

**CREACIÓN DE UN CENTRO INTEGRAL DE REHABILITACIÓN EN
ENTRENAMIENTO Y PREVENCIÓN DE LESIONES DEPORTIVAS EN
ARMENIA, QUINDÍO EN EL 2018**

**Beatriz Eugenia Salazar Pavas
Katerin Molina Lasprilla
Andrés Felipe Tascon Estupiñan**

**RED ILUMNO
Fundación Universitaria del Área Andina
Facultad de Ciencias de la Salud
Centro de Posgrados
Especialización en Gerencia de Instituciones de Salud
Pereira, Risaralda
2018**

**CREACIÓN DE UN CENTRO INTEGRAL DE REHABILITACIÓN EN,
ENTRENAMIENTO Y PREVENCIÓN DE LESIONES DEPORTIVAS EN
ARMENIA, QUINDÍO EN EL 2018**

**Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de
Instituciones de Salud**

**Beatriz Eugenia Salazar Pavas
Katerin Molina Lasprilla
Andrés Felipe Tascon Estupiñan**

**Asesores
Omar Andrés Ramos Valencia
Luis Eduardo Sánchez Rodríguez
David Ricardo Cuervo**

**Red ILUMNO
Fundación Universitaria del Área Andina
Facultad de Ciencias de la Salud
Centro de Posgrados
Especialización en Gerencia de Instituciones de Salud**

**Pereira, Risaralda
2018**

Nota De Aceptación

Presidente

Jurado 1.

Jurado 2.

Jurado 3.

DEDICATORIA

A Dios

Por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A Nuestros Padres

Por ser el pilar fundamental en todo lo que somos, en toda nuestra educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Finalmente, a los docentes de la Fundación Universitaria del Área Andina, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, y que nos ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración del trabajo de grado.

AGRADECIMIENTO

Agradecimientos a Dios todopoderoso por darnos la fortaleza de cumplir cada meta propuesta y brindarnos la oportunidad de poder compartir cada una ellas con personas tan maravillosas que nos rodean en cada uno de nuestros días.

A nuestras **FAMILIAS** por el apoyo incondicional que nos brindan para cumplir nuestras metas, proyectos y sueños para que mejoremos nuestra calidad de vida.

A la **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA** Seccional PEREIRA por brindarnos la oportunidad de cumplir una nueva meta en nuestra carrera profesional y por tener una educación de alta calidad.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	7
JUSTIFICACIÓN	8
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
2. OBJETIVOS	11
3. MARCO TEORICO	
3.1. Marco Sociodemográfico	12
3.2. Marco Normativo	14
3.3. Marco Conceptual	15
3.4. Marco Referencial	21
4. MARCO METODOLÓGICO	
4.1. Tipo de Estudio	30
4.2. Población y Muestra	30
4.3. Marco Muestral	30
4.4. Unidad de Análisis	30
4.5. Criterios de Inclusión y Exclusión	30
4.6. Recolección de Información	31
4.7. Tabulación de la Información	31
4.8. Pruebas Estadísticas	31
4.9. Componentes	31
4.10. Responsabilidad Social	32
4.11. Población Beneficiaria	32
4.12. Cronograma	32
4.13. Difusión de Resultados	32
5. METODOLOGÍA	33
6. RESULTADOS	
6.1. Plataforma Estratégica	36
6.2. Portafolio de Servicio	38
6.3. Plan de Mercadeo	41
6.4. Mapa de Procesos	62
6.5. Perfiles de Cargo	81
6.6. Organigrama	91
6.7. Sistema de Contratación y Remuneración	92
6.8. Recursos Financieros	93
7. CONCLUSIONES	96
8. RECOMENDACIONES	97
ANEXOS	
Anexo A. Encuesta	98

INTRODUCCIÓN

Los autores del presente trabajo tienen como objetivo diseñar la creación de una empresa, que le permita a la población deportista de Armenia Quindío acceder a un servicio de prevención de lesiones y entrenamiento físico dirigido por profesionales en fisioterapia y rehabilitación, puesto que en la ciudad de Armenia no existen instituciones especializadas en este tipo de enfoque.

A nivel mundial existen deportistas en varias disciplinas con diferente capacidad de rendimiento que están propensos a sufrir cualquier tipo de lesión, ya que probablemente las consecuencias más negativas se derivan de la práctica deportiva. La creciente inversión en horas de entrenamiento y las enormes cargas físicas y psicológicas que exige la competición al deportista suelen situar su organismo en condiciones extremas, y provocar un aumento en la vulnerabilidad a la lesión; trayendo consigo una serie de factores de riesgo para los deportistas como bajo rendimiento, rehabilitación de una lesión y en el peor de los casos las complicaciones y la no realización del deporte.¹

Las elevadas cifras de lesiones que se registran anualmente, tanto en el deporte profesional como en el aficionado, requiere que se les realice a los deportistas un seguimiento continuo para la prevención de las lesiones deportivas evitando la rehabilitación de esta; es importante aclarar que muchas de las lesiones deportivas son por no tener un entrenamiento acorde al deportista que pueda fortalecer su sistema osteomuscular acorde al deporte que practica, ya que la mayoría de los deportista suele tener lesiones musculares debido a la mala praxis de su deporte llevando su sistema osteomuscular al máximo trayendo consigo complicaciones que pueden producir efectos negativos para sus carreras deportivas.

Es por ello que los autores plantean el diseño de un Centro Integral de Rehabilitación C.I.R que está conformado por un grupo multidisciplinario donde se cuenta con Psicóloga, Fisioterapeutas y Auditora en Servicios de Salud el cual presta servicio de Entrenamiento, Prevención y Rehabilitación de Lesiones deportivas disminuyendo así la prevalencia e incidencia de lesiones osteomusculares de los deportistas previniendo posibles complicaciones de las lesiones y aumentando las carreras deportivas. (i)

¹ Berengüí-Gil Rosendo, Garcés de Los Fayos Enrique J., Hidalgo-Montesinos María D.. Características psicológicas asociadas a la incidencia de lesiones en deportistas de modalidades individuales. Anal. Psicol. [Internet]. 2013 Oct [citado 2017 Oct 27] ; 29(3): 674-684. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282013000300006&lng=es.
<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.175811>

JUSTIFICACIÓN

Son varias las causas relacionadas con las lesiones, especialmente de tipo deportivas, evidentemente las lesiones físicas y fisiológicas también tienen una gran relevancia así como la alimentación, la edad, tiempos de inactividad prolongada, historias pasadas de lesiones, sobre entrenamiento y fatiga que a su vez se vuelve casi imposible de detener los factores que desencadenan ciertas lesiones, por ello es importante conocer técnicas y procedimientos físicos que permitan la recuperación de forma eficaz y rápida, también hay que resaltar que los factores psicológicos juegan un papel importante en los procesos lesivos, los factores estresantes y motivacionales son predictores en la ocurrencia de las lesiones deportivas por ello resulta importante el valor de la psicología en dicho ámbito.²

Las lesiones musculares agudas de tipo esguinces de los tejidos musculares grandes secundarios a trauma por ejercicio físico conforman una de las causas más frecuentes de rehabilitación física resaltando que el inicio temprano de terapia física con ejercicios de carga, tiene mayor beneficio que la rehabilitación tardía, ya que esta lleva a un retraso en la rehabilitación provocando dolor prolongado y disminución de la actividad física sin lograr recuperación completa del nivel deportivo esperado, como proceso desfavorable el plasma rico en plaquetas es un componente ineficaz para la recuperación de este tipo de lesiones musculares, por lo tanto la intervención está enfocada en la captación oportuna para seguimiento de la rehabilitación física provocando un impacto positivo en la recuperación.³

Ante la no existencia de un centro de rehabilitaciones de lesiones en el territorio del Quindío o municipios cercanos a Armenia, teniendo en cuenta los diferentes deportes que se presenta en el territorio, el aumento de los costos que provoca el tener una lesión que se podría prevenir se diseña un Centro de Rehabilitación C.I.R donde su propósito es disminuir la aparición de lesiones por medio de un entrenamiento preventivo, la disminución de los costos que conlleva tener una lesión osteomuscular, tratar las lesiones ya ocasionadas por medio de la rehabilitación y tratar las secuelas psicológicas que estas ocasionan en el proceso de rehabilitación.

4

²Aspectos psicosomáticos implicados en las lesiones deportivas. [sitio en internet] disponible en: <http://revistas.um.es/cpd/article/view/199521/162421> consultado: 21/11/2017.

³Rehabilitación temprana o variable después de lesión de musculo agudo. [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.nejm.org/doi/pdf/10.1056/NEJMc1708134> Consultado: 21/11/2017

⁴Rehabilitación temprana o variable después de lesión de musculo agudo. [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.nejm.org/doi/pdf/10.1056/NEJMc1708134> Consultado: 21/11/2017

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ARBOL DE PROBLEMAS



1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la factibilidad de diseñar una institución que entrene, prevenga y rehabilite las lesiones deportivas en el municipio de Armenia, Quindío en el segundo trimestre del 2018?

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las lesiones deportivas a nivel internacional ha sido uno de los principales problemas que afectan el rendimiento de los deportistas durante el entrenamiento, ya que provocan dolores intensos, pérdida de elasticidad, aumento de la tensión muscular; todo esto conlleva a que el deportista no obtenga un rendimiento al 100%, haciendo retrasos significativos en alcanzar su rendimiento en un tiempo estipulado.

Las lesiones deportivas no solo afectan físicamente sino también psicológicamente ya que cuando se produce una lesión en un deportista se produce una serie de posibilidades negativas para su carrera dependiendo de la lesión, ya que algunas de las lesiones pueden ocasionar el fin de la carrera deportiva.

Las lesiones deportivas es un tema que afecta en todos los deportes ya que muchos de ellos exigen que los deportistas tengan unos exhaustivos entrenamientos donde se puede producir una o varias lesiones imposibilitando al deportista ejercer su carrera hasta que haya tenido una buena rehabilitación. Es por esto que muchas escuelas deportistas buscan constantemente evitar que sus deportistas se lesiones antes de la competencia teniendo un entrenamiento adecuado y los factores que esto influye para que el deportista tenga resultado positivos durante la competencia.

El deporte es un campo fértil para la aparición de lesiones. Existen factores presentes en todo proceso de entrenamiento y competencia; fuerza de diverso tipo que actúan sobre el organismo, provocando estrés, y reacciones de adaptación, que favorecen la existencia de un equilibrio dinámico, cuando este se rompe se produce una lesión.

Las lesiones deportivas se pueden prevenir si los deportistas ingresan a un seguimiento minucioso, por un grupo de profesionales multidisciplinarios que trabajen en las posibles lesiones que se pueden producir en el deporte que se está realizando, es por ello que se crea esta empresa, con el fin de dar más tiempo en las carreras del deportista sin tener una lesión por el deporte que desempeñan. De ahí nuestro interés por crear el Centro Integral de Rehabilitación (C.I.R), ya que se busca minimizar la ocurrencia de lesiones deportivas asociados a la mala práctica deportiva, sabiendo que muchas lesiones pueden ser prevenibles.

En el mundo del deporte y no solo en este, sino en toda la práctica de una actividad física, son muy frecuentes las lesiones. Es importante el diagnóstico y el tratamiento precoz, para poder intervenir y conseguir que el deportista vuelva lo antes posible a su actividad y al proceso de competición. Por ello, se crea un Centro Integral de Rehabilitación con los servicios de rehabilitación física, psicológica, entrenamiento y prevención de lesiones deportivas en la ciudad de armenia, Quindío. (1)

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar la Creación de un Centro Integral de Rehabilitación y prevención de lesiones deportivas en la ciudad de Armenia, Quindío en el segundo trimestre del 2018.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.2.1 Formular la plataforma estratégica de la Empresa.

2.2.3 Diseñar el Portafolio de Servicio a ofertar.

2.2.4 Establecer un plan de mercadeo.

2.2.5 Establecer el macroproceso y caracterizar los principales procesos

2.2.6 Elaborar los perfiles de cargo de la Empresa.

2.2.7 Diseñar el Sistema de Contratación y Remuneración de la Empresa.

2.2.8 Elaborar un organigrama de la Empresa.

2.2.9 Determinar los recursos financieros que se requieran para la Empresa.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. MARCO SOCIO DEMOGRÁFICO

RESEÑA HISTORICA

Armenia fue fundada el 14 de octubre de 1.889 por Jesús María Ocampo, Carrera 14 con calles 19 y 20. Originalmente la ciudad se pensó llamar “Villa Holguín” como un homenaje al entonces presidente de la República. Pero la noticia de la matanza por parte de los rusos en una región de Besarabia llamada Armenia y la existencia ya de una finca con este nombre, en lo que hoy es la carrera 19 con calle 30, hicieron que los fundadores prefirieran este nombre. El 15 de agosto de 1890, Armenia fue corregimiento de Salento, para convertirse en municipio en 1.903.⁵

Hoy en día Armenia es la capital del Quindío, uno de los 32 departamentos de Colombia. Ubicada en el Eje Cafetero, uno de los principales núcleos de la economía nacional y parte de la llamada región paisa que señala una subcultura colombiana.⁶

Es reconocida por la pujanza y amabilidad de su gente y fue bautizada “La Ciudad Milagro” por Guillermo León Valencia por su gran crecimiento urbano y desarrollo en corto tiempo. El gentilicio para la gente nacida allá es de armenios, pero a sus pobladores también se les dice cuyabros por una fruta llamada cuyabra que se da en la región.⁷

MAPA DE ARMENIA

⁵ Alcaldía de Armenia. Reseña Histórica de Armenia, Quindío. 2015. Disponible en: <https://www.armenia.gov.co/historia/>.

