculino	65	47,8	47,8	100,0
Total	136	100,0	100,0	

GENERO



GENERO VS CONOCIMIENTO DE ESTRÉS

Hay conocimiento del estrés por parte de ambos géneros

Tabla 5. Resultado encuesta género vs conocimiento de estrés

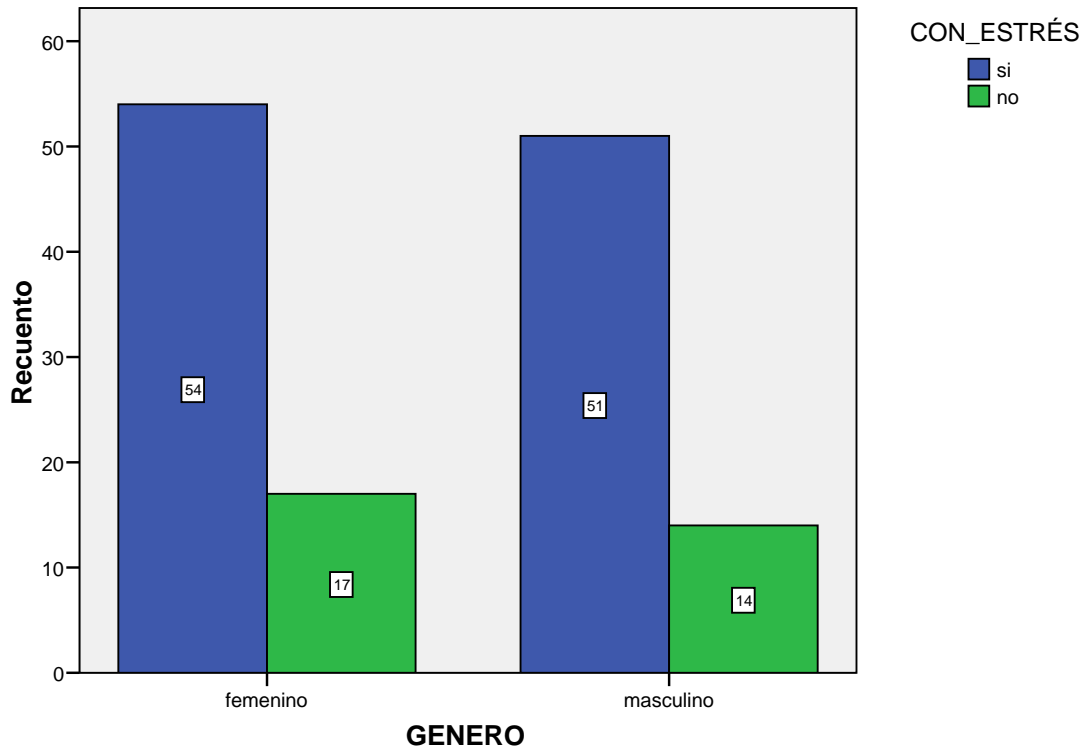
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GENERO * CON_ESTRÉS	136	100,0%	0	,0%	136	100,0%

Tabla de contingencia GENERO * CON_ESTRÉS

			CON_ESTRÉS		Total
			si	no	
GENERO femenino	Recuento		54	17	71
	% de GENERO		76,1%	23,9%	100,0%
	% de CON_ESTRÉS		51,4%	54,8%	52,2%
	% del total		39,7%	12,5%	52,2%
	Recuento	masculino	51	14	65
	% de GENERO		78,5%	21,5%	100,0%
Total	% de CON_ESTRÉS		48,6%	45,2%	47,8%
	% del total		37,5%	10,3%	47,8%
	Recuento		105	31	136
	% de GENERO		77,2%	22,8%	100,0%
	% de CON_ESTRÉS		100,0%	100,0%	100,0%
	% del total		77,2%	22,8%	100,0%

Gráfico de barras



GENERO VC FACTORES DE RIESGO

El género femenino suele afectarse más debido al insomnio y género masculino por el factor financiero.

Tabla 6. Resultado encuesta genero vs factores de riesgo

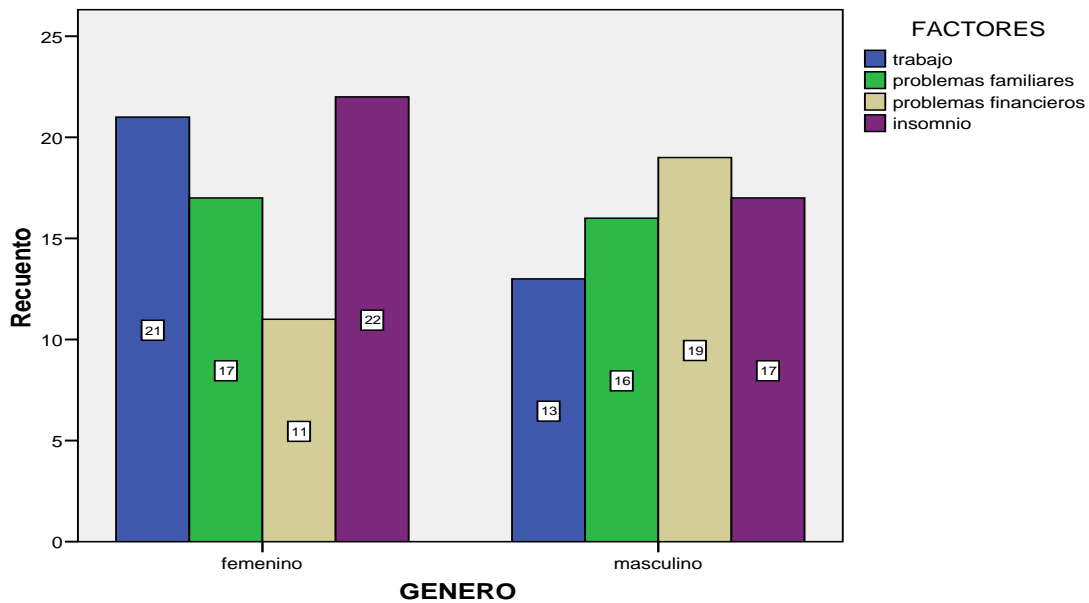
Resumen del procesamiento de los casos

	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcenta je	N	Porcenta je	N	Porcenta je
GENERO * FACTORES	136	100,0%	0	,0%	136	100,0%

Tabla de contingencia GENERO * FACTORES

			FACTORES				
			trabajo	problemas familiares	problemas financieros	insomnio	Total
GENERO	femenino	Recuento	21	17	11	22	71
		% de GENERO	29,6%	23,9%	15,5%	31,0%	100,0%
	masculino	% de FACTORES	61,8%	51,5%	36,7%	56,4%	52,2%
		% del total	15,4%	12,5%	8,1%	16,2%	52,2%
Total		Recuento	13	16	19	17	65
		% de GENERO	20,0%	24,6%	29,2%	26,2%	100,0%
		% de FACTORES	38,2%	48,5%	63,3%	43,6%	47,8%
		% del total	9,6%	11,8%	14,0%	12,5%	47,8%
		Recuento	34	33	30	39	136
		% de GENERO	25,0%	24,3%	22,1%	28,7%	100,0%
		% de FACTORES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	25,0%	24,3%	22,1%	28,7%	100,0%

Gráfico de barras



GENERO VS SINTOMAS

El síntoma que predomina en las mujeres es el aumento de carga laboral, mientras que en los hombres predomina el aumento de tensión física o psíquica

Tabla 7. Resultado encuesta género vs síntomas

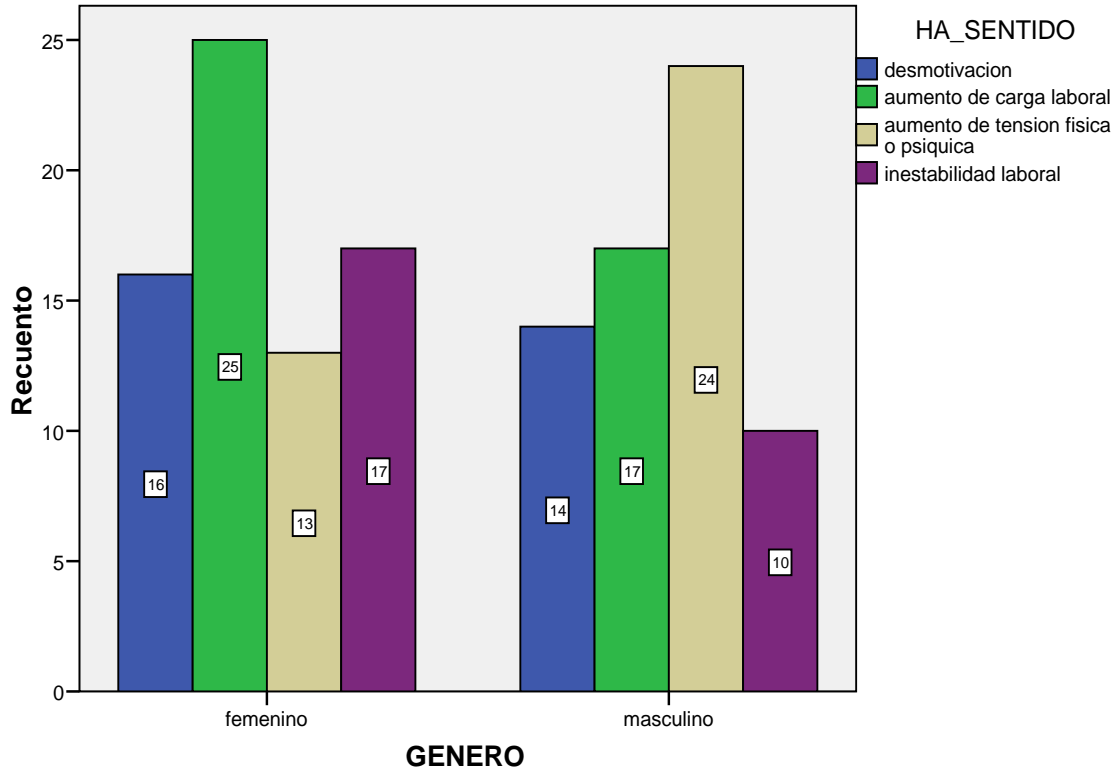
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GENERO * HA_SENTIDO	136	100,0%	0	,0%	136	100,0%

Tabla de contingencia GENERO * HA_SENTIDO

			HA_SENTIDO				Total
			desmotivación	aumento de carga laboral	aumento de tensión física o psíquica	inestabilidad laboral	
GENERO	femenino	Recuento	16	25	13	17	71
		% de GENERO	22,5%	35,2%	18,3%	23,9%	100,0%
		% de HA_SENTIDO	53,3%	59,5%	35,1%	63,0%	52,2%
	masculino	Recuento	14	17	24	10	65
		% de GENERO	21,5%	26,2%	36,9%	15,4%	100,0%
		% de HA_SENTIDO	46,7%	40,5%	64,9%	37,0%	47,8%
Total	Recuento	30	42	37	27	136	
	% de GENERO	22,1%	30,9%	27,2%	19,9%	100,0%	
	% de HA_SENTIDO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	22,1%	30,9%	27,2%	19,9%	100,0%	

Gráfico de barras



GRAFICA LE GUSTARIA UN LUGAR VS TERAPIAS AYUDA

De las 137 personas encuestadas, 122 desean un lugar dedicado al manejo de estrés, dentro de las terapias que más les gustarían se encuentran el yoga y la rumboterapia.

Tabla 8. Resultado encuesta le gustaría un lugar vs terapias ayuda

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GUSTARIA_LUGAR * TERAPIAS_AYUDA	136	100,0%	0	,0%	136	100,0%

Tabla de contingencia GUSTARIA_LUGAR * TERAPIAS_AYUDA

			TERAPIAS_AYUDA					Total	
			música	yoga	rumboterapia	masajes	charla		otro
GUSTARIA_LUGAR	SI	Recuento	23	28	25	22	18	6	122
		% de GUSTARIA_LUGAR	18,9%	23,0%	20,5%	18,0%	14,8%	4,9%	100,0%
		% de TERAPIAS_AYUDA	95,8%	82,4%	89,3%	95,7%	90,0%	85,7%	89,7%
		% del total	16,9%	20,6%	18,4%	16,2%	13,2%	4,4%	89,7%
	NO	Recuento	1	6	3	1	2	1	14
			% de GUSTARIA_LUGAR	7,1%	42,9%	21,4%	7,1%	14,3%	7,1%
		% de TERAPIAS_AYUDA	4,2%	17,6%	10,7%	4,3%	10,0%	14,3%	10,3%
		% del total	,7%	4,4%	2,2%	,7%	1,5%	,7%	10,3%
Total	Recuento	24	34	28	23	20	7	136	
		% de GUSTARIA_LUGAR	17,6%	25,0%	20,6%	16,9%	14,7%	5,1%	100,0%
		% de TERAPIAS_AYUDA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	17,6%	25,0%	20,6%	16,9%	14,7%	5,1%	100,0%

% del total	17,6%	25,0%	20,6%	16,9%	14,7%	5,1%	100,0%
-------------	-------	-------	-------	-------	-------	------	--------

Gráfico de barras

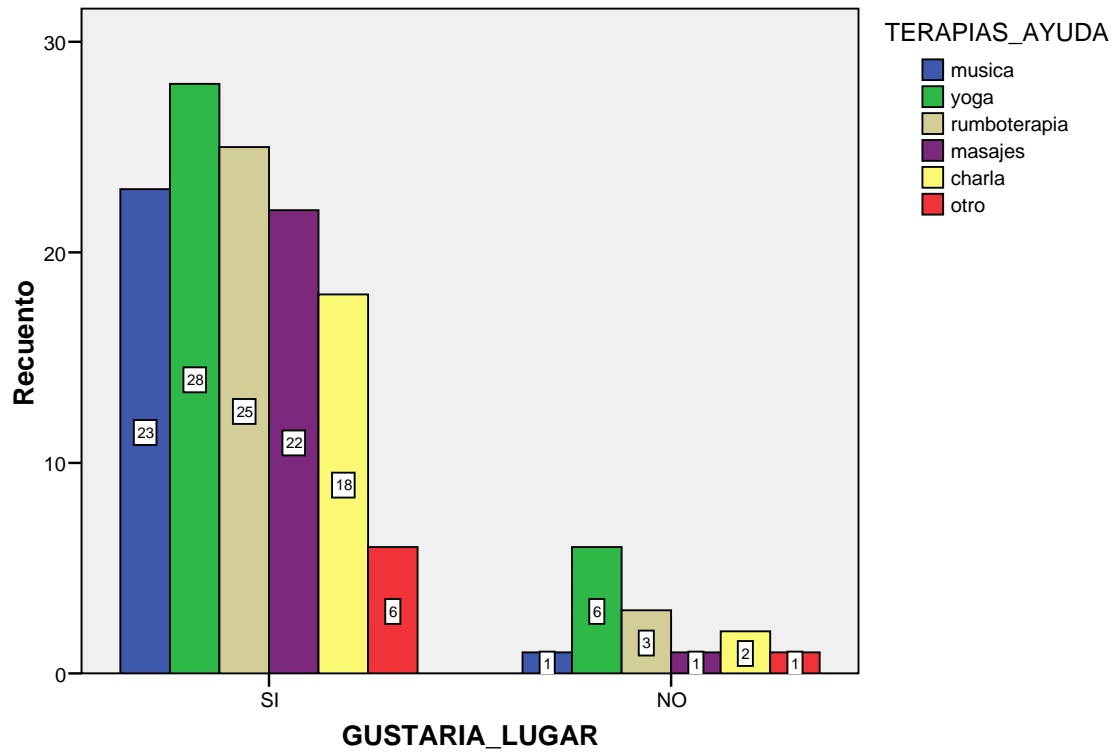


Tabla 9: resultados de encuesta

Género	n°	%
Femenino	71	52.2%
Masculino	65	47.8%
Género vs conocimiento de estrés		
Femenino - si	54	76.1%
Femenino - no	17	23.9%
Masculino - si	51	71.5%
Masculino - no	14	21.5%
Género vs factor de riesgo		
F - trabajo	21	29.6%
F - problemas familiares	17	23.9%
F – problemas financieros	11	15.5%
F - insomnio	22	31%
M – trabajo	13	20.0%
M – problemas familiares	16	24.6%
M – problemas financieros	19	29.2%
M - insomnio	17	26.2%
Género vs síntoma		
F – desmotivación	16	22.5%
F- aumento de carga laboral	25	35.2%
F – aumento de la tensión física o psíquica	13	18.3%
F- inestabilidad laboral	17	23.9%
M – desmotivación	14	21.5%
M - aumento de carga laboral	17	26.2%
M – aumento de la tensión física o psíquica	24	36.9%
M – inestabilidad laboral	10	15.4%
Gustaría vs terapias		
Música	23	18.9%
Yoga	28	23.0%
Rumboterapia	25	20.5%
Masaje	22	18.0%
Charla	18	14.8%
Otro	6	4.9%

Fuente: propia del estudio

6.2. PLATAFORMA ESTRATEGICA

6.2.1. MISIÓN

Somos una IPS dedicada Al diagnóstico y tratamiento del stress, con el fin de mejorar el estilo de vida de las personas, aumentar su rendimiento y disminuir las incapacidades ocasionadas por este. Para ejecutivos, personas con alta capacidad de pago y profesionales independientes. Ofrecemos una atención integral, personalizada y con confidencialidad.

6.2.2. VISIÓN

Para el año 2021 seremos una IPS reconocida a nivel nacional, con un amplio portafolio de servicios, estos servicios estarán incluidos en el plan obligatorio de salud (POS), con miras a la expansión internacional, buscando así posteriormente la acreditación.

6.2.3. VALORES CORPORATIVOS

-Profesionalismo: nos caracterizamos por tener un personal que desempeña su trabajo con seriedad, honradez y eficacia

-Respeto: constantemente nuestra empresa brindará un trato amable, agradable

-Confiability: nuestro personal ofrecerá un servicio con la mejor calidad obteniendo así los mejores resultados

-Aprendizaje: nos encontramos en constante formación para brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

6.2.4. POLITICA DE CALIDAD

Nuestro compromiso es mejorar continuamente nuestros servicios por medio de un equipo humano idóneo, conocedor de la psicología, que emplee materiales y

técnicas respetuosos del medio ambiente. Contamos con la tecnología y los procesos necesarios que garantizan la calidad de nuestros servicios.

6.3. DESCRIPCIÓN DE LA MARCA

La marca de la IPS ANISA se posicionará en el mercado del Eje Cafetero difundiendo calidad y seguridad en la atención con talento humano calificado y capacitado en la atención médica a los usuarios.

ANISA: Se escogió como el nombre de la empresa porque significa impotencia al sufrimiento, lo cual sufren los pacientes al no tener un tratamiento adecuado a esta patología.

IMAGEN CORPORATIVA



La imagen corporativa tiene como fin dar sensación de tranquilidad a nuestros clientes, generar confianza a través de la imagen, y dar una solución a tantos problemas desencadenados por el stress.