⁶ Alcaldía de Armenia. Reseña Histórica de Armenia, Quindío. 2015. Disponible en: <https://www.armenia.gov.co/historia/>.

⁷ Alcaldía de Armenia. Reseña Histórica de Armenia, Quindío. 2015. Disponible en: <https://www.armenia.gov.co/historia/>.

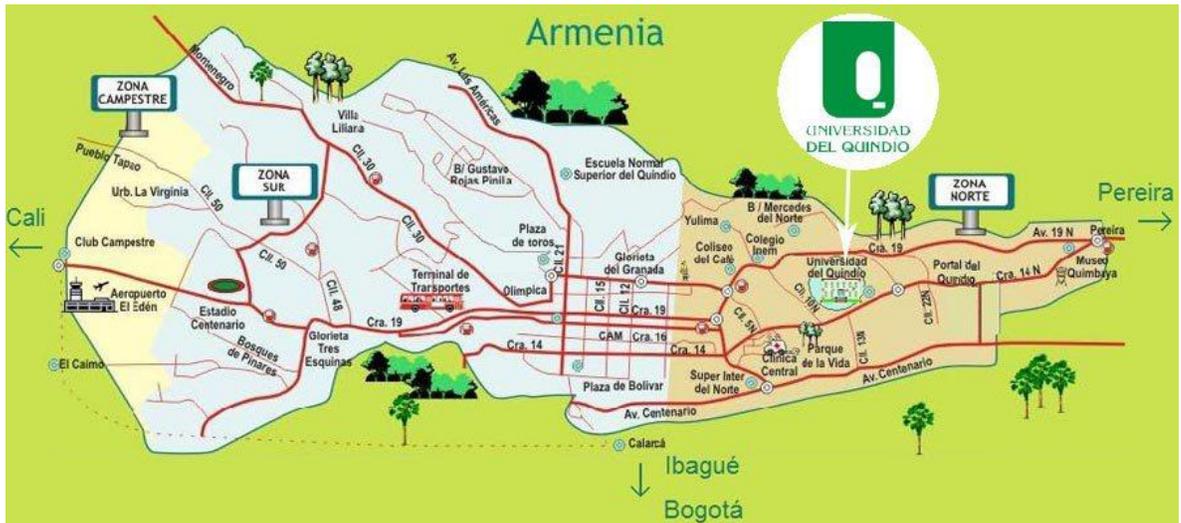


Imagen 2: Planos de Armenia. Disponible en: <https://latierrayelhombre.wordpress.com/2012/09/11/armenia-ciudad-milagro-2/>.

Ubicación: Esta situada en el centro del departamento del Quindío, Colombia, es su capital y pertenece a un selecto de ciudades intermedias del paisaje cultural cafetero.

Límites: La ciudad está situada en las coordenadas 4,5170 ° de latitud norte, 75,6830 ° oeste, 290 kilómetros al oeste de Bogotá. Armenia es una ciudad de tamaño medio ubicada entre Bogotá, Medellín y Cali, las 3 ciudades más grandes de Colombia. El código de la ciudad para llamadas de teléfono es 6.

Relieves: Su relieve corresponde a las estribaciones de la cordillera central, flanco occidental, el territorio municipal es ligeramente quebrado, dendrítico, posee elevaciones hasta de 1500 metros sobre el nivel del mar, su suelo está conformado por una gruesa capa de cenizas volcánicas pertenecientes al volcán cerro machín, nevado del Ruíz y paramillo de las rosas, por su topografía presenta un solo piso térmico, el medio con 121 Kmts.

Clima: Es templado y su temperatura media es de 18-21 grados centígrados.

Economía: Está representada en la ganadería, agricultura, turismo, comercio, comercio informal.

Comercio: Existen diferentes formas de comercio desde la antigua tienda de abarrotes, hasta los más sofisticados centros comerciales, en la actualidad el 40% de la población se dedica al comercio informal, 10% de la población efectúa labores administrativas y oficios en diferentes áreas del sector público y privado, un 25% se

dedica a la agricultura, 5 % a la ganadería, un 10 % al turismo, un 10% de la población está desocupada.⁸

GEOGRAFIA

La ciudad de Armenia se localiza a 290 kilómetros al suroeste de Bogotá a una altura de 1.483 msnm. con las siguientes coordenadas geográficas: 4.3270° Latitud Norte y 75.4120° Longitud Oeste. Cuenta con una extensión de 121 Km². Limita al norte con los municipios de Circasia y Salento, al oeste con el municipio de Montenegro, al este con el municipio de Calarcá y al sur con el municipio de La Tebaida. Armenia se sitúa cerca de la cordillera central a unos 35km del alto de la línea.⁹

3.2. MARCO NORMATIVO

Nomograma

NORMA	FECHA DE INSCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN
CONSTITUCIÓN POLÍTICA COLOMBIANA	1991	Se cita la constitución política de Colombia debido a que es nuestra carta magna colombiana.
LEY 100 República de Colombia	1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones Se cita esta ley ya que tiene como objetivo proteger sus derechos y brindar calidad en la atención, en uno de sus principios "integralidad" garantiza la cobertura y capacidad económica para atender las contingencias que se presenten en salud.
RESOLUCIÓN 0741 Ministerio de Salud	1997	Por la cual se imparten instrucciones sobre seguridad personal de usuarios para Instituciones y demás Prestadores de Servicios de Salud Se cita esta resolución porque en el artículo 2 habla de las obligaciones de las instituciones donde indican que deben desarrollar procesos para la protección de los usuarios y sus trabajadores
DECRETO 2309 Ministerio de Salud	2002	Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Se cita este decreto ya que con él se reglamentó la calidad en salud en Colombia, la continuidad y la seguridad en la atención de esta lo cual fomenta la seguridad del paciente

⁸ Patiño Franco J.E. Armenia, Quindío, Colombia, Monografía. ARMENIA- CIUDAD MILAGRO. Bloq de Wordpress.com Publicado: 2012/09/11. Disponible en: <https://latierrayelhombre.wordpress.com/2012/09/11/armenia-ciudad-milagro-2/>.

⁹ Patiño Franco J.E. Armenia, Quindío, Colombia, Monografía. ARMENIA- CIUDAD MILAGRO. Bloq de Wordpress.com Publicado: 2012/09/11. Disponible en: <https://latierrayelhombre.wordpress.com/2012/09/11/armenia-ciudad-milagro-2/>.

ALIANZA MUNDIAL PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE OMS	2004	Se creó para mejorar la seguridad del paciente en todo el mundo por medio de métodos e instrumentos para fomentar la investigación en seguridad, en particular en los países en desarrollo y con economías en transición.
DECRETO 1011 Ministerio de Salud y Protección Social	2006	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud Se cita este decreto ya que en el artículo 3 mencionan que deben cumplir con las características de accesibilidad , oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la prestación de los servicios lo cual permite una atención más segura para las personas
RESOLUCIÓN 1043 Ministerio de la Protección Social	2006	Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones. Se cita esta resolución ya que con las auditorías en las instituciones para vigilar que se cumplan con los requisitos como: capacidad tecnológica, científica, económica, de infraestructura se garantiza una atención con mayor seguridad.
LEY 1122 Ministerio de Salud y Protección Social	09/01/2007	Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud Se cita esta ley ya que estas modificaciones fortalecen los programas de salud mejorando la prestación de los servicios a los pacientes.
LEY 1258 DE 2008 Secretaría del Senado	05/12/2008	Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada. La sociedad por acciones simplificada podrá constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes sólo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes.

3.3. MARCO CONCEPTUAL

3.3.1 Empresa

Es una organización que tiene como base un objetivo con el fin de adquirir un beneficio en donde se involucra toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios.¹⁰

3.3.2 Misión

Es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización, la cual debe de adaptarse a las necesidades del cliente o el mercado enfocadas en los objetivos de esta.¹¹

¹⁰¿Qué es una empresa?. [sitio en internet] disponible en: <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/Que-es-una-empresa> consultado: 26/01/2018

¹¹Misión y Visión. [sitio en internet] disponible en <https://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html> consultado: 26/01/2018

3.3.3 Visión

Se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad, en conclusión, la visión es la imagen de la empresa a largo plazo que está sujeta a los efectos tecnológicos y necesidades del mercado.¹²

3.3.4 Valores

Es la base fundamental de la empresa dentro de los principios éticos comportamentales y es que en base a ellos se pueden juzgar los actos, situaciones, personas y objetos que se encuentran dentro de la empresa.¹³

3.3.5 Política de Calidad

Es el entorno en el cual gira una organización, es decir, define qué debe hacer cada compañía, cómo, quiénes son los encargados y con base a qué objetivos, teniendo como base las metas organizacionales y las necesidades del cliente.¹⁴

3.3.6 Tipo de Sociedades

Está relacionada con el tipo de empresa que se quiere construir y de acuerdo a las necesidades de la organización dependiendo la normatividad que corresponde a nivel interno de cada organización.

- Sociedades limitadas: los socios responderán hasta el monto de sus aportes. En los estatutos podrá estipularse para todos o algunos de los socios una mayor responsabilidad o prestaciones accesorias o garantías suplementarias, expresándose su naturaleza, cuantía, duración y modalidades. Las sociedades limitadas deberán llevar las siglas “Ltda” al finalizar su razón social, de no ser así los socios serán responsables solidariamente por las obligaciones de la sociedad con respecto a los terceros.
- Sociedades en comandita: los socios gestores comprometen solidaria e ilimitadamente su responsabilidad por las operaciones sociales, los socios

¹²Misión y Visión [sitio en internet] disponible en <https://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html> consultado: 26/01/2018 Consultado: 26/01/2018

¹³Mision, vision y valores de la empresa [sitio en internet] disponible en: <https://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/5321/mision-vision-y-valores-de-la-empresa/> consultado: 26/01/2018

¹⁴¿En que consiste la politica de calidad de una empresa? [sitio en internet] disponible en <https://www.isotools.org/2015/12/20/en-que-consiste-la-politica-de-calidad-de-una-empresa/> Consultado: 26/01/2018

comanditarios limitan su responsabilidad hasta el monto de sus aportes. La responsabilidad de los accionistas en la Comandita por Acciones sigue las reglas que se establecen para las Sociedades Anónimas. La razón social de las sociedades en Comandita deberá estar conformadas por el nombre completo o solo el apellido de uno o más socios colectivos adicionando las siglas “& Cía.” y para diferenciar si es Simple deberá tener además las siglas “S. en C.”, y si es por acciones “S.C.A”.

- Sociedades anónimas: Serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes. Su razón social deberá estar seguida de las palabras “Sociedad Anónima” o de las letras “S A.”
- Sociedad por acciones simplificadas: Tendrán las mismas responsabilidades que las sociedades anónimas; hasta el límite de sus aportes, pero en caso de que se descubran actos fraudulentos pasarán a responder más allá del monto de sus aportes. Su razón social deberá estar acompañada de las siglas S.A.S.
- Colectivas: Es solidaria e ilimitada, todos responden por las actuaciones que realice la sociedad y los demás asociados. Esta responsabilidad sólo podrá deducirse contra los socios cuando se demuestre, aun extrajudicialmente, que la sociedad ha sido requerida vanamente para el pago.
- La razón social se formará con el nombre completo o el solo apellido de alguno o algunos de los socios seguido de las expresiones “y compañía”, “hermanos”, “e hijos”, u otras análogas, si no se incluyen los nombres completos o los apellidos de todos los socios.¹⁵

3.3.7 Portafolio de Servicios

Es el documento escrito donde se consigna información básica de una empresa de tal manera que para el cliente le sea atractiva la propuesta que la empresa desea transmitir, en este se determina la oferta de servicios que posee la empresa y sus principales características, con el fin de brindar a sus clientes claridad acerca de la información de mayor interés de la compañía.¹⁶

3.3.8 Plan de Mercadeo

¹⁵Crear empresa: tipos de sociedad y características [sitio en internet] disponible en <https://www.colconectada.com/tipos-de-sociedades-y-caracteristicas/> Consultado: 26/01/2018

¹⁶ 7Actividad de aprendizaje 7: diseño de un plan de accion [sitio en internet] disponible en https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/621208_1_VIRTUAL/Objetos%20de%20aprendizaje/Descargables/Material%20de%20formacion/Material%20de%20formaci%C3%B3n%20AAp7.pdf Consultado: 31/01/2018

Es el documento que permite llevar a cabo la ejecución de los objetivos de ventas y atraer nuevos clientes, en síntesis el plan de marketing es un instrumento de comunicación plasmado en un documento escrito que describe con claridad lo siguiente: 1) la situación de mercadotecnia actual, 2) los resultados que se esperan conseguir en un determinado periodo de tiempo, 3) el cómo se los va a lograr mediante la estrategia y los programas de mercadotecnia, 4) los recursos de la compañía que se van a emplear y 5) las medidas de monitoreo y control que se van a utilizar , definidos por las metas de la organización y la creación de estrategias que permitan el cumplimiento de los objetivos de la institución.¹⁷

3.3.9 Mapa de Procesos

Es una representación de forma gráfica en la que se encuentra plasmada la relación interna y externa de los procesos que se llevan a cabo en una institución, combinando la perspectiva global de la compañía con las perspectivas locales del departamento respectivo en el que se inscribe cada proceso. Su desarrollo, por lo tanto, debe tratar de consensuar la posición local y el desempeño concreto de dichos procesos con los propósitos estratégicos corporativos, por lo que resulta imprescindible identificarlos y jerarquizarlos en función de su definición específica.¹⁸

3.3.10 Perfil de Cargo

Son los requisitos del cargo que el aspirante desea posesionarse, donde se evalúan las aptitudes, actitudes, habilidades, cursos relacionados y competencias se entiende la declaración empresarial acerca de los cargos que deben caracterizar a sus empleados, expresados en términos de competencias en diferentes dominios de la acción profesional, la organización debe plasmar los procesos claves en los cuales se va a desempeñar el aspirante.¹⁹