6.4. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS O SERVICIOS

Tabla 10. Portafolio de servicios.

<p>Consulta medicina general: Se brindara consulta por médico general para diagnosticar e iniciar tratamiento al estrés.</p>	
	<p>- Consulta con médico especialista del sueño: Si un factor de riesgo es alguna patología asociada al sueño, se iniciara manejo con especialista adecuado para brindar un adecuado tratamiento.</p>
<p>Consulta con psicología: Todos los pacientes ingresados a la IPS deben de tener consulta por psicología para determinar factores de riesgo.</p>	



Polisomnografía: Se ofrecerá como inicio de tratamiento, siendo una prueba útil para diagnosticar trastornos del sueño.

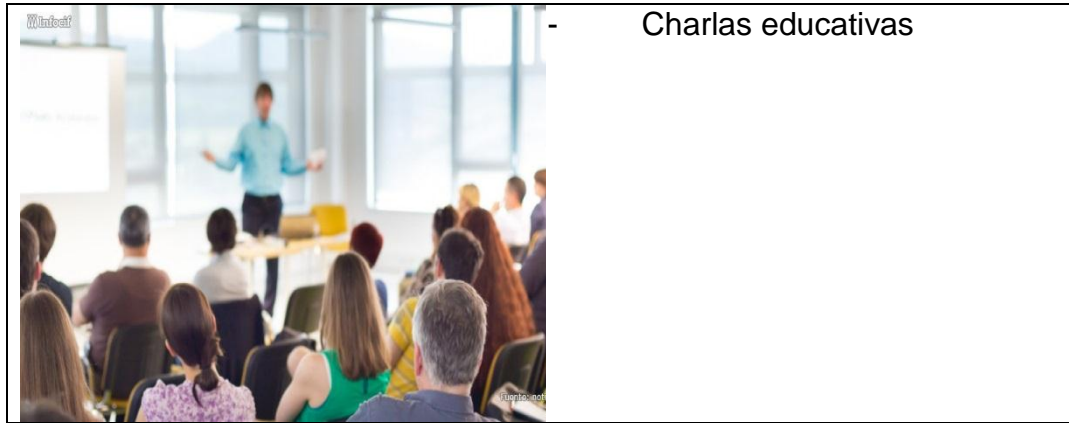
Clase de yoga: Siendo este un método de perfeccionamiento entre cuerpo, mente y espíritu se necesitara para el tratamiento del estrés.



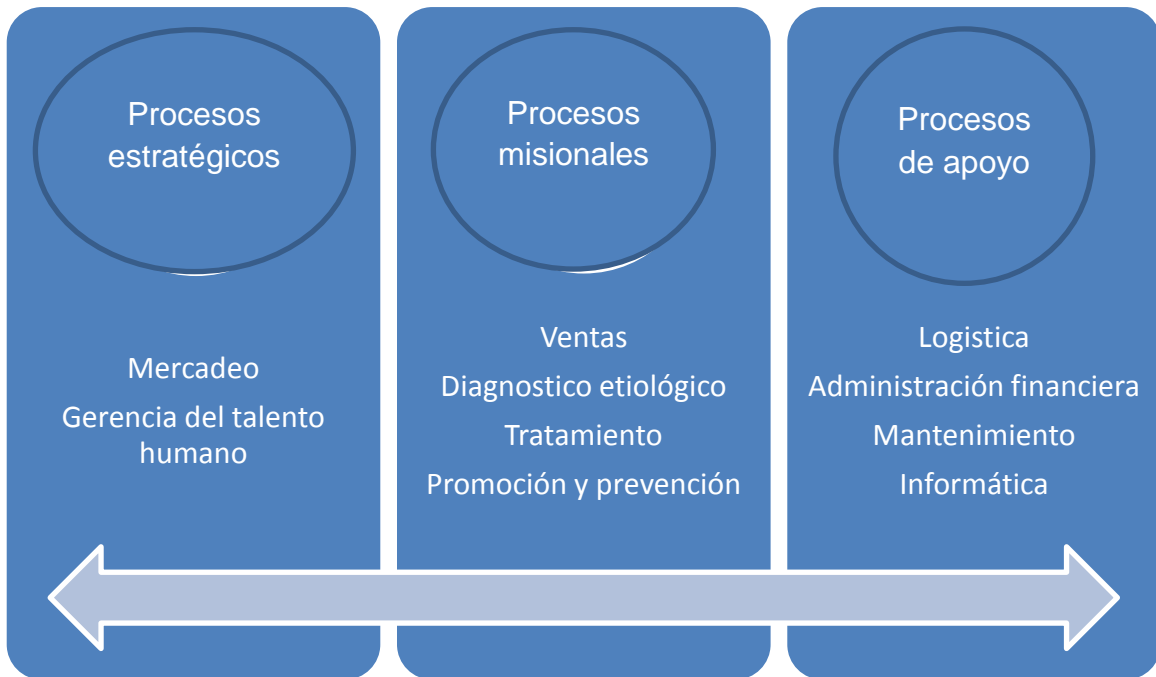
Clase de rumboterapia y aromaterapia

Clase de meditación





6.5. MAPA DE PROCESOS



6.5.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

Mercadeo

Responsable: Gerente

Objetivo: Estudiar el mercado para realizar la venta de servicios

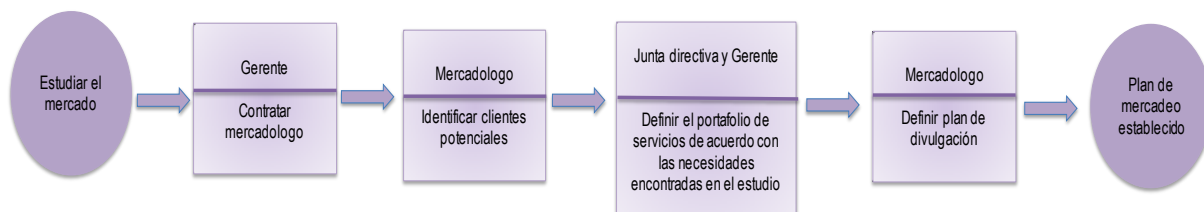


Tabla 11. Procesos de mercadeo.

N°	Actividad	Responsable	Observaciones
1.	Contratar mercadologo	Gerente	
2.	Identificar clientes potenciales	Mercadologo	Se realizaran encuestas para la adecuada identificación
3.	Definir el portafolio de servicios de acuerdo con las necesidades encontradas en el estudio	Junta directiva y Gerente	Concretar los servicios que requiere el mercado para diagnóstico y tratamiento.
4.	Definir plan de divulgación	Mercadologo	Establecer los medios necesarios y más utilizados para la divulgación de los servicios

Establecer gerencia del talento humano

Responsable: Jefe de talento humano

Objetivo: Realizar una adecuada coordinación del personal a cargo

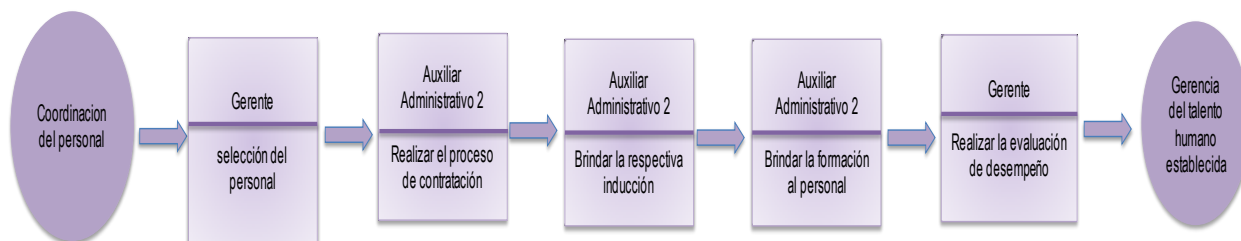


Tabla 12. Procesos gerencia talento humano.

N°	Actividad	Responsable	Observaciones
1.	Selección del personal	Gerente	Buscar que el personal cumpla con las competencias necesarias
2.	Realizar proceso de contratación del personal	Auxiliar Administrativo	Explicar funciones, horarios y salario
3.	Brindar la formación necesaria al personal	Auxiliar administrativo	Dar las capacitaciones necesarias para los empleados.
4.	Evaluación de desempeño	Gerente	Se evaluara calidad de trabajo y productividad.

6.5.2. PROCESOS MISIONALES

Proceso de difusión de servicios

Responsable: Gerente

Objetivo: Generar una ordenada divulgación de los servicios a los clientes, para generar satisfacción con la empresa.

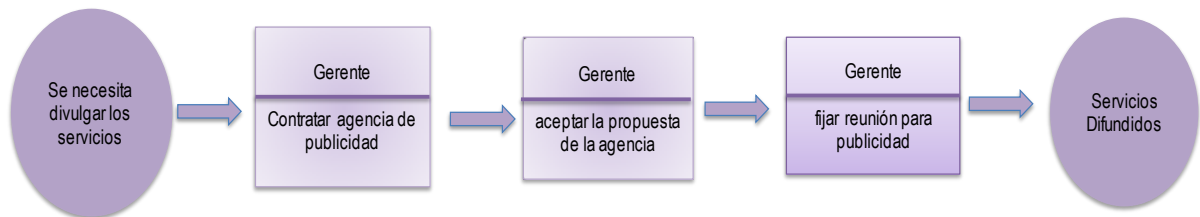


Tabla 13. Proceso de difusión de servicios.

N°	Actividad	Responsable	Observaciones
1.	Contratar agencia de publicidad	Gerente	Buscar en la ciudad agencias de publicidad interesadas en la difusión de la empresa
2.	Aceptar la propuesta de la agencia	Gerente	Teniendo en cuenta todas las propuestas escoger la más acertada en los servicios
3.	Fijar reunión para publicidad	Gerente	Citar a los empresarios de la empresa para decidir cuáles serán los medios de difusión de la empresa.

Generar propuestas de venta

Responsable: Gerente

Objetivo: presentar el portafolio de servicios, crear alianzas estratégicas para generar ventas

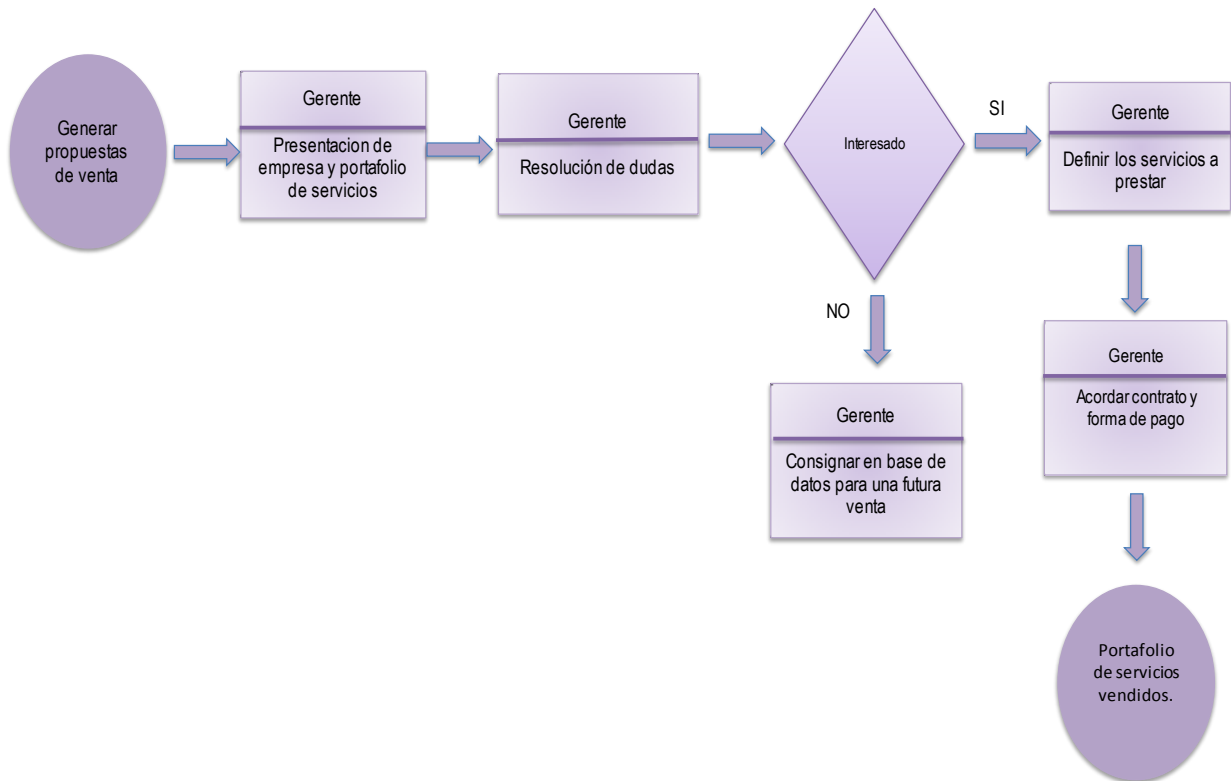


Tabla 14. Procesos propuestas de ventas.

No.	Actividad	Responsable	Observaciones
1	Presentar la empresa y el portafolio de servicios	Gerente	Ofrecer promociones y facilidades de pago
2	Resolver las dudas existentes	Gerente	Estar dispuesto a ayudar y atender las dudas que tengan.

3	Si el cliente se encuentra interesado	Gerente	Definir los servicios a prestar
4	Acordar contrato y forma de pago	Gerente	Expresar las diferentes formas de pago.
5	Si no se encuentra interesado	Gerente	Consignar en base de datos para una posible venta

Establecer diagnostico

Responsable: médico

Objetivo: generar un diagnóstico para establecer un adecuado tratamiento

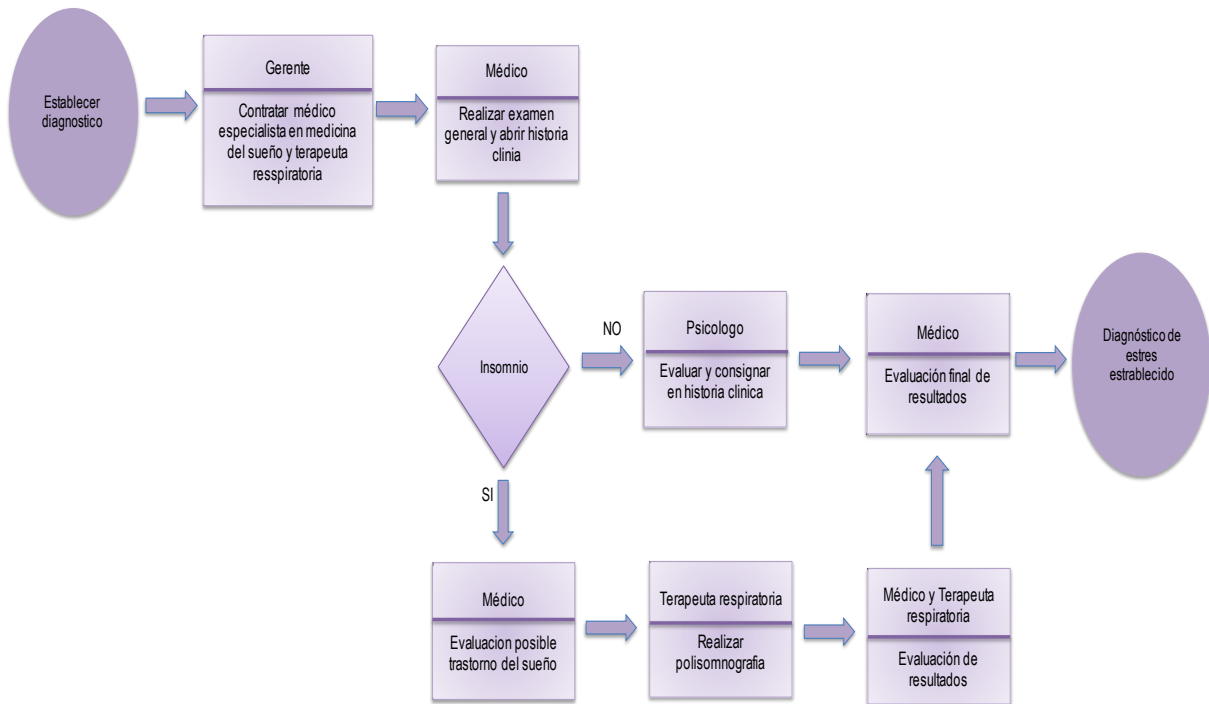


Tabla 15. Procesos diagnósticos.

N°	Actividad	Responsable	Observaciones
1.	Contratar médico especialista en medicina del sueño y terapeuta respiratoria	Gerente	Evaluar competencias necesarias
2.	Realizar el examen general y apertura de historia clínica	Médico	Detectar factores de riesgo para estrés, en caso de insomnio remitir con médico del sueño
3.	Evaluar sobre posible trastorno del sueño	Médico	Realizar polisomnografía y educar sobre higiene del sueño
4.	Evaluar el paciente	Psicólogo	Detectar conductas ocasionadas por estrés y consignar en historia clínica
5.	Evaluar resultados de polisomnografía	Médico y terapeuta respiratoria	Determinar si el paciente requiere Cpap, consignar en historia clínica
6.	Evaluación de exámenes clínicos y de las otras especialidades	Médico	Determinar un diagnóstico de estrés

Realizar un tratamiento adecuado al paciente

Responsable: Médico

Objetivo: Establecer un tratamiento a cada paciente para asegurar el objetivo del mismo

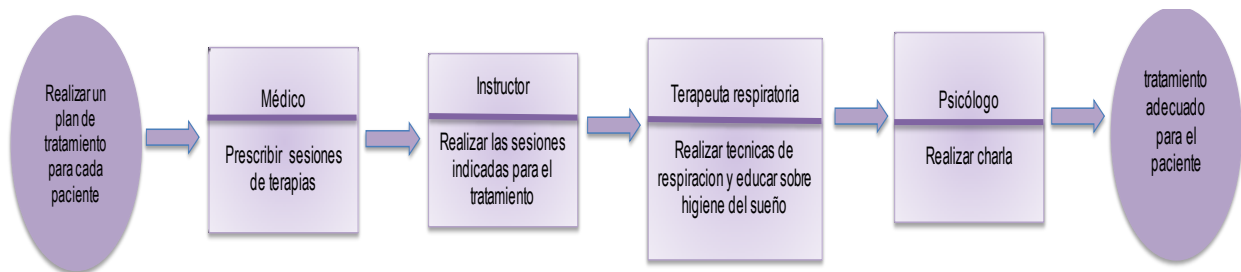


Tabla 16. Procesos para realizar un tratamiento adecuado al paciente

N°	Actividad	Responsable	Observaciones
1.	Prescribir medicamentos y sesiones de terapias	Médico	Asignar en grupo de acuerdo a la terapia (yoga, rumboterapia, aromaterapia, meditación, charla)
2.	Realizar sesiones indicadas	Instructor	Deberá realizar planes en los cuales las sesiones sean personalizadas dependiendo el tratamiento que necesite el cliente.
3.	Realizar técnicas de respiración y educar sobre higiene del sueño	Terapeuta respiratoria	
4.	Ejecutar charla	Psicólogo	Hacer énfasis en hábitos saludables y técnicas para mejorar estrés