3.3.11 Organigrama

Es una representación gráfica de la estructura de la empresa en la cual se exponen las relaciones entre las partes y las funciones que desempeñan cada uno de los empleados, en el cual se define el personal que requiere la empresa, de manera que no sólo representa a los empleados y recursos humanos de la empresa, sino

¹⁷El plan de marketing [sitio en internet] disponible en <http://www.marketing-free.com/marketing/plan-marketing.html> Consultado: 31/01/2018

¹⁸Mapa de procesos: tipos, definición y desarrollo [sitio en internet] disponible en <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-definicion-y-desarrollo-de-un-mapa-de-procesos/> Consultado: 31/01/2018

¹⁹Diseño de perfil del cargo basado en competencias [sitio en internet] disponible en <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1063/957> Consultado: 31/01/2018

que también representa las estructuras departamentales, además de ser un buen esquema de las relaciones jerárquicas y competenciales dentro de la empresa.²⁰

3.3.12 Ingresos

Es el aumento de los recursos económicos de un individuo o patrimonio de una empresa dentro de un entorno entre pasivos y activos, en la cual se adquiere dinero de la prestación de un servicio o la venta de productos. En el caso del Sector Público, son los provenientes de los impuestos, derechos, productos, aprovechamientos, financiamientos internos y externos.²¹

3.3.13 Punto de Equilibrio

Es un indicador que mide la capacidad a la que trabajarla la empresa sin obtener pérdidas, ni ganancias y resulta útil para medir efectos que pueden tener sobre las utilidades, cambios en las condiciones de producción, tales como un alza en precios de venta, en salarios, en insumos o por compra de maquinaria (Westony Brigharn, 1994). Se genera un balance que adquiere un provecho positivo generando estabilidad económica lo que se ve reflejado en el cubrimiento de los costos, pero si se logra incrementar las ventas esta se verá reflejada por encima del punto de equilibrio lo que se traduce en ganancias y si se encuentra por debajo de este punto generará pérdidas para la empresa.²²

3.3.14 Palabras Clave

Consulta Externa

Es un servicio ambulatorio para pacientes con una cita asignada previamente que acceden a atenciones médicas para diferentes tipos de diagnósticos.

Control Por Psicología

Afrontamiento y manejo del dolor, control de estados emocionales negativos como ansiedad y síntomas depresivos, relajación cognitivo y corporal, y mejora de control respiratorio.

²⁰Organigrama de una empresa [sitio en internet] disponible en <https://www.gestion.org/recursos-humanos/5936/organigrama-de-una-empresa/> Consultado: 31/01/2018

²¹Definición de ingreso [sitio en internet] disponible en <http://www.definicion.org/ingreso> Consultado: 31/01/2018

²²Viabilidad económica y financiera de una microempresa de miel de aguamiel en Michoacán, México [sitio en internet] disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/141/14131676005.pdf> Consultado: 31/01/2018

Entrenamiento Deportivo

Es el proceso basado en los principios científicos, especialmente pedagógicos del perfeccionamiento deportivo, el cual tiene como objetivo conducir a los deportistas hasta lograr máximos rendimientos de un deporte o disciplina, actuando planificada y sistemáticamente sobre la capacidad de rendimiento y la disposición para este.

Fisioterapia

Es el arte y la ciencia del tratamiento por medio del ejercicio terapéutico, calor, frío, luz, agua, masaje y electricidad. Además, la Fisioterapia incluye la ejecución de pruebas eléctricas y manuales para determinar el valor de la afectación y fuerza muscular, pruebas para determinar las capacidades funcionales, la amplitud de movimiento articular y medidas de la capacidad vital, así como ayudas diagnósticas para el control de la evolución.

Atención Integral

Es un enfoque en el que se atienden todas las necesidades del paciente por completo, y no solo las necesidades médicas y físicas. La atención integral, la cual involucra la colaboración de muchos profesionales, es el enfoque estándar en todos los centros médicos especializados

Lesiones En Deportistas

Es el daño que se produce en un determinado tejido como resultado de la práctica deportiva o la realización de ejercicio físico. En función del mecanismo de lesión y del comienzo de los síntomas se pueden clasificar en agudas o crónicas.

Lesiones Osteomusculares

Son las lesiones de los huesos, articulaciones y músculos que ocurren con frecuencia. Estas lesiones son dolorosas y si son atendidas inadecuadamente pueden causar problemas serios e incluso dejar incapacitada la persona.

Paciente Ambulatorio

Atención ambulatoria es la modalidad de atención médica en el que paciente recibe los cuidados diagnóstico-terapéuticos en forma ambulatoria, es decir, sin pernoctar en una cama hospitalaria. Esta modalidad incluye la consulta ambulatoria de

especialidad, así como cirugía ambulatoria, la hospitalización diurna médica y la hospitalización diurna psiquiátrica.

Prevención

La necesidad de prever y comprender la relevancia de las enfermedades crónicas y de intervenir urgentemente contra ellas, siendo el conjunto de medidas necesarias para evitar la aparición de la enfermedad

Rehabilitación Física

Es un proceso de duración limitada y con un objetivo definido, encaminado a permitir que una persona con deficiencia alcance un nivel físico, mental o social funcional óptimo, proporcionándole así los medios de modificar su propia vida. Puede comprender medidas encaminadas a compensar la pérdida de una función o una limitación funcional (por ejemplo, ayudas técnicas) y otras medidas encaminadas a facilitar ajustes o reajustes sociales, está encargada de recuperar al máximo las capacidades del individuo que ha sufrido alguna lesión o enfermedad y reincorporar al paciente a sus actividades de la vida diaria.

Seguimiento Antropométrico

Es un estudio que se realiza con el objetivo de conocer las proporciones corporales, determinar las simetrías y asimetrías en las medidas del cuerpo. Esta evaluación de parámetros de la anatomía de cada individuo sirve para bajar de peso o prepararse para una competencia deportiva, entre otros.

3.4. MARCO REFERENCIAL.

Las lesiones son probablemente las consecuencias más negativas que se derivan de la práctica deportiva. La creciente inversión en horas de entrenamiento y las enormes cargas físicas y psicológicas que exige la competición al deportista suelen situar su organismo en condiciones extremas, y provocar un aumento en la vulnerabilidad a la lesión. En este estudio se encontró que los deportistas que tiene más edad son propensos a tener más lesiones que los de menor edad. La principal explicación puede estar al atender a factores de riesgo básicos para la lesión, como la creciente inversión en horas de entrenamiento o el incremento de exigencias a nivel físico y psicológico, los cuales acarrearán al deportista una mayor exposición a los factores de riesgo y, por tanto, más oportunidades para lesionarse.

La planificación empresarial es un proceso continuo sin intermitencias en el cual, una vez puestos en marcha los diferentes planes, hay que ir obteniendo la información necesaria para los diferentes responsables con el fin de que se puedan introducir oportunamente las correcciones a que hubiera lugar.²³

El estudio muestra un mayor padecimiento de lesiones en deportistas de mayor edad y nivel de rendimiento, y como aquellos con menores niveles en Estabilidad Emocional y Control de Afrontamiento Negativo, y altas en la Ansiedad, registran un mayor número de lesiones. Los deportistas que no registraron lesión alguna se diferencian de los lesionados por mayores niveles de Estabilidad Emocional, Privacidad y Apertura al cambio, Control de Afrontamiento, y menores de Ansiedad, existiendo correlaciones estadísticamente significativas entre el número de lesiones y puntuaciones elevadas en Estabilidad Emocional, Tensión, Aprensión, Ansiedad, y ansiedad rasgo competitiva.²⁴

Las lesiones deportivas son multicausales: las intrínsecas, tienen relación con las características personales, ya sean biológicas o psicológicas: morfología, condición física, predisposición al riesgo, condición individual de aprendizaje y experiencia que influyen en la técnica correcta y aptitudes hacia la práctica deportiva; y las extrínsecas se asocian al proceso de entrenamiento, equipamiento deportivo, la superficie, el nivel de competición y el clima, además de las exigencias del propio deporte.²⁵

El comportamiento innovador se ha atribuido a una serie de factores, como las estructuras institucionales, los comportamientos emprendedores y arriesgados, el aprendizaje organizacional y las capacidades tecnológicas y organizacionales. Un ejemplo de comportamiento innovador arriesgado es el de las pymes, por lo que los

²³Madriz, Silva, & Rafael, Darío. (2006). Proceso de creación y de dirección de empresas. Universidad, Ciencia y Tecnología, 10(39), 119-121. Recuperado en 03 de marzo de 2018, de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212006000300005&lng=es&tlng=es.

²⁴Berengüi-Gil Rosendo, Garcés de Los Fayos Enrique J., Hidalgo-Montesinos María D.. Características psicológicas asociadas a la incidencia de lesiones en deportistas de modalidades individuales. Anal. Psicol. [Internet]. 2013 Oct [citado 2017 Oct 27] ; 29(3): 674-684. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282013000300006&lng=es. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.175811>.

²⁵Junge A, Langevoort G, Pipe A, Peytavin A, Wong F, Mountjoy M, et al. Injuries in team sport tournaments during the Olympic games. American Journal of Sports Medicine. 2004;(34):565-576.

nuevos desarrollos teóricos relativizan la idea difundida de que son principalmente las grandes empresas las que llevan adelante procesos de innovación.²⁶

En el estudio descriptivo de corte transversal realizado con los deportistas caucanos con proyección a Juegos Deportivos Nacionales se encontró que la muestra se estuvo conformada por 231 individuos lesionados correspondientes al 55,3% del total de los atletas preseleccionados en las diferentes disciplinas deportivas del departamento del Cauca. La población estudiada entrenaba en promedio 2,7 horas al día, 1,2 sesiones por día, una frecuencia de 7,2 sesiones a la semana, una media de exposición de 389.111 horas de entrenamiento al año, con un promedio de aparición de lesión de 0,6 lesión/1.000 horas. El presente estudio buscaba documentar las lesiones por cada práctica deportiva con la finalidad de desarrollar un programa de prevención y seguimiento a las lesiones lo cual redundará en el rendimiento de las ligas y en los resultados de los deportistas Caucaños.²⁷

Los mecanismos de Síndrome de Sobre entrenamiento podría ser difícil de examinar en detalle tal vez porque el estrés causado por una carga de entrenamiento excesiva, en combinación con otros factores estresantes, podría desencadenar diferentes "Mecanismos de defensa" como el inmunológico, el neuroendocrino, y otros sistemas fisiológicos que todos interactúan y, por lo tanto, probablemente no pueda ser identificado como el "único" causa de Síndrome de Sobre entrenamiento. Un indicador primario de Síndrome de Sobre entrenamiento es una disminución en el rendimiento específico del deporte, y es muy importante enfatizar la necesidad de distinguir Síndrome de Sobre entrenamiento y otras causas potenciales de bajo rendimiento temporal como la anemia, infección aguda, daño muscular e insuficiencia de carbohidratos consumo.²⁸

Parece que un complejo conjunto de factores psicológicos es importante en el desarrollo de Síndrome de Sobre entrenamiento, incluidas las expectativas excesivas de un entrenador o miembros de la familia, estrés competitivo, personalidad estructura, entorno social, relaciones con la familia y amigos,

²⁶Pizzi, Alejandro, & Brunet, Ignasi. (2013). Creación de empresas, modelos de innovación y pymes. Cuadernos del Cendes, 30(83), 53-74. Recuperado en 03 de marzo de 2018, de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-25082013000200004&lng=es&tlng=es.

²⁷Villaquirán Andrés Felipe, Portilla-Dorado Enmanuel, Vernaza-Pinzón Paola. Caracterización de la lesión deportiva en atletas caucanos con proyección a Juegos Deportivos Nacionales. Rev Univ. salud. [Internet]. 2016 Dec [cited 2017 Nov 24]; 18(3): 541-549. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072016000300014&lng=en. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.161803.59>.

²⁸Meeusen R, Duclos M, Foster C, Fry A, Gleeson M, Nieman D, et al. Prevention, diagnosis, and treatment of the overtraining syndrome: joint consensus statement of the European College of Sport Science and the American College of Sports Medicine. Med Sci Sports Exerc. 2013 Jan;45(1):186–205. Disponible en: <https://www.sportgeneeskunde.com/files/bestanden/Meeusen%20et%20al%202013%20Overtraining%20Consensus%20ECSS%20ACSM.PDF>

monotonía en el entrenamiento, problemas personales o emocionales, y demandas relacionadas con la escuela o el trabajo. Aunque no un solo marcador se puede tomar como un indicador de inminente Síndrome de Sobre entrenamiento, el monitoreo regular de una combinación de rendimiento, fisiológico, bioquímico, inmunológico y psicológico las variables parecen ser la mejor estrategia para identificar a los atletas que no logran hacer frente al estrés de formación.²⁹

Los objetivos de la rehabilitación de lesiones de isquiotibiales son lograr el mismo nivel funcional observado antes de la lesión y permitir el retorno a la práctica deportiva con un riesgo mínimo de recurrencia. Muchas intervenciones se utilizan ampliamente para lograr una rehabilitación completa. Estos incluyen PRICE (protección, reposo, hielo, compresión y elevación) para controlar el proceso inflamatorio; ejercicios terapéuticos para fortalecer y restaurar la funcionalidad de la musculatura; terapia fototérmica para la modulación de la inflamación; masaje y movilización para realinear y aliviar la tensión de los tejidos blandos; terapia manual conjunta y nerviosa, y rehabilitación funcional. Sin embargo, la evidencia de la efectividad de estas modalidades de tratamiento todavía no está completamente establecida, debido a la escasa investigación científica sobre el tema.