Prevención en las empresas por estrés

Responsable: Médico

Objetivo: Realizar charlas en las empresas para la prevención del estrés

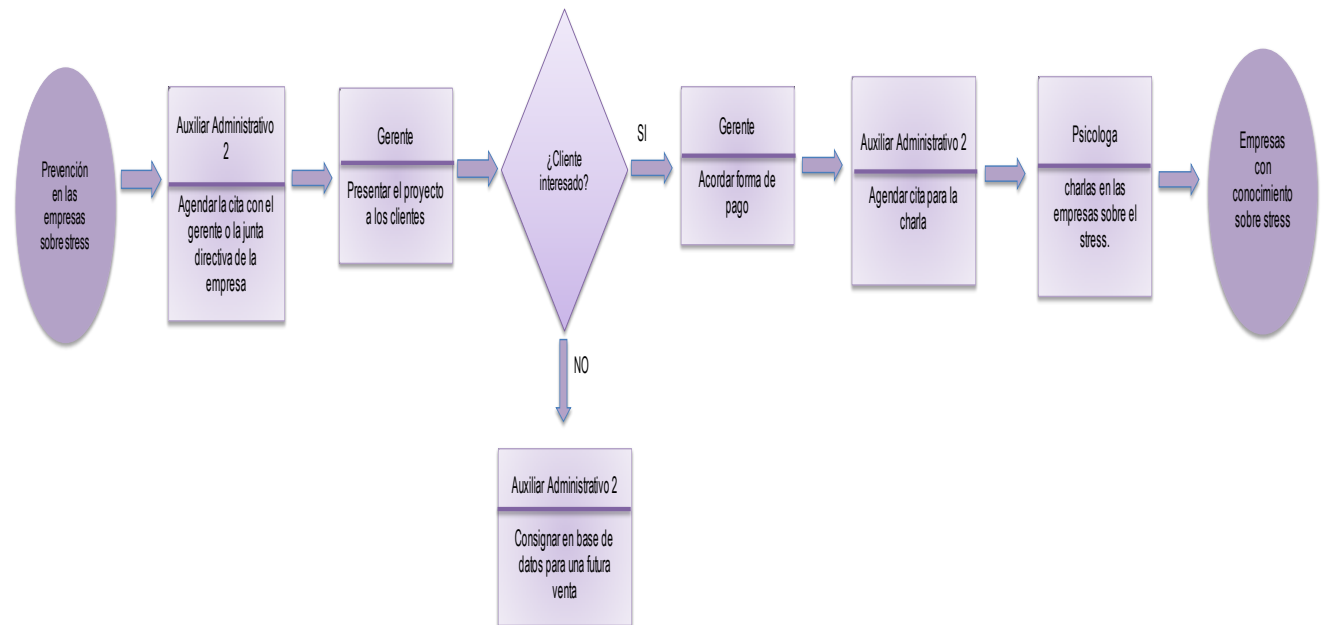


Tabla 17. Procesos para prevención en las empresas por estrés.

N°	Actividad	Responsable	Observaciones
1.	Agendar cita con la junta directiva o con el gerente	Auxiliar Administrativo 2	Deberá citar a todos los participantes de la junta directiva para la asistencia de la cita
2.	Presentar el proyecto a los clientes	Gerente	Hacer énfasis en la importancia de la promoción y prevención del estrés

3.	Si el cliente se encuentra interesado acordar forma de pago	Gerente	Mostrar las diferentes formas de pago, para así escoger la más adecuada.
4.	Si el cliente no está interesado consignar en base de datos para una futura compra	Auxiliar Administrativo 2	
5.	Agendar cita para la charla	Auxiliar Administrativo 2	Citar a todos los participantes para la asistencia de las reuniones.
6.	Realizar charlas	Psicóloga	Hacer énfasis en los factores de riesgo y consecuencias del estrés

6.5.3. PROCESOS DE APOYO

Establecer el departamento de logística

Responsable: Auxiliar Administrativo

Objetivo: Asegurar la continuidad y/o suministro de insumos, así como su compra y almacenamiento.

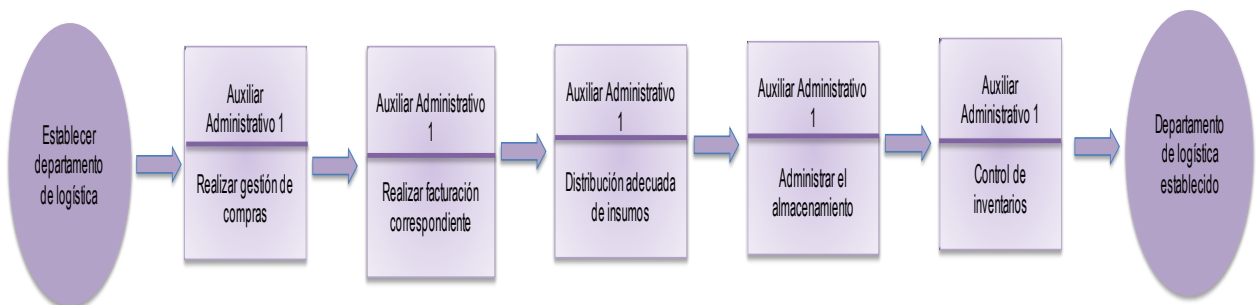


Tabla 18. Procesos para establecer el departamento de logística.

N°	Actividad	Responsable	Observaciones
1.	Realizar gestión de compras	Auxiliar Administrativo	Insumos
2.	Realizar la facturación correspondiente	Auxiliar Administrativo	
3.	Realizar una distribución adecuada de insumos y medicamentos	Auxiliar Administrativo	
4.	Administrar un almacenamiento adecuado	Auxiliar Administrativo	
5.	Efectuar un adecuado control de inventarios	Auxiliar Administrativo	

Establecer el departamento de administración financiera

Responsable: Gerente

Objetivo: Administrar adecuadamente los recursos financieros de la empresa

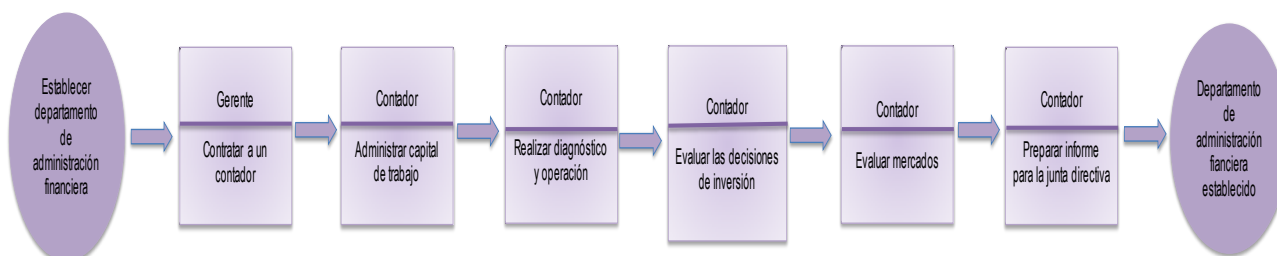


Tabla 19. Procesos para establecer el departamento de administración financiera.

N°	Actividad	Responsable	Observaciones
1.	Contratar un contador	Gerente	Evaluar competencias necesarias
2.	Administrar el capital de trabajo	Contador	Cuentas por cobrar y por pagar, efectivo, inventarios
3.	Diagnóstico y operación	Contador	Análisis financiero, planeación financiera y control financiero
4.	Decisiones de inversión	Contador	Presupuestos de capital, formulación y evaluación de proyectos
5.	Mercados	Contador	Dinero, capitales, futuros
6.	Preparar informe para la junta directiva	Contador	

Establecer el departamento de mantenimiento

Responsable: Gerente

Objetivo: Proporcionar de manera eficiente y oportuna los servicios de mantenimiento de la empresa

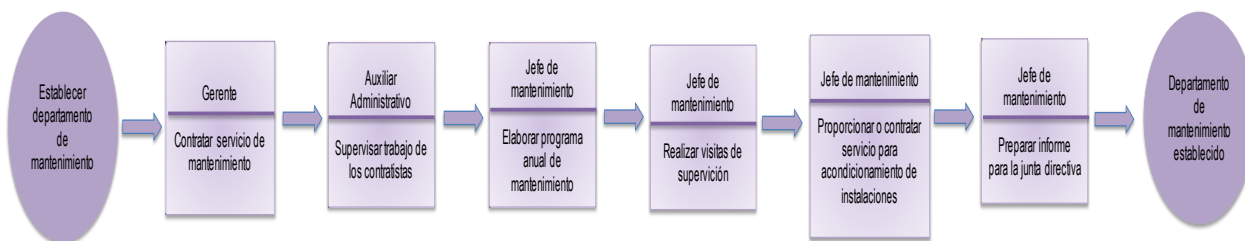


Tabla 20. Procesos para el departamento de mantenimiento

N°	Actividad	Responsable	Observaciones
1.	Contratar servicio de mantenimiento	Gerente	
2.	Supervisar trabajo de los contratistas	Auxiliar Administrativo	Verificar que los servicios que se presten sean los estipulados en el contrato
3.	Elaborar programa anual de mantenimiento	Jefe de mantenimiento	Mantenimiento preventivo y correctivo
4.	Realizar visitas de supervisión	Jefe de mantenimiento	Detectar necesidades de mantenimiento preventivo, correctivo o adaptación
5.	Proporcionar o contratar servicio de acondicionamiento de instalaciones	Jefe de mantenimiento	Si surgen varios inconvenientes se deben generar soluciones
6.	Preparar informe para junta directiva	Jefe de mantenimiento	El jefe deberá reunir toda la información para exponerla en la junta directiva