Las lesiones en el tendón de la corva son comunes en la población atlética y tienen una alta tasa de recurrencia. A través de una evaluación física completa y la comprensión del mecanismo de las lesiones y los factores de riesgo, un especialista en rehabilitación puede determinar el tratamiento más apropiado e individualizado. La rehabilitación adecuada debe abordar los déficits de fuerza muscular, la flexibilidad, el control neuromuscular, la estabilidad lumbo pélvica y el fortalecimiento excéntrico, ya que se ha demostrado que son objetivos terapéuticos importantes para un regreso exitoso del atleta a los deportes, con un menor riesgo de recurrencia.³⁰

En los deportistas, la lesión puede ser considerada como un hecho inherente al mismo, con un carácter negativo para el deportista por múltiples motivos: supone una disfunción del organismo que produce dolor, conlleva la interrupción o limitación de la actividad deportiva, implica cambios en el entorno deportivo del lesionado,

²⁹Meeusen R, Duclos M, Foster C, Fry A, Gleeson M, Nieman D, et al. Prevention, diagnosis, and treatment of the overtraining syndrome: joint consensus statement of the European College of Sport Science and the American College of Sports Medicine. *Med Sci Sports Exerc.* 2013 Jan;45(1):186–205. Disponible en: <https://www.sportgeneeskunde.com/files/bestanden/Meeusen%20et%20al%202013%20Overtraining%20Consensus%20ECSS%20ACSM.PDF>

³⁰Ramos Gabriel Amorim, Arliani Gustavo Gonçalves, Astur Diego Costa, Pochini Alberto de Castro, Ejnisman Benno, Cohen Moisés. Rehabilitation of hamstring muscle injuries: a literature review. *Rev. bras. ortop.* [Internet]. 2017 Feb [cited 2017 Oct 31]; 52(1): 11-16. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-36162017000100011&lng=en.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.rboe.2016.12.002>.

implica posibles pérdidas en cuanto a resultados deportivos colectivos, conlleva la interrupción o limitación de actividades extradeportivas y cambios de vida personal y familiar, durante un mediano o largo tiempo donde el deportista debe cuidarse para tener una recuperación positiva con el fin de volver a su carrera deportiva.³¹

Este estudio demostró que algunos factores psicológicos implicados en el rendimiento deportivo pueden estar afectando al riesgo de lesionarse de los futbolistas. Aquellos deportistas que tengan más recursos psicológicos para afrontar las demandas de la actividad deportiva y que sepan manejar mejor estos recursos en diferentes situaciones, tienden a lesionarse con menor frecuencia que los que tienen menos recursos o hacen un uso no adecuado de ellos, tal y como apuntan algunos programas de entrenamiento en manejo del estrés. Por eso la importancia de que el psicólogo se encuentre dentro de los procesos de entrenamiento de los deportistas.³²

Las causas relacionadas con las lesiones, especialmente de tipo deportivas, evidentemente las lesiones físicas y fisiológicas también tienen una gran relevancia así como la alimentación, la edad, tiempos de inactividad prolongada, historias pasadas de lesiones, sobre entrenamiento y fatiga que a su vez se vuelve casi imposible de detener dichos factores que desencadenan ciertas lesiones, por ello es importante conocer técnicas y procedimientos físicos que permitan la recuperación de forma eficaz y rápida, también hay que resaltar que los factores psicológicos juegan un papel importante en los procesos lesivos, los factores estresantes y motivacionales son predictores en la ocurrencia de las lesiones deportivas por ello resulta importante el valor de la psicología en dicho ámbito, evidenciando una clara relación entre las lesiones, factores físicos y psicológicos.³³

En la actualidad el deporte es un estilo de vida y una práctica que día a día se vuelve más frecuente existiendo un alto riesgo de lesiones con mayor ocurrencia en los meniscos (rodillas), lugar más susceptible de traumatismo producto de la actividad física siendo la cirugía más realizadas por los ortopedistas, su objetivo es restablecer la adecuada mecánica articular, recuperar la capacidad para realizar la

³¹Olmedilla Zafra, A, García Montalvo, C, Martínez Sánchez, F. Factores psicológicos y vulnerabilidad a las lesiones deportivas: un estudio en futbolistas. Revista de Psicología del Deporte [Internet]. 2006;15(1):37-52. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235119204006>

³²Olmedilla Zafra, A, García Montalvo, C, Martínez Sánchez, F. Factores psicológicos y vulnerabilidad a las lesiones deportivas: un estudio en futbolistas. Revista de Psicología del Deporte [Internet]. 2006;15(1):37-52. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235119204006>

³³ Zurita Ortega F, Fernandez García R., Cachón Zagaluz J., Linares Girela D. y Perez Cortes A.J. Aspectos Psicologicos Implicados en las Lesiones Deportivas. Cuaderno de Psicología del deporte [Internet]. 2014 [Aprobado 12 de Febrero]. Vol. 14, 2, 81-88. Disponible en: <http://revistas.um.es/cpd/article/view/199521/162421>.

actividad deportiva y en lo posible prevenir la artrosis temprana, cabe resaltar que para una recuperación eficaz es importante la corrección quirúrgica y tratamiento terapéutico como sensibilización de piel, electro estimulación, rayo láser, compresas calientes, masaje mecánico y el uso de ligas para alargamiento tendinoso dentro de los 5 meses de rehabilitación física con ejercicios físicos y seguimiento del personal capacitado permitiendo la incorporación a su vida productiva.³⁴

El entrenamiento oclusivo es una forma novedosa de acondicionamiento y es una alternativa en rehabilitación, capaz de inducir hipertrofia e incremento de la fuerza muscular con el empleo de ejercicios similares a los de la vida diaria sustentando eficacia en individuos sanos, físicamente activos, deportistas, pacientes mayores y en rehabilitación, durante el entrenamiento oclusivo la isquemia local es inducida por la compresión de la zona proximal de la extremidad que se quiere entrenar, para que la presión sea constante a lo largo del perímetro de la extremidad se utilizan bandas neumáticas cuya presión es controlada electrónicamente, la sesión no supera los 15 minutos, por ello la oclusión parcial en combinación con el entrenamiento de baja intensidad no parece un riesgo para la salud cardiovascular pero si puede desencadenar procesos inflamatorios o edematosos.³⁵

Las lesiones musculares agudas de tipo esguinces de los tejidos musculares grandes secundarios a trauma, por ejercicio físico conforman una de las causas más frecuentes de rehabilitación física resaltando que el inicio temprano de terapia física con ejercicios de carga, tiene mayor beneficio que la rehabilitación tardía, ya que esta lleva a un retraso en la rehabilitación provocando dolor prolongado y disminución de la actividad física sin lograr recuperación completa del nivel deportivo esperado, como proceso desfavorable el plasma rico en plaquetas es un componente ineficaz para la recuperación de este tipo de lesiones musculares, por lo tanto la intervención está enfocada en la captación oportuna para seguimiento de la rehabilitación física provocando un impacto positivo en la recuperación y disminuyendo el dolor e inmovilización mejorando la calidad de vida.³⁶

Al momento de realizar la actividad física en nuestro cuerpo se estimulan múltiples funciones fisiológicas, donde la liberación de neurotransmisores, como el ácido

³⁴Cristiani-Díaz GA, Delgado-Brambila HA. Repercusión funcional en el rendimiento físico-atlético postoperatorio de pacientes deportistas con lesiones meniscales. Acta ortop. mex [revista en la Internet]. 2014 Feb [citado 2018 Ene 18] ; 28(1): 33-38. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-41022014000100007&lng=es.

³⁵Martín-Hernández J., Marína P.J.,Herrero A.J. Revisión de los procesos de hipertrofia muscular inducida por el entrenamiento de fuerza oclusivo. ELSEVIER [Internet]. 2011 [octubre]. Vol. 4 Núm. 4. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-andaluza-medicina-del-deporte-284-articulo-revision-los-procesos-hipertrofia-muscular-X188875461193787X#elsevierItemBibliografias>.

³⁶ The New England Journal of Medicine. Early versus Delayed Rehabilitation after Acute Muscle Injury. N Engl J Med 2017; [Internet] 377: 1300-1301 [28 de septiembre de 2017] DOI: 10.1056 / NEJMc1708134. Disponible en: <http://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMc1708134#t=article>.

láctico activa los nociceptores, quienes son los encargados de llevar una respuesta de sensación de dolor agudo, con el tiempo prolongado del dolor el ejercicio provoca la disminución del rendimiento físico en los atletas por ello cabe resaltar que el rendimiento de resistencia mejora después de la reducción del dolor sin cambio en la percepción del esfuerzo y a su vez la estimulación nerviosa eléctrica tras cutánea nos genera beneficios con efectos analgésicos dentro de la fase pre, durante y posterior al ejercicio por ello mejora la calidad del ejercicio realizado, logrando encontrar mejoría en una contracción exhaustiva de una parte del cuerpo es decir a nivel local pero sin resultados positivos de manera generalizada.³⁷

Hoy en día la práctica de la actividad física se ha convertido en un hábito social que va aumentando cada vez más. El ejercicio físico practicado habitualmente contribuye a la reducción de la frecuencia cardiaca, del riesgo de enfermedad cardiovascular y reduce la pérdida de masa ósea que se asocia con la edad y la osteoporosis. La actividad física también ayuda al organismo a utilizar las calorías de manera más eficiente con la consiguiente regulación del peso, además de incrementa la tasa de metabolismo basal, reducir el apetito y ayudar a reducir la grasa corporal.³⁸

Las lesiones deportivas son consecuencia de fuerzas de presión, tracción y cizallamiento en huesos, cartílagos, músculos, tendones, ligamentos y cápsula articular, que dependiendo de la intensidad y el tiempo que actúe el traumatismo sobre el aparato locomotor en el deporte aparecerá o no una lesión. También se considera lesión deportiva un intencionado o intencionado golpe sobre el cuerpo por la participación en un juego o actividad que requiere un esfuerzo físico llevado a cabo por la diversión, motivación o comportamiento

Los programas de prevención de las lesiones deportivas analizados demuestran como disminuye la incidencia y estiramientos selectivos, selección individual del calzado deportivo, programas de entrenamiento individuales y mayor acceso a tratamiento médico. El riesgo de lesión descendió en 51%, investigaron el efecto que tenían 10 a 15 minutos de sesiones de la articulación del tobillo combinado con un calentamiento específico en un equipo joven femenino de balonmano europeo. Observaron que el riesgo de darse una nueva lesión descendió el 76% en el grupo intervenido Gillespie y Grant calcularon que se puede reducir el 53% de riesgo de

³⁷Astokorki A.H.Y y Mauger A.R. Transcutaneous electrical nerve stimulation reduces exerciseinduced perceived pain and improves endurance exercise performance. CrossMark. [Internet] 2017 [Accepted: 29 December 2016 / Published online: 3 February 2017]. Eur J ApplPhysiol (2017) 117:483–492. Disponible en: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs00421-016-3532-6.pdf>.

³⁸Astokorki A.H.Y y Mauger A.R. Transcutaneous electrical nerve stimulation reduces exerciseinduced perceived pain and improves endurance exercise performance. CrossMark. [Internet] 2017 [Accepted: 29 December 2016 / Published online: 3 February 2017]. Eur J ApplPhysiol (2017) 117:483–492. Disponible en: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs00421-016-3532-6.pdf>.

fractura por estrés utilizando un calzado que disminuya los golpes continuos sobre la planta del pie en corredores de larga distancia.³⁹

Existen disciplinas que imponen un riesgo particularmente alto de lesión y adicionalmente los atletas pueden presentar alteraciones que afecten por igual a la población no deportista. Por este motivo, uno de los esfuerzos de rehabilitación es lograr una flexibilización apropiada. Esto requiere de un análisis de la condición física del deportista para una planificación terapéutica acorde. La evaluación física del atleta con dolor lumbar exige un manejo multidisciplinario. Desde el punto de vista fisioterapéutico se busca implementar un entrenamiento por fases que permita entrenar la musculatura estabilizadora, y fibras musculares específicas que permitan un mejor dinamismo y control general del cuerpo.⁴⁰

Los estudios biomecánicos clínicos de la marcha deben de realizarse en centros sanitarios y los únicos profesionales sanitarios que pueden realizarlos son los podólogos y los médicos (porque ambas tienen la capacidad de diagnosticar), quedando reservado para los licenciados en educación física, los estudios que se realizan en el terreno de juego o en la pista con la finalidad exclusiva de mejorar el rendimiento deportivo, pero nunca con finalidad de tratar una patología por sobrecarga.⁴¹

Este estudio recopila un conjunto de patologías que se generan por sobrecarga y estrés articular, consideran importante el papel de un fisioterapeuta que logre adaptar la sobrecarga y disminuir las alteraciones biomecánicas; al presentar lesiones gran parte de las recomendaciones consisten en reposo temporal, sin embargo, generalmente si no se actúa con fisioterapia o tratamiento biomecánico, volverán aparecer cuando cese el reposo. Estas lesiones no dejan de ser sobrecargas por sobrecargar y estrés de forma importante de un tendón, hueso, Bursa; por ello sugieren intervenir con modelos de atención fisioterapéuticos que permitan modificar las estructuras y gestos deportivos que aumenten el riesgo de una lesión en el campo de juego.⁴²

³⁹Adamuz Cervera F.J. y NerinRotger M.A. El fisioterapeuta en la prevención de lesiones del deporte. Revfisioter (Guadalupe). [Internet] 2006 [Aceptado: 20 de noviembre de 2006]. 2006; 5 (2): 31-36. Disponible en: <http://www.ucam.edu/sites/default/files/revista-fisio/imagenes-pdfs-revistas/volumen-5/vol.5-no2-art.4.pdf>.