Establecer departamento de informática

Responsable: Gerente

Objetivo: Supervisar y garantizar el sistema de información en la empresa

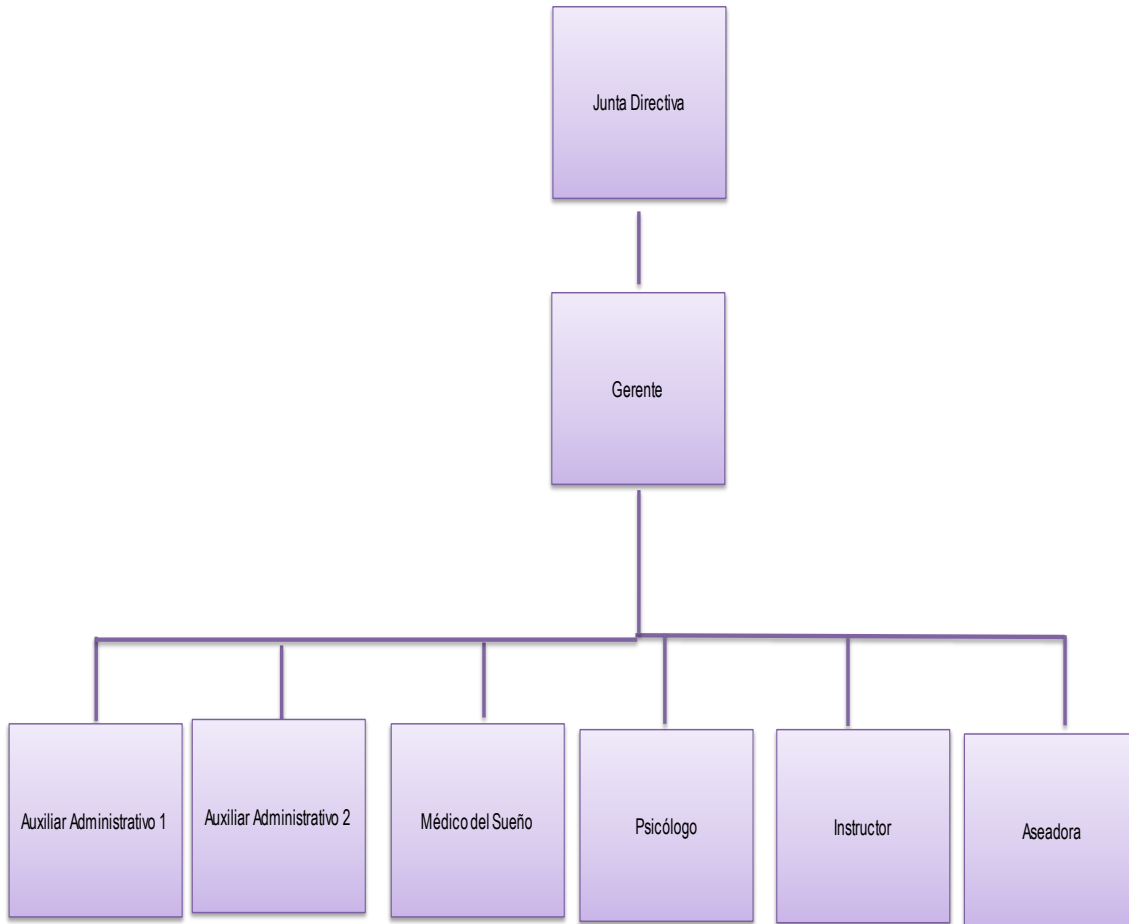


Tabla 21. Procesos para el departamento de informática.

N°	Actividad	Responsable	Observaciones
1.	Contratar servicio de informática	Gerente	
2.	Configurar los equipos de la empresa	Jefe de informática	El jefe deberá encargarse de configurar los equipos necesarios para la administración de la información.
3.	Administrar y supervisar la información	Jefe de informática	Verificar bases de datos
4.	Apoyar y asesorar en trabajos de algunos sectores	Jefe de informática	Cuando haya alguna duda o falla el jefe de informática debe de estar disponible para asesorar.

5.	Implementar medidas de seguridad	Jefe de informática	Protección de datos e información clave
6.	Evaluar el uso y funcionamiento de los sistemas instalados	Jefe de informática	Verificar el adecuado funcionamiento del sistema.
7.	Realizar mantenimiento a las computadoras	Jefe de informática	Mantenimiento preventivo y correctivo
8.	Preparar informe para la junta directiva	Jefe de informática	El jefe deberá reunir toda la información para exponerla en la junta directiva

6.6. ORGANIGRAMA



6.7. PERFILES DE CARGO

FORMATO DE PERFIL DE CARGO

FECHA: 10/12/2016 SEDE: IPS ANISA

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN: Gerente

NIVEL: Profesional ASIGNACIÓN SALARIAL: 5.460.000

DEPENDENCIA: Gerencia

2. OBJETO GENERAL DEL CARGO

Sus funciones son planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo.

3. REQUISITOS MÍNIMOS

3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA: Profesional de la salud con especialización en gerencia de instituciones de salud

3.2 EXPERIENCIA LABORAL: Mínimo 2 años como funcionario en empresa de salud, con cargos similares

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

FUNCIONES	PERIODICIDAD	TIPO
Presentar el portafolio de servicios, crear alianzas estratégicas para generar ventas.	t	e
Generar una ordenada divulgación de los servicios a los clientes, para generar satisfacción con la empresa.	t	d
Estudiar el mercado para realizar la venta de servicios	t	e
Administrar adecuadamente los recursos financieros de la empresa	m	d
Proporcionar de manera eficiente y oportuna los servicios de mantenimiento de la empresa	m	c
Supervisar y garantizar el sistema de información en la empresa	t	d

Convenciones

TIPO DE FUNCIÓN
PERIODICIDAD

Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

FORMATO DE PERFIL DE CARGO

FECHA: 10/12/2016 SEDE: IPS ANISA

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN: Médico especialista del su
 NIVEL: Profesional ASIGNACIÓN SALARIAL: 3.173.773
 DEPENDENCIA: Asistencial

2. OBJETO GENERAL DEL CARGO

-Sus funciones son valorar pacientes, consulta general, aperturar historia clinica, diagnosticar factor de estrés, formular tratamiento adecuado y posteriormente si lo requiere evaluar trastornos del sueño con polisomnografía.

3. REQUISITOS MÍNIMOS

3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA: Medico profesional con especialización en medicina del sueño

3.2 EXPERIENCIA LABORAL: Minimo 2 años en medicina del sueño.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

FUNCIONES	PERIODICIDAD	TIPO
Realizar consulta medica general al ingreso	D	E
Identificar causas del estrés y formular tratamiento	D	A
realizar seguimiento durante tratamiento	D	E
Ordenar prueba de polisomnografía a los pacientes que lo requieran	D	E
Evaluar resultado polisomnografía y determinar si requiere titulación de CPAP	D	A

Convenciones

TIPO DE FUNCIÓN
PERIODICIDAD

Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

FORMATO DE PERFIL DE CARGO

FECHA: 10/12/2016 SEDE: IPS ANISA

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN: Auxiliar administrativo 1
 NIVEL: Técnico ASIGNACIÓN SALARIAL: 1'193.656
 DEPENDENCIA: Administrativo

2. OBJETO GENERAL DEL CARGO

- Asegurar la continuidad de los suministro e insumos
- Compra de insumos
- Almacenamiento de insumos

3. REQUISITOS MÍNIMOS

3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA:

3.2 EXPERIENCIA LABORAL: Minimo 1 año de experiencia en cargos similares

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

FUNCIONES	PERIODICIDAD	TIPO
Realizar gestión de compras	M	E
Realizar la facturación correspondiente	M	E
Realizar una distribución adecuada de insumos y medicamentos	M	E
Administrar un almacenamiento adecuado	D	E
Efectuar un adecuado control de inventarios	D	E

Convenciones

TIPO DE FUNCIÓN
PERIODICIDAD

Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

FORMATO DE PERFIL DE CARGO

FECHA: 10/12/2016 SEDE: IPS ANISA

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
DENOMINACIÓN:	<u>Auxiliar administrativo 2</u>
NIVEL:	<u>Técnico</u> ASIGNACIÓN SALARIAL: <u>1'193.656</u>
DEPENDENCIA:	<u>Administrativo</u>

2. OBJETO GENERAL DEL CARGO
<p>- Realizar proceso de contratación, informacion al personal, asi como la asignacion de citas para reuniones y charlas de psicologia.</p>

3. REQUISITOS MÍNIMOS
3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA: auxiliar administrativo
3.2 EXPERIENCIA LABORAL: Minimo 1 año de experiencia en cargos similares

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES		
FUNCIONES	PERIODICIDAD	TIPO
Realizar proceso de contratación del personal	O	E
Brindar la formación necesaria al personal	O	E
Agendar cita con la junta directiva o con el gerente	M	E
Agendar cita para charla de psicologia	D	E

Convenciones

TIPO DE FUNCIÓN
PERIODICIDAD

Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

FORMATO DE PERFIL DE CARGO

FECHA: 10/12/2016 SEDE: IPS ANISA

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN: Psicólogo
 NIVEL: Profesional ASIGNACIÓN SALARIAL: 2.361.493
 DEPENDENCIA: Administrativo

2. OBJETO GENERAL DEL CARGO

- Evaluar pacientes al ingreso y realizar charlas

3. REQUISITOS MÍNIMOS

3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA: Profesional
 3.2 EXPERIENCIA LABORAL: Mínimo 2 años

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

FUNCIONES	PERIODICIDAD	TIPO
Evaluar pacientes al ingreso	D	E
Realizar charlas	D	E

Convenciones

TIPO DE FUNCIÓN
 PERIODICIDAD

Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

5. COMPETENCIAS		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
5.1 GENERALES				
1	Adaptación		X	
2	Ambición profesional	X		
3	Análisis	X		
4	Aprendizaje	X		
5	Asertividad	X		
6	Autocontrol	X		
7	Autonomía	X		
8	Creatividad	X		
9	Delegación		X	
10	Dinamismo	X		
11	Flexibilidad			
12	Independencia		X	
13	Iniciativa	X		
14	Integridad	X		
15	Juicio	X		
16	Liderazgo	X		
17	Negociación y conciliación		X	
18	Orientación al servicio		X	
19	Persuasión	X		
20	Planificación y Organización	X		
21	Resolución de problemas		X	
22	Sensibilidad interpersonal	X		
23	Sociabilidad	X		
24	Toma de decisiones	X		
25	Trabajo bajo presión	X		
26	Trabajo en equipo	X		

FORMATO DE PERFIL DE CARGO

FECHA: 10/12/2016 SEDE: IPS ANISA

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN: Terapeuta Respiratoria
 NIVEL: Profesional ASIGNACIÓN SALARIAL: 2.361.493
 DEPENDENCIA: Asistencial

2. OBJETO GENERAL DEL CARGO

- Realizar y evaluar resultados de polisomnografía
- Realizar técnicas de respiración
- Educar sobre higiene del sueño

3. REQUISITOS MÍNIMOS

3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA: Profesional

3.2 EXPERIENCIA LABORAL: Mínimo 2 años como funcionario en empresa de salud

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

FUNCIONES	PERIODICIDAD	TIPO
Realizar y evaluar resultados de polisomnografía	D	E
Realizar técnicas de respiración	D	E
Educar sobre higiene del sueño	D	E

Convenciones	TIPO DE FUNCIÓN	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
	PERIODICIDAD	Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

5. COMPETENCIAS		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
5.1 GENERALES				
1	Adaptación	X		
2	Ambición profesional		X	
3	Análisis	X		
4	Aprendizaje	X		
5	Asertividad	X		
6	Autocontrol	X		
7	Autonomía	X		
8	Creatividad	X		
9	Delegación		X	
10	Dinamismo	X		
11	Flexibilidad	X		
12	Independencia	X		
13	Iniciativa	X		
14	Integridad	X		
15	Juicio	X		
16	Liderazgo		X	
17	Negociación y conciliación		X	
18	Orientación al servicio	X		
19	Persuasión		X	
20	Planificación y Organización		X	
21	Resolución de problemas		X	
22	Sensibilidad interpersonal	X		
23	Sociabilidad	X		
24	Toma de decisiones		X	
25	Trabajo bajo presión	X		
26	Trabajo en equipo	X		

FORMATO DE PERFIL DE CARGO

FECHA: 10/12/2016 SEDE: IPS ANISA

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN: Aseradora
 NIVEL: _____ ASIGNACIÓN SALARIAL: 1.193.656
 DEPENDENCIA: _____

2. OBJETO GENERAL DEL CARGO

- Organizar y asear las instalaciones

3. REQUISITOS MÍNIMOS

3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA: Curso en manejo de desechos

3.2 EXPERIENCIA LABORAL: Mínimo 1 año

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

FUNCIONES	PERIODICIDAD	TIPO
Organizar y limpiar las instalaciones	D	E
Mantener en orden los depositos de basuras	D	E

Convenciones

TIPO DE FUNCIÓN
PERIODICIDAD

Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

5. COMPETENCIAS		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
5.1 GENERALES				
1	Adaptación	X		
2	Ambición profesional		X	
3	Análisis			x
4	Aprendizaje		x	
5	Asertividad		x	
6	Autocontrol		x	
7	Autonomía			x
8	Creatividad			x
9	Delegación			x
10	Dinamismo			x
11	Flexibilidad		x	
12	Independencia		x	
13	Iniciativa		x	
14	Integridad		x	
15	Juicio		x	
16	Liderazgo			x
17	Negociación y conciliación			x
18	Orientación al servicio		x	
19	Persuasión			x
20	Planificación y Organización			x
21	Resolución de problemas			x
22	Sensibilidad interpersonal		x	
23	Sociabilidad		x	
24	Toma de decisiones			x
25	Trabajo bajo presión		x	
26	Trabajo en equipo		x	

6.7.1. COSTOS DE INVERSIÓN Y FUNCIONAMIENTO

COSTOS INVERSIÓN

COSTO EQUIPOS

EQUIPOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Polisomnógrafo	1	\$40.000.000	\$40.000.000
Equipo de sonido	1	\$400.000	\$400.000
Computadores	6	\$1.000.000	\$6.000.000
Teléfono	2	\$80.000	\$160.000
Televisor	1	\$1.500.000	\$1.500.000
TOTAL			\$48.060.000

COSTO MUEBLES

MUEBLES	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Sillas	11	\$40.000	\$440.000
Silla ejecutivo	6	\$130.000	\$780.000
Sofá	1	\$700.000	\$700.000
Escritorio	6	\$170.000	\$1.020.000
TOTAL			\$2.940.000

TOTAL COSTO INVERSIÓN

EQUIPOS	\$48.060.000
MUEBLES	\$2.940.000
TOTAL	\$51.000.000

6.7.2. COSTOS FUNCIONAMIENTO

COSTO TALENTO HUMANO			
Talento humano	Cantidad	Horario	Salario
Gerente	1	Lunes a viernes 8:00am a 12:00pm y 2:00pm a 6:00pm	\$ 5.460.000
Auxiliar administrativo 1	1	Lunes a viernes 8:00am a 12:00pm y 2:00pm a 6:00pm	\$1.193.656
Auxiliar administrativo 2	1	Lunes a viernes 8:00am a 12:00pm y 2:00pm a 6:00pm	\$1.193.656
Médico especialista en medicina del sueño	1	Lunes a viernes 8:00am a 12:00pm y 2:00pm a 6:00pm	\$3.133.773
Psicólogo	1	Lunes a viernes 8:00am a 12:00pm y 2:00pm a 6:00pm	\$2.361.493
Terapeuta respiratorio	1	Lunes a viernes 8:00am a 12:00pm y 2:00pm a 6:00pm	\$2.361.493
Aseadora	1	Lunes a viernes 8:00am a 12:00pm y 2:00pm a 6:00pm	\$1.193.656
TOTAL			\$15.704.071

MATERIALES Y SUMINISTROS

Colchonetas y cojines	\$50.000	\$300.000
Velas y esencias	\$8.000	\$50.000
Papelería		\$500.000
TOTAL		\$850.000

GASTOS GENERALES

Servicios públicos	\$500.000
Alquiler local	\$3.500.000
Pago banco	\$2.133.770
Imprevistos	\$1.000.000
Promoción y publicidad	\$1.500.000
TOTAL	\$8.633.770

DEPRECIACIÓN

Equipos	\$471.666
Muebles	\$28.500
TOTAL	\$500.166

COSTO FUNCIONAMIENTO

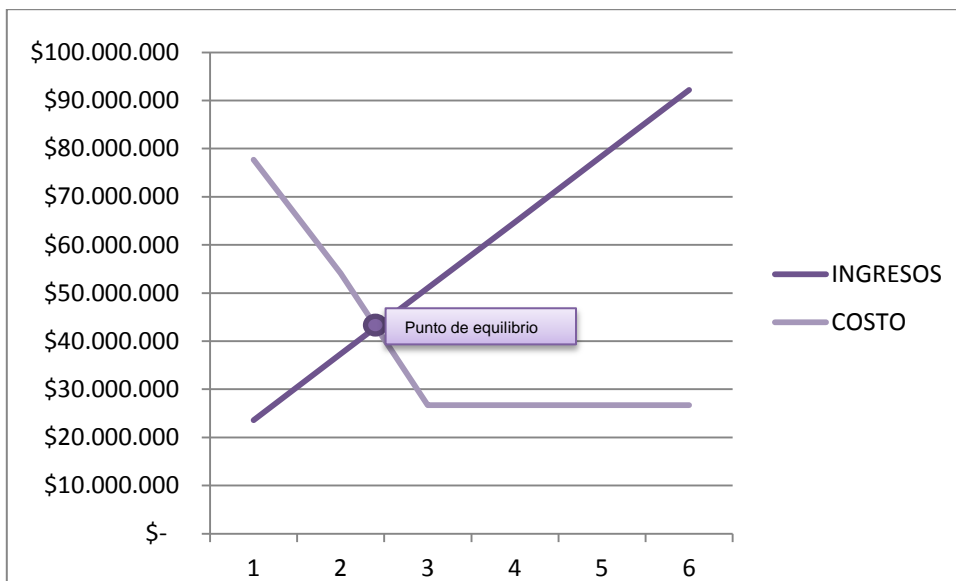
TALENTO HUMANO	\$15.704.071
MATERIALES Y SUMINISTROS	\$850.000
GASTOS GENERALES	\$8.633.770
DEPRECIACIONES	\$500.166
TOTAL	\$25.688.007