⁴⁰ Pantoja Samuel C. LESIONES DE LA COLUMNA LUMBAR EN EL DEPORTISTA. Centro de Columna. Departamento de Traumatología. Clínica Las Condes. [Internet] 2012 [20-03-2012]. Disponible en: file:///C:/Users/EQUIPO%20EXTRA/Downloads/S0716864012703115_S300_es.pdf.

⁴¹ Pantoja Samuel C. LESIONES DE LA COLUMNA LUMBAR EN EL DEPORTISTA. Centro de Columna. Departamento de Traumatología. Clínica Las Condes. [Internet] 2012 [20-03-2012]. Disponible en: file:///C:/Users/EQUIPO%20EXTRA/Downloads/S0716864012703115_S300_es.pdf.

⁴²Pifarré San Agustín F., Escoda Mora J., Casal Castells A., Prats Armengol T., Carles Gomà S. y Levy Benasuly A.E. Las lesiones por sobrecarga en las extremidades inferiores desde el punto de vista biomecánico. Revista

Es cada vez más frecuente la práctica de actividades deportivas desde edades tempranas, con el consecuente riesgo de aparición de lesiones y encontrándose los deportistas de estas edades en una etapa de desarrollo muscular y de crecimiento óseo especialmente vulnerable, por lo que nuestra intervención debe ser especialmente cuidadosa.⁴³

Estos jugadores, sufrieron un total de 20 lesiones en el periodo que duro el estudio, lo cual nos hace obtener un índice lesivo de 0,31% lesiones por hora de entrenamiento, un 31% de los jugadores del equipo padeció algún tipo de lesión, de la que el 91,4% de los jugadores pudieron continuar con la actividad deportiva y el 8,6% restante causo baja de la actividad física, incorporándose con normalidad en la siguiente sesión de entrenamiento. La etiología en el 17,3% de las lesiones fue de origen externo a los propios jugadores (porterías, conos de entrenamiento, balón...) mientras que en el 82,7 % restante se debió a lances fortuitos con otros jugadores. Así pues, encontramos que la mayoría de los eventos lesivos se dieron en pie y tobillo, no obstante, el riesgo de lesión en miembros inferiores es significativamente alto.⁴⁴

Es importante el análisis exhaustivo y completo de los factores predisponentes para la aparición de lesiones, con el fin de minimizar estos factores y mantenerlos bajo control si bien es cierto que los datos obtenidos en el estudio nos indican que la práctica de fútbol dentro del contexto educativo de una escuela de fútbol es un deporte con un bajo riesgo de aparición de lesiones para sus participantes. En referencia a la distribución anatómica obtenida de la patología estudiada encontramos hallazgos significativos. Se antoja fundamental un equipo multidisciplinar de profesionales sanitarios al cuidado de la salud del deportista, donde no puede faltar la figura del podólogo, debiendo intervenir en la prevención de las lesiones, el tratamiento de estas y la recuperación para el óptimo regreso a la actividad deportiva⁴⁵

Internacional de Ciencias Podológicas 121 [Internet]. 2016, Vol. 10, Núm. 2, 106-121. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/RICP/article/viewFile/52309/48202>.

⁴³Pifarré San Agustín F., Escoda Mora J., Casal Castells A., Prats Armengol T., Carles Gomà S. y Levy Benasuly A.E. Las lesiones por sobrecarga en las extremidades inferiores desde el punto de vista biomecánico. Revista Internacional de Ciencias Podológicas 121 [Internet]. 2016, Vol. 10, Núm. 2, 106-121. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/RICP/article/viewFile/52309/48202>.

⁴⁴ Rodríguez Sanz D. Incidencia de lesiones en categoría Benjamín en una escuela de fútbol. Revista Internacional de Ciencias Podológicas. [Internet]. Vol. 2, Núm. 1, 2008, 7-11 [Fecha de aceptación: 2 de febrero 2008]. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/19488-19549-1-PB.PDF>.

⁴⁵ Rodríguez Sanz D. Incidencia de lesiones en categoría Benjamín en una escuela de fútbol. Revista Internacional de Ciencias Podológicas. [Internet]. Vol. 2, Núm. 1, 2008, 7-11 [Fecha de aceptación: 2 de febrero 2008]. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/19488-19549-1-PB.PDF>.

4. MARCO METODOLOGICO

4.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación es un estudio de tipo cualitativo observacional descriptivo no probabilístico, se analizó la información suministrada por la fuente primaria, en este caso las ligas deportivas de Armenia Quindío en el primer trimestre de 2018.

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población que se estudió fueron 80 deportistas; aficionados y de altos logros que desempeñan sus actividades deportivas en las ligas de Armenia Quindío, en el primer trimestre del 2018.

4.3 MARCO MUESTRAL

Listado de ligas deportivas y deportistas asociados con INDEPORTES QUINEDIO E IMDERA (Instituto Municipal del Deporte y La Recreación de Armenia).

4.4 UNIDAD DE ANÁLISIS

Corresponde a una población no probabilística de 40 mujeres y 40 hombres que estuvieran en ligas deportivas asociadas a IMDERA e INDEPORTES.

4.5 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Criterios de Inclusión

- o Deportista de altos logros apoyados por INDEPORTES.
- o Deportistas regulares de las ligas apoyadas por IMDERA e INDEPORTES.
- o Deportistas aficionados que tengan capacidad de pago.
- o Persona natural que requiera de nuestros servicios.

Criterios de Exclusión:

Este trabajo de investigación no requiere criterios de exclusión.

4.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de información fue a través de las encuestas realizadas a los distintos deportistas de ligas deportivas en Armenia Quindío; es un instrumento elaborado por los autores del presente trabajo, es un documento tipo encuesta que contiene preguntas de selección múltiple, validadas por dos auditores de mercadeo e investigación, el instrumento califica el conocimiento que tienen los deportistas acerca de los servicios ofertados por nuestra institución, su interés y probabilidad de acceso a la compra de nuestro servicio.

Ver instrumento e instructivo en el **Anexo E**.

4.7 TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los investigadores crearon una base de datos en Excel para el manejo de la información.

4.8 PRUEBAS ESTADÍSTICAS

Se utilizó estadística descriptiva, por medio de la cual se realizó análisis univariado y bivariado de las variables en estudio, los resultados se representaron por medio de cuadros y graficas.

4.9 COMPONENTES

4.9.1 Compromiso Bioético

Leída la resolución 008430 de 1993; que dan los lineamientos para la investigación en seres humanos en Colombia las o los investigadores determinan que dicho proceso investigativo tiene un riesgo inferior al mínimo por lo cual no requiere aval bioético por parte de un comité. Por ser una investigación académica se contará con consentimiento institucional y consentimiento informado.

4.9.2 Compromiso Medio Ambiental

Los investigadores después de leer las normas nacionales e internacionales relacionadas con los aspectos del medio ambiente encuentran que la investigación para cumplir con tal normatividad será manejada en medios magnéticos y hará el mínimo uso de papel.

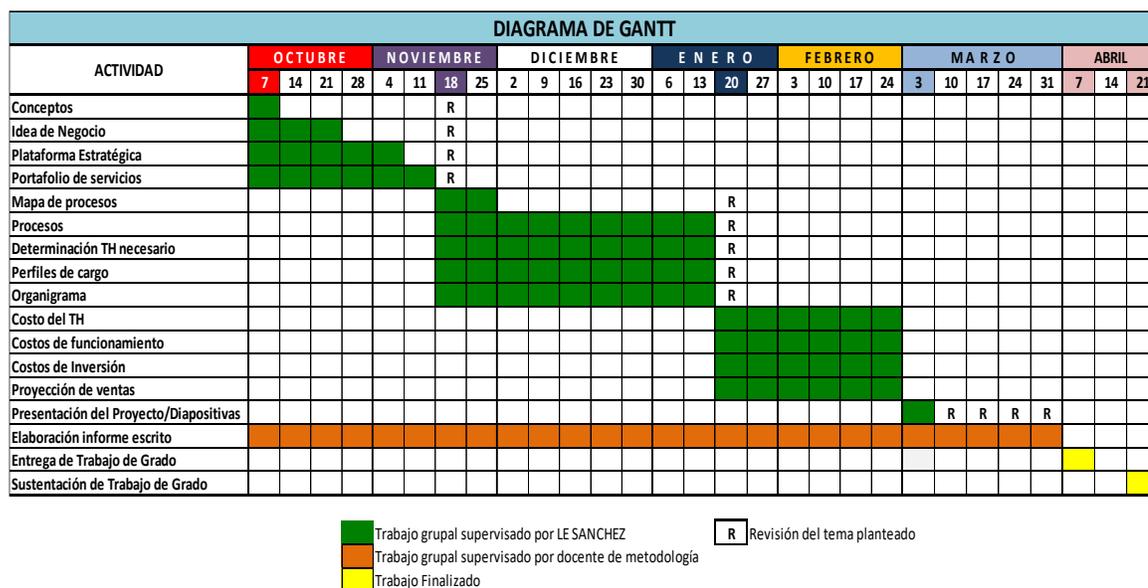
4.10 RESPONSABILIDAD SOCIAL

La institución C.I.R tiene como objetivo brindar una atención con calidad y oportunidad a todos sus usuarios, por lo cual se busca beneficiar el campo del deporte Quindiano, disminuyendo la incidencia de lesiones en la población deportiva, y aumentando el número de logros competitivos a largo y mediano plazo en la región.

4.11 POBLACIÓN BENEFICIADA

La población beneficiaria de la investigación fue conformada por los deportistas de las diferentes ligas apoyadas por IMDERA e INDEPORTES.

4.12 CRONOGRAMA



4.13 IFUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados serán expuestos en una actividad académica durante el mes de abril de 2018 previa exposición y aprobación en la institución donde se realizará la investigación y en un evento en la Fundación Universitaria del Área Andina.

5. METODOLOGIA

El presente trabajo de grado esta direccionado a la creación de empresa enfocada principalmente en el sector de la salud, con tal propósito de determinar la viabilidad de la propuesta. La idea de negocio empezó con las opiniones de los integrantes del grupo, las cuales se disputaron entre los mismos para llegar a un acuerdo mutuo de la creación de un centro integral de rehabilitación con los servicios de rehabilitación física, psicológica, entrenamiento y prevención de lesiones deportivas en la ciudad de Armenia, Quindío. De acuerdo con las necesidades del entorno dado por el sedentarismo, la inactividad física, la falta de orientación y recuperación de las enfermedades osteomusculares generan alto impacto en la salud desencadenando cambios en los hábitos de vida de la población, la prestación del servicio de la empresa es una necesidad sentida y manifestada por la comunidad.

De este modo es importante conocer si a nivel regional existen entidades que presten servicios similares encontrando que efectivamente fisioterapia y entrenamiento físico, crossfit y sport medical center IPS son quienes atiende la mayoría de la población con dichas características y necesidades. No obstante la empresa a diseñar se diferenciara por ser una institución de consulta externa que prestara los servicios a los deportistas de alto rendimiento, aficionados y población en general con un enfoque de alta calidad en la atención por profesionales del área de la Salud como equipo multidisciplinar quienes realizaran el seguimiento de la recuperación física y mental prevalentes del sistema osteomuscular que desencadenan enfermedades agudas y crónicas generando alto impacto en la salud de la comunidad.

Se utilizó la estrategia de las 5 fuerzas de PORTER, de acuerdo con la viabilidad de la empresa, de esta manera se identificó que el poder de negociación con los proveedores es relevante ya que el seguimiento de la recuperación física y mental prevalentes del sistema osteomuscular que desencadenan enfermedades agudas y crónicas serán realizadas por el equipo multidisciplinar del centro de atención. De este modo el poder de negociación de los clientes fue positivo resaltando que existe la necesidad de orientación y recuperación de las enfermedades osteomusculares por un equipo profesional que generen cambios en los hábitos de vida de la población con la posibilidad de la contratación de estos servicios con otras entidades. Por tanto, la necesidad de crear una

empresa que pudiera prestar sus servicios a los pacientes con dichas características.

Por otra parte, la amenaza de otros competidores para la empresa es relativamente importante y se ve reflejado en el campo de la salud con el atenuante de los servicios sustitutos por parte de fisioterapia y entrenamiento físico, crossfit y sport medical center IPS actual prestador. Dando relevancia que para el año 2023 no se presenta otra entidad diferente a la mencionada.

De otro modo se utilizó la herramienta Estrategia Genérica vs Posicionamiento lo que permitió establecer la idea de negocio con un enfoque de mercado objetivo ya que va dirigido a la población objeto afectada por enfermedades del sistema osteomuscular de carácter patológico aguda y crónica con un alto impacto en salud del municipio de Armenia resaltando a groso modo la IPS "CIR".

El centro integral de rehabilitación "CIR" es una institución prestadora de salud, que tiene como objetivo de brindar atención integral en el manejo oportuno de las enfermedades agudas y crónicas del sistema osteomuscular que influyen de manera significativa en la población de Armenia, Quindío. La estrategia principal es la realización de trabajo continuo y de altos niveles de calidad con un factor diferencial que está enfocado en la gestión del riesgo de lesiones y complicaciones que afecten la calidad de vida de la población objeto lo que lleva a buscar estrategias que permitan disminuir el impacto de este.

Una de las metas de la IPS centro integral de rehabilitación "CIR" para el 2023, es brindar a los usuarios atención especializada con altos conocimientos pertinentes y oportunos en el área ya antes mencionada lo que llevara a el cambio de los estilos de vida saludables del usuario y su entorno ayudando en la recuperación eficaz que disminuya las secuelas y a su vez se verá reflejado en la disminución de costos provocando mayor rentabilidad económica para la IPS generando confiabilidad en la institución, Los profesionales de la Salud y equipo de trabajo de la IPS serán diferenciados por mantener una actitud diligente y dispuesta a satisfacer las necesidades de los usuarios, además la importancia de mantener un entorno de confianza, asertiva y respetuosa.

Al analizar los modelos jurídicos para la creación de nuevas empresas en el país, los autores determinan a su conveniencia, la sociedad anónima

simplificada SAS, porque aporta ventajas en términos económicos y administrativos amparadas por la ley.

Para la construcción del portafolio de servicios se logra identificar la necesidad de prestar los servicios de la IPS asistenciales de manera integral y oportuna, para ello se diseñó un trabajo continuo en busca del mejoramiento de la salud bajo el amparo de la normatividad vigente establecida por la ley, la gestión del riesgo y la humanización en los servicios de salud. Las actividades del personal profesional se centran en el control y seguimiento del equipo multidisciplinar en la recuperación del sistema osteomuscular desde la terapias físicas, y mentales, por lo cual contamos con un personal altamente calificado que genere un impacto social, partiendo de lo anterior expuesto, se requiere de fisioterapeutas certificados, un psicólogo en ejercicio y complementando con el personal administrativo como el contador público, auditor médico, asesor jurídico, personal de facturación y una persona para servicios generales.

En el plan de mercadeo se implementó un cronograma de visitas a las ligas deportivas del sector, donde se socializará la estrategia de la empresa con el fin de promocionar y dar a conocer la empresa ganando posicionamiento.

Se implemento un instrumento tipo encuesta, del cual se recopilaron y tabularon datos en SPSS, obteniendo información estadística relevante para observar la viabilidad del estudio.

Los autores elaboraron el diseño de la empresa con procesos que reflejan los diferentes requerimientos necesarios para la atención del usuario enfocados en la prevención, rehabilitación, diagnosticando y tratamiento oportuno de las enfermedades desencadenantes del sistema osteomuscular, y por ende se implementó un mapa de procesos identificados de la siguiente manera: procesos misionales que están enfocados a la atención del paciente con pertinencia y oportunidad, procesos de dirección enfocados a la gestión de mercadeo, financiera y talento humano con sus respectivos procesos de apoyo.

Para iniciar en actividad como centro integral de rehabilitación "CIR" se requiere una inversión de \$ 50.000.000 de pesos, lo cual incluye talento humano, dotación/insumos/muebles, gastos marketing y ventas, gastos generales y pago cuota bancaria. El valor total que se requiere será obtenido mediante un préstamo bancario.

6. RESULTADOS

En respuesta a la pregunta problema, los autores diseñaron un Centro Integral de Rehabilitación con los servicios de rehabilitación física, psicológica, entrenamiento y prevención de lesiones deportivas en la ciudad de Armenia, Quindío. Dicho diseño se describe a continuación:

6.1. LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Misión

Brindar un servicio terapéutico de calidad que permita disminuir la incidencia de lesiones en deportistas y pacientes ambulatorios en la población del eje cafetero.

Visión

Para el año 2023, seremos reconocidos a nivel departamental como una empresa que ha creado espacios de rehabilitación con la mejor calidad en la prestación de los servicios destinados a la prevención y rehabilitación de lesiones.

Valores

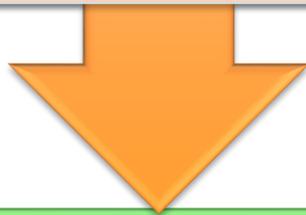
- **Dinamismo:** Recursividad y creatividad en la elaboración de propuestas y ejecución de actividades que promuevan cambios significativos en los grupos a intervenir.
- **Integralidad:** Persona ética que actúa y se comunica de tal forma que expresa un verdadero interés por otras personas.
- **Respeto:** Nuestros clientes recibirán nuestro permanente reconocimiento como personas.
- **Sentido de Pertenencia:** Vivimos la empresa como propia.
- **Transparencia:** Brindamos a nuestros clientes una visión honesta de sus falencias y como corregirlas de acuerdo con sus necesidades.

Política de Calidad

Nos comprometemos al mejoramiento continuo de nuestros procesos para dar cumplimiento a las necesidades de nuestros clientes, brindándoles continuidad en los procesos contratados, oportunidad en el seguimiento y rehabilitación, pertinencia de acuerdo con las necesidades del cliente, accesibilidad a la información y su proceso de rehabilitación, mitigando alguna lesión deportiva.

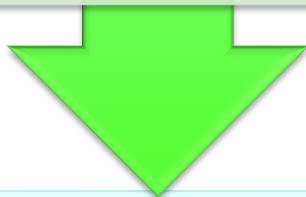
CENTRO INTEGRADO DE REHABILITACIÓN

Por medio de la Ley 1258 del 5 de diciembre de 2008, se creo en nuestra legislación, la denominada Sociedad por Acciones Simplificada –SAS. La ley citada entro en vigencia el mismo día de su promulgación (Artículo 46 de la referida ley).



Es una persona jurídica cuya naturaleza será siempre de carácter comercial, independientemente de las actividades que se encuentren previstas en su objeto social.

Puede ser constituida por una o varias personas, bien sean naturales o jurídicas, mediante contrato o acto unilateral que conste por documento privado, debidamente inscrito en el registro mercantil de la Cámara de Comercio correspondiente (Artículo 1 y 5 de la Ley 1258 de 2008). Su constitución puede hacerse por documento privado o por escritura pública.



El nombre de la sociedad debe ir acompañado de las palabras “sociedad por acciones simplificada” o de las letras “SAS”.

CENTRO INTEGRADO DE REHABILITACIÓN S.A.S

6.2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

CENTRO INTEGRAL DE REHABILITACION

C.I.R

EMAIL: C.I.R_rehabilitacion@Hotmail.com



BIENVENIDOS

- *C.I.R* Centro integral de rehabilitación: Es una empresa creada para los deportistas de todo tipo en el eje cafetero la cual pone a su disposición una variedad de servicios terapéuticos, que le permitirán mejorar en su actividad deportiva mes a mes, aumentando su rendimiento deportivo, disminuyendo la aparición de molestas lesiones y tratando a las mismas.



¿QUIENES SOMOS?



1. MISION: Brindar un servicio terapéutico de calidad que permita disminuir la incidencia de lesiones en deportistas y pacientes ambulatorios en la población del eje cafetero.

2. VISION: Para el año 2023, seremos reconocidos a nivel departamental como una empresa que ha creado espacios de rehabilitación con la mejor calidad en la prestación de los servicios destinados a la prevención y rehabilitación de lesiones.



NUESTROS SERVICIOS

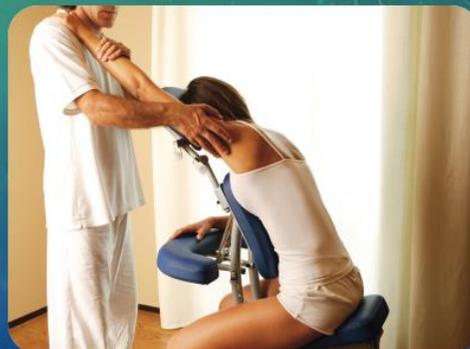


- En el centro podrás encontrar un paquete con el costo de 150 mil pesos que incluye:
- 1. Valoración Fisioterapéutica completa.
- 2. Consulta con psicología 1 vez al mes.
- 3. Tres Sesiones de terapia física convencional al mes, en caso de presentar una lesión o alteración musculoesquelética.
- 4. Sesiones programadas de entrenamiento preventivo 3 veces por semana.



SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- 1. Sesiones de fisioterapia personalizada.
- 2. Seguimiento mensual durante tres meses de condiciones antropométricas.
- 3. Entrega de plan y entrenamiento personalizado, en prevención y terapia física en casa.
- 4. Consultas programadas con Psicología.



CONTACTENOS



- ARMENIA/COLOMBIA: Cra 19 NUMERO 10 N 43
- CELULARES: (56) 3167623311 - 3163149549
- EMAIL: CIR_REHABILITACION@HOTMAIL.COM
- FACEBOOK: C.I.R_REHABILITACION_FISICA
- TWITER: @REHABILITACION_C.I.R



6.3 PLAN DE MERCADEO

6.3.1 RESUMEN EJECUTIVO

Plan de Mercadeo para la apertura y funcionamiento de un nuevo servicio de rehabilitación, entrenamiento y prevención de lesiones en deportistas y pacientes ambulatorios de consulta externa durante el periodo 2018-1, ubicado en Armenia y cobertura en el área geográfica del eje cafetero, con un mercado potencial de 1200 niños pertenecientes a 22 y 70 grupos de adulto mayor, conforme a datos recopilados del instituto municipal del deporte y la recreación de armenia “IMDERA”.

6.3.2 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

Análisis Del Entorno

El entorno Macroeconómico de Colombia para los próximos años es que la industria rehabilitación, entrenamiento y prevención de lesiones en deportistas y pacientes ambulatorios de consulta externa se incrementara constantemente por cambios en los hábitos de estilo de vida saludable lo que hace que el mercado aumente y se abra las puertas de manera progresiva en la atención de la rehabilitación, entrenamiento y prevención de lesiones en deportistas de alto rendimiento y aficionados como prevención incidencias de lesiones deportivas desencadenadas de la actividad física. En particular para la zona donde se desarrolla el proyecto contara con 302.723 habitantes, el cual se toma rango de edades de 15 a 59 años para un total de 208.569 de población muestral. Las proyecciones de afiliación/cobertura/aseguramiento para el próximo año en salud son de un 10% con una población total de aproximadamente 20.857. (Cifras DANE).

Atractividad Del Proyecto

El proyecto se desarrollará en el sector salud específicamente en área de la prestación de servicios de rehabilitación, entrenamiento y prevención de lesiones en deportistas y pacientes ambulatorios de consulta externa en la ciudad de Armenia Quindío.

Para determinar la viabilidad del proyecto, se recolectó y analizó información secundaria de fuentes como:

- DANE

De igual forma se realizó recolección de información primaria a través de 80 encuestas, aplicadas a deportistas de las ligas de, atletismo, balón mano y patinaje.

Con base en el análisis de dicha información se determinó, para la categoría, el tamaño total del mercado, se definieron los segmentos de mercado, se eligió el mercado meta y se calculó el crecimiento anual y la Proción del mercado a alcanzar.

Mercado Total

El Mercado total de usuarios de servicios de salud de rehabilitación, entrenamiento y prevención de lesiones en deportistas y pacientes ambulatorios de consulta externa en la ciudad de Armenia Quindío, se calcula para el presente año y el próximo año en:

	2018	2019	2020
MERCADO TOTAL	1800 usuarios	2000 usuarios	2300 usuarios
Crecimiento	200 usuarios	300 usuarios	500 usuarios
Valor unitario	1000000\$	1100000\$	\$1200000
V/r mercado	800.000.000	900.000.000	1.000.000.000

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta de preferencias, hábitos y consumo de servicios y productos deportivos.

Segmentos

Donde se identificaron cuatro segmentos, los cuales son grupos homogéneos de usuarios caracterizados por la búsqueda de la satisfacción de la necesidad rehabilitación, entrenamiento y prevención de lesiones en deportistas y pacientes ambulatorios de consulta externa y se calcula que se comportarán durante los próximos años, así

SEGMENTOS	2018	2019	2020
1. Aficionados	1776	1973	2272
2. Alto Rendimiento	24	27	28

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta de preferencias, hábitos y consumo de servicios y productos deportivos.

Roles Del Proceso De Compra

En estos segmentos se identifican los siguientes roles en el proceso de compra:

Iniciador	Deportista Es quien decide que alguna necesidad no está satisfecha y desencadena el proceso de compra.
Influenciador	Fisioterapeuta / Entrenador / Equipo deportivo Tiene poder para orientar o para modificar la compra del producto.
Decisor	Deportista/ Núcleo Familiar Es quien autoriza la compra (porque no siempre el deportista es independiente económicamente o es menor de edad)
Comprador	Deportista/ Núcleo Familiar Es la persona encargada de realizar la compra y pagar por el servicio. (porque no siempre el deportista es independiente económicamente o es menor de edad)
Usuario	Deportista Es la persona a la que está destinado el producto o servicio.

Mercado Meta

Con base en los análisis anteriores, y buscando una base de clientes potenciales que pueda dar viabilidad financiera al proyecto, se eligió el segmento Aficionados, el cual tiene la siguiente composición (por marcar) en oferta de servicios similares y donde se espera lograr obtener una participación en este mercado, así:

MARCAS	2018	2019	2020
Black Gym	360	378	340
Box (Crossfit)	260	300	350
Bodytech	430	470	502
SPORT MEDICAL	500	525	580
C.I. R	250	300	500

6.3.3 Análisis Competitivo

Aplicando la herramienta de Análisis competitivo de Michael Porter, se identificaron y caracterizaron las variables, así:



Competidores Actuales

En el segmento elegido se identificaron cuatro competidores directos, los cuales perciben una rentabilidad alta, con un margen promedio de 70%.

Cómo se observa en el punto 2.2.4., el competidor de mayor tamaño es Sport Medical con el 28% de participación del mercado con un aproximado de 500 usuarios anuales.

Es un mercado con unas bajas barreras de entrada, dado que la inversión en equipos es baja y existe gran oferta de los mismos, se cuentan con una buena oferta de profesionales en fisioterapia, ciencias del deporte y la recreación, la habilitación del consultorio fisioterapéutico es un trámite simple y fácil de ejecutar.

Así mismo, existe una gran diferenciación entre las distintas empresas que prestan el servicio, debido a que cada empresa se especializa en un campo del área deportiva.