6.8. INGRESOS

Tabla 22. Ingresos

SERVICIOS	1 MES	2 MES	3 MES	4 MES	5 MES	6 MES
Consulta Medica	\$ 5.280.000	\$ 7.920.000	\$ 10.560.000	\$ 13.200.000	\$ 15.840.000	\$ 18.480.000
Consulta psicologica	\$ 4.224.000	\$ 6.336.000	\$ 8.448.000	\$ 10.560.000	\$ 12.672.000	\$ 14.784.000
Polisomnografia	\$ 2.860.000	\$ 4.290.000	\$ 5.720.000	\$ 7.150.000	\$ 8.580.000	\$ 10.010.000
Consulta medico sueño	\$ 3.168.000	\$ 6.336.000	\$ 9.504.000	\$ 12.672.000	\$ 15.840.000	\$ 19.008.000
Clase Yoga	\$ 3.168.000	\$ 4.752.000	\$ 6.336.000	\$ 7.920.000	\$ 9.504.000	\$ 11.088.000
Clase rumbo y aromaterapia	\$ 2.112.000	\$ 3.168.000	\$ 4.224.000	\$ 5.280.000	\$ 6.336.000	\$ 7.392.000
Clase meditaci3n	\$ 2.112.000	\$ 3.168.000	\$ 4.224.000	\$ 5.280.000	\$ 6.336.000	\$ 7.392.000
Charla	\$ 675.000	\$ 1.350.000	\$ 2.025.000	\$ 2.700.000	\$ 3.375.000	\$ 4.050.000
INGRESOS	\$ 23.599.000	\$ 37.320.000	\$ 51.041.000	\$ 64.762.000	\$ 78.483.000	\$ 92.204.000
COSTO INVERSI3N	\$ 51.000.000					
COSTO	\$ 26.688.007	\$ 26.688.007	\$ 26.688.007	\$ 26.688.007	\$ 26.688.007	\$ 26.688.007
UTILIDAD	-\$ 54.089.007	-\$ 43.457.014	-\$ 19.104.021	\$ 18.969.972	\$ 51.794.993	\$ 65.515.993

6.9. PUNTO DE EQUILIBRIO



7. CONCLUSIONES

- Se generó un estudio de mercadeo, el cual permitió identificar el género más propenso, conocimiento, padecimiento e incapacidades debido al estrés, obteniendo como resultado que las mujeres son más susceptibles, se incapacitan más y tienen poco conocimiento sobre los factores que pueden alterar esta patología, donde se desarrolló el instrumento de mercadeo.
- Se permitió justificar y construir la plataforma estratégica, la política de calidad y el portafolio de servicios adecuados para sustentar y enfocar la empresa.
- Se plantearon los procesos misionales, estratégicos y de apoyo para el funcionamiento de la empresa mediante la elaboración de procesos.
- Se diseñaron los perfiles de cargo de acuerdo a las necesidades de la empresa, su filosofía y requisitos consignados en la resolución de habilitación.

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda la creación de IPS dedicada al diagnóstico y tratamiento del estrés debido a que es una patología que está en aumento y existen pocas empresas para su ayuda.
- Se recomienda efectuar una proyección adecuada de los ingresos y los gastos que permita obtener una visión real de los gastos.
- Se aconseja emplear todos los conocimientos adquiridos en la especialización de gerencia de instituciones de salud para el desarrollo del diseño de la empresa que permitan el cumplimiento de procesos en la organización y planes de mejoramiento continuo.
- Se hace necesaria la búsqueda de inversión con terceros para mejorar el aspecto financiero de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

1. Enrique CA, Ignacio FA, Alfredo GG. El Estrés y El Riesgo Para La Salud. M.A.T.E.P.S.[Internet] 2016 [citado 26 nov 2106]; 01(11) 1-25.
Disponibile en: <http://www.maz.es/publicaciones/publicaciones/manual-el-estres-y-el-riesgo-para-la-salud.pdf>
2. Raquel RC, Sara RH. Los procesos del estrés laboral y desgaste profesional (Burnout): Diferenciación, actualización y líneas de intervención. Med. Secur. Drab. [Internet]. 2011 [Citado 2016 nov 26]: 57(suppl1):72-88. Disponible: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0465-546x2011000500006&ing=es. <http://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x11000500006>.
3. Posada P, Eduin J. La relación trabajo- estrés en los colombianos. Revista CES Salud publica. Vol 2 (1 Enero-Junio 2011):Pág. 66-73
4. Bucci N, Luna M. Contrastación entre los modelos de estudio del estrés como soporte para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. REDIP. UNEXPO. VRB. Venezuela. 2012;2(1):21-38
5. Pedro R. Gil-Monte. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev Perú Med EEXP Salud Publica. 2012; 29(237-241)
6. Nathaly BG, Rodrigo MZ. Estrés Académico. Acad estre. 2011;3(2):pág 65-82
7. Organización internacional del trabajo. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. IOT. 2016 [citado 26 Noviembre 2016]
Disponibile en: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo2016/490658.pdf>
8. Norma GG, ESTRÉS EN EL AMBITO LABORAL DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD. Un acercamiento a narrativas cotidianas Argumentos[en línea] 2012, 25 (Septiembre-Diciembre):[Fecha de consulta 26 de Noviembre de 2016]
Disponibile en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59524971009>>ISSN08187-5795
9. Paiva RA, Gabel-Shemuelir, Huarcaya A, Peralta RV, Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales,

Revista Venezolana de Gerencia 2012;17(2):271-290. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>. Fecha de consulta 26 nov 2016

10. Alejandro VA, Lorena C, Diana RE, Gabriel A, Factores que inciden en las intenciones emprendedoras de los estudiantes. Rev Venezolana de Gerencia, vol 17 num 57, ene-mar 2012.

11. Sanchez R, Luis E. "Administración" Clase dictada a los estudiantes de la especialización en Gerencia de Instituciones de Salud de la FUAU. Nov 2016.

12. Sergio H. Introducción a la Administración, Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. Vol 1, 4 ed. Mc Graw-Hill. Interamericana.

13. Lopez L, Solano A, Arias A, Aguirre S, Osorio C, Vasquez E M. El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. Rev CEES Salud Publica 2012; 3 (2:280-288)

14. Gutiérrez S, Ana M, Juan Carlos VD. "Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral." Revista Científica Salud Uninorte. 2014; vol 30(1)

15. Pereira.gov.co [internet]. Pereira [última actualización: 24/02/2017; citado 10 enero 2017]. Disponible en: <http://www.pereira.gov.co/Paginas/default.aspx>

16. Pereira como vamos.org [internet]. Pereira [citado 4 enero 2017]. Disponible en: <http://www.pereiracomovamos.org/wp/ipaginas/ver/347/territorio-y-demografia--icv-2015/>

17. Dane.gov.co [internet]. Colombia [citado 4 enero 2017]. Colombia. Disponible https://www.dane.gov.co/files/faqs/faq_ech.pdf

18. Congreso de Colombia. Ley 1616 del 21 de enero de 2013

19. Congreso de Colombia. Ley 1562 del 11 de julio de 2012

20. Perez G, Valencia F, Gonzalez B, Cardona J, Documentos de trabajo sobre economía regional. Num 208, Sep 2014. ISSN1692-3715.

21. Corporación Universitaria Rafael Núñez [Internet]. Cartagena De Indias: Corporación Universitaria Rafael Núñez; [actualizada 2004; consultado 06 de

marzo 2017]. Disponible en:
http://www.curn.edu.co/doc_investigacion/Documento%20etica.pdf

ANEXO

ENCUESTA

MARQUE CON UNA X

1. GENERO

FEMENINO ___

MASCULINO ___

2. SITUACION ACTUAL DE TRABAJO

EMPLEADO ___

DESEMPLEADO _____

3. ¿SABE USTED QUE ES EL ESTRÉS?

SI___ NO___

4. EN SU VIDA HA SENTIDO:

DESMOTIVACION _____

AUMENTO DE CARGA LABORAL ___

AUMENTO DE TENSION FISICA O PSIQUICA _____

INESTABILIDAD LABORAL _____

5. ¿ALGUNA VEZ HA PRESENTADO INCAPACIDAD DEBIDO AL ESTRÉS?

SI___ NO___

6. ¿LE HAN BRINDADO ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN PARA EL
ESTRÉS LABORAL EN SU EMPRESA?

SI___ NO___

7. ¿CONOCE SI EN SU EMPRESA OFRECE TRATAMIENTO PARA EL MANEJO DEL ESTRES?

SI__ NO__

8. ¿CUALES CREE QUE SON LOS FACTORES QUE MAS LE PRODUCE ESTRÉS EN SU VIDA?

TRABAJO ____

PROBLEMAS FAMILIARES O RELACIONES INTERPERSONALES ____

PROBLEMAS FINANCIEROS__

INSOMNIO__

9. ¿CONOCE USTED ALGUN LUGAR DONDE BRINDEN DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO PARA EL ESTRÉS?

SI__ NO__ CUAL__

10. ¿LE GUSTARIA QUE EXISTIERA UN LUGAR QUE IDENTIFIQUE Y TRATE SUS PROBLEMAS DE ESTRES?

SI __ NO __

11. ¿SI USTED SUFRIERA DE ESTRÉS LE GUSTARIA TENER UN TRATAMIENTO ADECUADO PARA ESTE?

SI __ NO__

12. ¿CUALES DE LAS SIGUIENTES TERAPIAS CONSIDERA PUEDE AYUDAR A MEJORAR EL ESTRÉS? PUEDE SELECCIONAR MAS DE UNO

MUSICA__ YOGA __ RUMBOTERAPIA __ MASAJES __ CHARLAS ____

OTRO? CUAL? _____