Competidores Potenciales

Acorde a la atractividad del sector de servicios de entrenamiento preventivo, se prevé el posible ingreso de otros participantes en el mercado, tales como:

- Ortopedistas
- Fisioterapeutas
-

Quienes prestan servicios sustitos en la ciudad de Armenia, tales como: Valoración general, diagnóstico médico, servicios de rehabilitación e intervención fisioterapéutica, haciendo posible que quieran incursionar en el mercado de prevención y atención de lesiones deportiva, en el sector del Quindío.

El ingreso se ve restringido por los siguientes aspectos:

- Costos de inversión inicial
- Habilidad de consultorios fisioterapéuticos.

Las ventajas de los competidores potenciales son:

- Sus escalas de economía.
- Capital de trabajo.
- Experiencia
- Poder de negociación con los clientes.

Proveedores

Tanto en la ciudad de Armenia (Quindío) donde se desarrollará el proyecto como en ciudades vecinas, existe una amplia oferta de los equipos e insumos requeridos para el funcionamiento de proyecto, con lo cual su poder de negociación es bajo debido a la alta disponibilidad.

Los principales son:

1. La casa del deporte.
2. Dotamédicos.
3. Otras tiendas deportivas.

Clientes

En el mercado elegido los clientes son muchos, y tienen un gran poder de negociación, ya que el servicio ha sido diseñado para usuarios particulares con capacidad de pago, por lo que tienen decisión sobre las adquisiciones o contrataciones de servicios que quieren disfrutar. Por otro lado, tienen opción de adquirir productos sustitutos con los competidores potenciales que están en nuestro mercado.

El poder de negociación de los clientes es alto, toda vez que ante la amplia oferta de servicios de entrenamiento físico y promociones tan frecuentes en la categoría es común que se deba modificar los precios para poder lograr una afiliación constante.

Productos o Servicios Sustitutivos

En el mercado no existen empresas que estén prestando el mismo servicio.

Aunque no tenemos competencia directa identificada en el mercado objetivo, si pueden prestar un servicio similar a un costo inferior en los gimnasios o sitios de entrenamiento deportivo.

Matriz De Fortaleza Estratégica

En conclusión, con el análisis anterior y respecto de la competencia la siguiente matriz muestra la posición relativa del proyecto en el sector de los servicios entrenamiento y prevención de lesiones deportivas.

CARACTERÍSTICAS	EMPRESAS COMPARATIVAS			
	Sport Medical	BodyTech	Black Gym	Box (Crossfit)
1. Fundamentales				
a. Equipos	Superior	Superior	Igual	Igual
b. Personal	Igual	Igual	Inferior	Inferior
c. Ubicación	Superior	Superior	Igual	Inferior
d. Disponibilidad	Inferior	Igual	Igual	Superior
2. Secundarias				
a. Precio	Igual	Superior	Superior	Igual
b. Métodos/Pago	Superior	Superior	Igual	Igual

Respecto al promedio: Superior  Igual  Inferior 

Objetivos Estratégicos

Por medio de un análisis interno y externo, se han identificado los cuatro atributos Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del proyecto y se plantearon las estrategias para cada uno de los cuadrantes de la matriz, así:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Única empresa en el sector de Armenia que ofrece el servicio de rehabilitación, entrenamiento y prevención de lesiones en deportistas y pacientes ambulatorios de consulta externa. • Tarifas y precios asequibles de acuerdo con la calidad de los servicios y mercado local. • Servicio realizado por personales cualificados en entrenamiento deportivo, entrenamiento en prevención de lesiones, y experiencia de campo deportivo. • Ubicación de fácil acceso para los usuarios. • Establecimiento de tarifas especiales a grupos deportivos. • Flexibilidad en horarios de atención. • Los competidores potenciales están a grandes distancias. 	<ul style="list-style-type: none"> • IPS nueva en el mercado. • La IPS no cuenta con instalaciones propias. • No se cuenta con convenios con EPS. • Bajo nivel de capital de trabajo y de inversión inicial.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de la categoría de Deportistas aficionados. • Crecimiento económico de la región y disposición de clases emergentes de gastar sus excedentes. • Ser pioneros en este nuevo servicio en la ciudad de Armenia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aparición de competencias asistenciales externas. • Cambio en la regulación y normatividad para la prestación del servicio.

Por medio de un análisis interno y externo, se han identificado los cuatro atributos Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del proyecto y se plantearon las estrategias para cada uno de los cuadrantes de la matriz, así:

	Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	Estrategia F-O <ul style="list-style-type: none"> • Se buscarán acuerdos con clubes deportivos para que acudan a la IPS CIR con tarifas y precios asequibles de acuerdo con los servicios prestados. • La IPS CIR incursionara en la prestación de sus nuevos servicios como única empresa en el sector de Armenia que cuenta con servicios especializados en rehabilitación, entrenamiento y prevención de lesiones en deportistas y pacientes ambulatorios de consulta externa. • Garantizar la prestación del servicio con personal cualificado y con experiencia para la prestación de servicio con disponibilidad a la presencia de demanda en el sector. • Por su localización la IPS CIR contara con fácil acceso de los clientes reduciendo la búsqueda de otros competidores cercanos. 	Estrategia D-O <ul style="list-style-type: none"> • CIR se construye como nueva empresa en el mercado con prestación de servicios en la ciudad de Armenia. • Lograr adquisición de instalaciones propias con el aumento de convenio con de los grupos deportivos. • Lograr acuerdos con competidores localizados en áreas lejanas para disponer de la prestación de servicios ambulatorios. • Establecer convenios con EPS para incrementar la demanda de los servicios que ofrece la IPS.
Amenazas	Estrategia F - A <ul style="list-style-type: none"> • Lograr el pago total del préstamo bancario en el tiempo determinado para garantizar la prestación de servicios ofertados por la IPS CIR. • Mantener las tarifas competitivas para que el cliente se sienta atraído. • Ofrecer un servicio de excelente calidad para que el cliente conserve la buena imagen que posee la empresa. 	Estrategia D - A <ul style="list-style-type: none"> • Innovar en la prestación de servicios para lograr acogida de los clientes para aumentar la estabilidad económica de la IPS. • Desarrollar e implementar publicidad de alta calidad para contrarrestar la competencia existente. • Flexibilidad en la prestación de servicios ambulatorios para mantener el reconocimiento de la IPS en el sector.

	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar la presencia de viviendas cercanas de los clientes para lograr estrategias de prestación de servicios ambulatorios. 	
--	--	--

De cada cuadrante de la matriz donde se planteó una estrategia, se traza un objetivo estratégico, así:

- **Objetivo 1 para lograr la Estrategia F-O**
Establecer una IPS con prestación de servicios de alta calidad en rehabilitación, entrenamiento y prevención de lesiones en el ámbito regional.
- **Objetivo 2 para lograr la Estrategia D-O**
Promover y posicionarnos como una empresa prestadora de servicios de alta calidad y oportunidad al cliente.
- **Objetivo 3 para lograr la Estrategia F – A**
Obtener financiamiento de inversionistas privados para la infraestructura y acondicionamiento óptimo de atención que permita atender a pacientes que requieran el servicio a fin de proporcionar un tratamiento individualizado, eficaz y satisfactorio.
- **Objetivo 4 para lograr la Estrategia D - A**
Brindar un servicio de calidad, excelencia, atención y garantía en la rehabilitación, entrenamiento y prevención de lesiones con la ampliación de convenios con EPS y grupos deportivos del sector.

Factores Claves De Éxito

Teniendo en cuenta la matriz DOFA de fortalezas estratégicas, se definieron los siguientes factores claves de éxito que responde a los objetivos estratégicos allí planteados y que permitirán desarrollar el proyecto y darle continuidad en el tiempo: Única empresa en el sector de Armenia que oferta los servicios de rehabilitación, entrenamiento y prevención de lesiones con personal altamente cualificado y con experiencia garantizando la calidad en la atención.

Los factores claves de éxito de la E.P.S C.I. R son:

- Amplio portafolio de servicios.
- Especialización en servicio de Fisioterapia.
- Ubicación accesible en área de actividades físicas.

- Reducción de riesgos físicos y económicos al usuario evitando la aparición de eventos lesivos.

OBJETIVO	FACTOR CLAVE DE ÉXITO
Servicios especializados	Amplios servicios ofertados que se accionan de manera conjunta, publicidad y convenios, lo que nos mantiene la estabilidad en el mercado.
Atención enfocada a la calidad	Conocimientos avanzados, mejorar el estado de salud del cliente, tratamientos eficaces y eficientes que hacen que la IPS marque la diferencia.
Fácil acceso	Lugar seguro y de fácil acceso de los clientes sin restricción geográfica.
Viabilidad económica	Los ingresos obtenidos de acuerdo con el capital invertido, es una ventaja en el posicionamiento de la IPS.

6.3.4 ESTRUCTURA FINANCIERA

Objetivos Financieros

Volumen De Ventas

De acuerdo con el mercado meta elegido y el porcentaje de participación calculado en el apartado 2.2.4., se espera un volumen de ventas tanto en servicios como en dinero así:

Nuestra Marca	2017	2018	2019	2020	2021
Servicios prestados (A)	300	315	330	346	363
Valor por servicio (B)	2.400.000	210.000	220.000	231.0000	243.000
Total, ventas brutas = A x B	60.000.000	66.150.000	72.600.000	79.926.000	88.209.000

Margen Bruto y utilidad operacional

Conforme a la estructura de costos planteada a continuación para el proyecto se estima que anualmente:

INGRESOS TOTAL			\$ 60,000,000
COSTOS DIRECTOS			
TALENTO HUMANO	GERENTE		\$ 3,908,883
	PSICOLOGA		\$ 1,516,326
	FISIOTERAPEUTA		\$ 10,772,980
	RECEPCIONISTA		\$ 1,331,038
	SERVICIOS GENERALES		\$ 1,331,038
	AUX. CONTABLE		\$ 1,331,038
DOTACIÓN/INSUMOS/MUEBLES			\$ 19,053,600
TOTAL COSTOS DIRECTOS			\$ 39,244,903
VENTAS-COSTOS DIRECTOS= MARGEN BRUTO			\$ 20,755,097
GASTOS DE MARKETING Y VENTAS			\$ 1,000,000
MARGEN BRUTO - GASTO= MARGEN OPERACIONAL			\$ 19,755,097
GASTOS GENERALES			
ARRENDAMIENTO			\$ 2,000,000
SERVICIOS GENERALES			\$ 600,000
PUBLICIDAD			\$ 1,000,000
GASTOS LEGALES			\$ 400,000
MANTENIMIENTOS			\$ 1,200,000
PRESTAMO BANCARIO			\$ 1,422,141
TOTAL GASTOS GENERALES			\$ 6,622,141
MARGEN OPERACIONAL-GASTOS GENERALES= UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTO			\$ 13,132,956

6.3.5 ESTRATEGIA DE LA MEZCLA DE MERCADEO

Las 4P básicas

EMPRESA: IPS C.I.R

Formulación del servicio

Portafolio de servicios:

Portafolio Básico:

- Valoración integral
- Entrenamiento Preventivo.
- 3 sesiones de terapia física.

Portafolio Complementario:

- Acompañamiento con psicología.
- Terapia física individualizada.
- Tabla Característica.

Tabla Característica:

CARACTERÍSTICA	BENEFICIO PARA USUARIO
Valoración integral	Permite evaluar de una manera adecuada al paciente.
Entrenamiento preventivo	Disminuye la incidencia de lesiones durante su trayecto deportivo y disminuye gastos.
Sesiones de terapia física	Permite reforzar el proceso deportivo del usuario con la rehabilitación de las lesiones ya establecidas.
Acompañamiento con psicología	Logrará brindar un control y estabilidad mental frente a eventos lesivos.
Terapia física individualizada	El paciente tendrá acceso a una terapia única e individual que permita aumentar la eficacia de la rehabilitación.

Precio

Precio: El precio es de \$200.000 pesos colombianos mensuales, incluyendo el servicio del portafolio básico.

Terapia individualizada: \$50.000 por evento (única sesión).

Acompañamiento con psicología: \$50.000 por evento (única sesión).

Plaza (Distribución)

Basados en nuestras características geográficas y la cantidad de deportistas la atención se realizará en las instalaciones privadas de la empresa, ubicadas en Armenia Quindío.

Puntos de Atención:

EJE CAFETERO		ZONA URBANA	ZONA RURAL
Quindío	Armenia	x	

A la población de los puntos de atención se les brindará cobertura mediante:

- Estructura física arrendada.

Promoción

La comunicación de la Empresa estará dirigida a los clientes potenciales que en este caso son los deportistas aficionados y de las ligas ubicadas en Armenia Quindío.

- Stand y material publicitario (Merchandising)
- Participación en eventos (ligas, torneos, campeonatos, eventos deportivos)
- Volantes con portafolio de servicios.
- Divulgación por redes sociales.
- Vinculación de la marca con Influenciadores en la categoría del deporte aficionado.

De igual manera, la comunicación se realizará de forma directa con los clientes particulares.

Las 3P del Mercadeo Social

En el entendido que el Mercado de Servicios de salud se basa la aplicación de técnicas comerciales de marketing para beneficiar a la sociedad, ya que su objetivo es producir cambios voluntarios en el comportamiento a través del conocimiento de las necesidades, deseos y barreras percibidas por el público objetivo: la sociedad o parte de ella, a continuación, se detallan las estrategias para cada una de las variables del mercadeo social: Personas, Evidencia física y Procesos.

Personas

Para la variable personas, el proyecto contará con profesionales en las áreas de la salud con conocimientos en:

- Psicología
- Fisioterapia
- Medicina Deportiva.

Los cuales se encuentran disponibles en las zonas de cobertura, con reconocida y amplia experiencia en escenarios deportivos y trabajo de entrenamiento preventivo, certificados en fisioterapia deportiva, inscritos en el colegio de Fisioterapeutas (COLFI).

Evidencia Física (Physical evidence)

Con el objetivo de brindar la seguridad a clientes y usuarios que el proyecto es sólido y tiene el respaldo financiero y administrativo adecuado, se contará con una instalación principal en la ciudad de Armenia.

Y convenios administrativos con INDEPORTES QUINDIO e IMDERA.

Las instalaciones de la empresa contarán con recepción, sala de espera, un baño por cada consultorio, dos consultorios fisioterapéuticos, un consultorio de psicología, salón grande de entrenamiento físico y preventivo, los consultorios estarán habilitados por la secretaria de salud, y se tendrá certificación en iluminación led.

Nuestras instalaciones contarán con escaleras antideslizantes, gramilla sintética para el salón de atención fisioterapéutica,

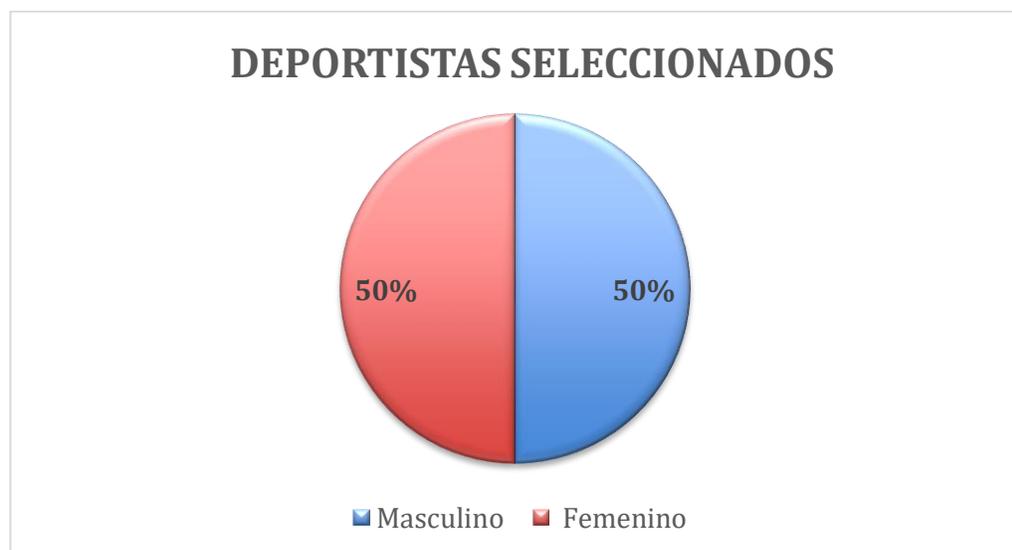
Procesos

- La empresa contará con procesos tales como:
- Gestión de calidad.
- Gestión Ambiental.

- Manejo de basuras y residuos.
- Atención y servicio al cliente.
- Protocolo de atención fisioterapéutica.
- Protocolo de evaluación y manejo de historia clínica.

6.3.6 ENCUESTA INTERNA DEL SERVICIO

Población encuestada.

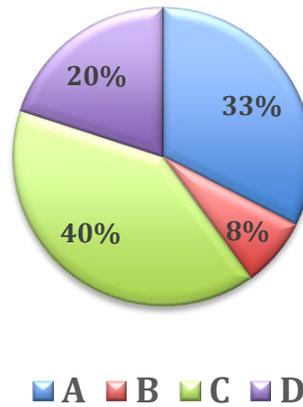


Análisis de resultados:

Se encuestaron 80 deportistas seleccionados por los autores de manera no probabilística, donde 40 eran de género masculino y 40 de género femenino.

1. ¿Con que frecuencia practicas actividades deportivas?

PREGUNTA N°1

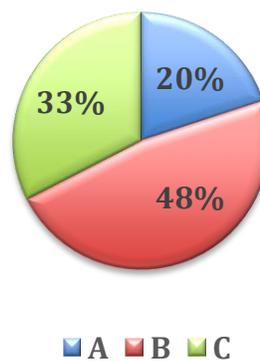


Análisis de resultados:

Se observó que el 40% de la población son deportistas regulares que entrenan al menos 4 veces a la semana.

2. ¿Durante cuánto tiempo practica estas actividades deportivas?

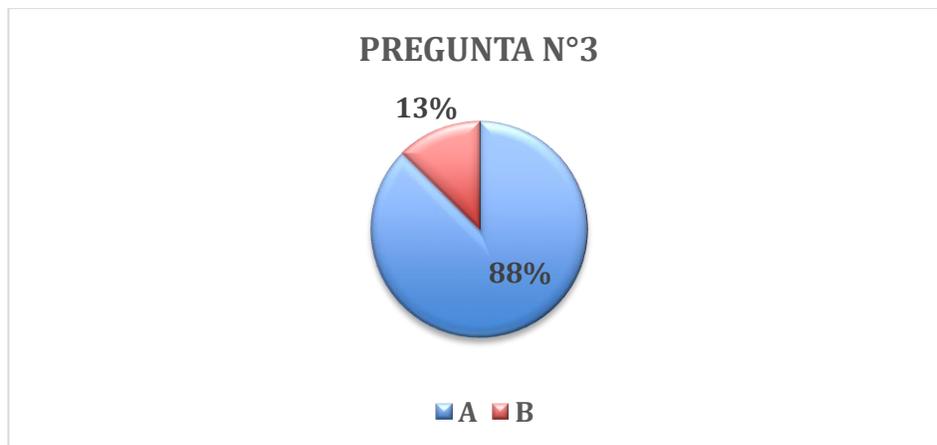
PREGUNTA N°2



Análisis de resultados:

El resultado muestra que la mayor parte de deportistas entrenan regularmente durante 2 horas diarias.

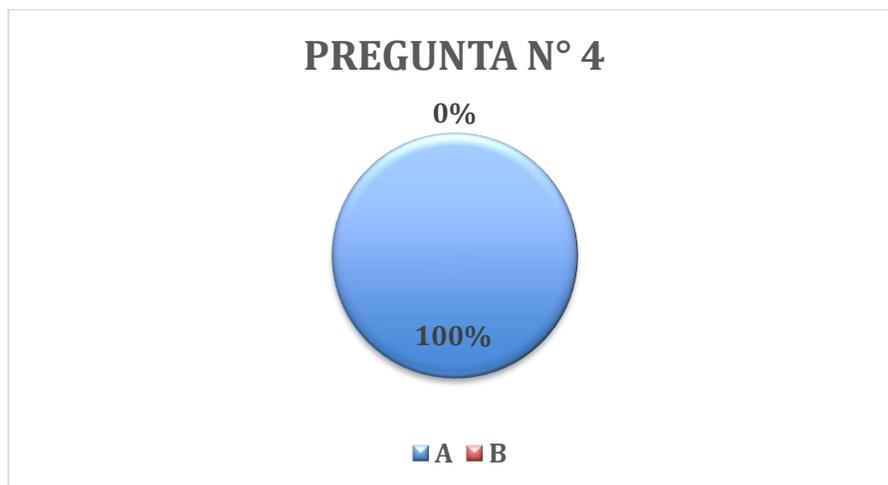
3. ¿Invierte regularmente en equipos, materiales, pruebas relacionadas con su actividad deportiva?



Análisis de resultados:

Se logro detectar que más del 80% de los deportistas invierten regularmente en equipos y materiales destinados a su actividad deportiva.

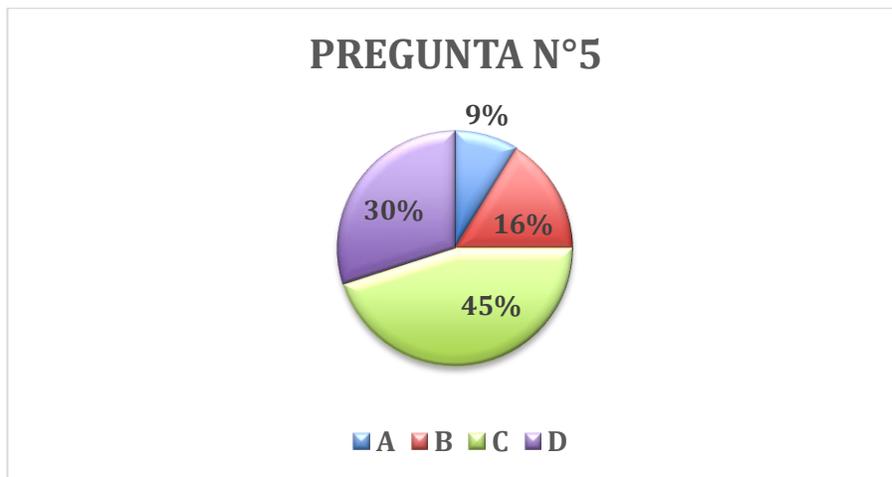
4. ¿Actualmente asiste a gimnasios o centros de entrenamiento físico?



Análisis de resultados:

Se logró demostrar que el 100% de la población encuestada asiste actualmente a centros de entrenamiento o gimnasios.

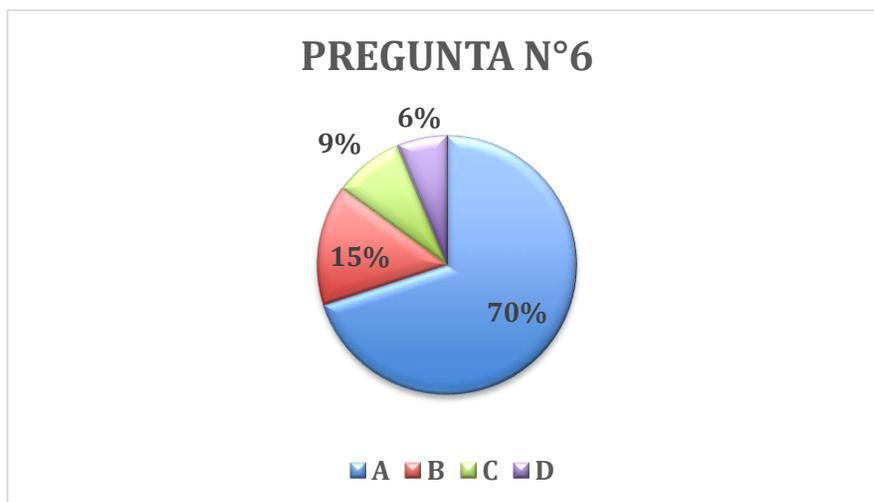
5. ¿Con que frecuencia asiste a este tipo de servicios?



Análisis de resultados:

Se logró identificar que el 45% de los deportistas encuestados asisten a este tipo de servicios tres veces a la semana.

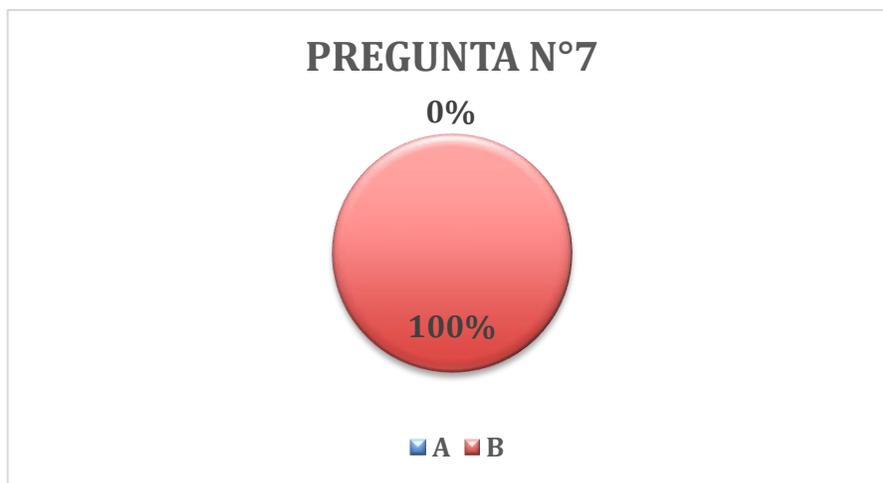
6. ¿Cuánto paga por el servicio?



Análisis de resultados:

El mayor número de la población paga este tipo de servicios por valores iguales o menores de cincuenta mil pesos colombianos.

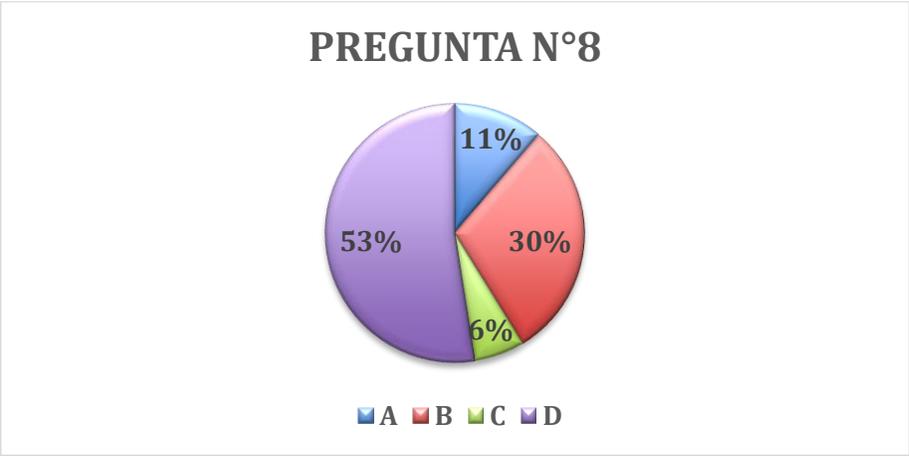
7. ¿Conoces centros en armenia dedicados a la prevención de lesiones?



Análisis de resultados:

Según los resultados se concluye que el 100% de la población encuestada no conocen centro de prevención de lesiones en Armenia.

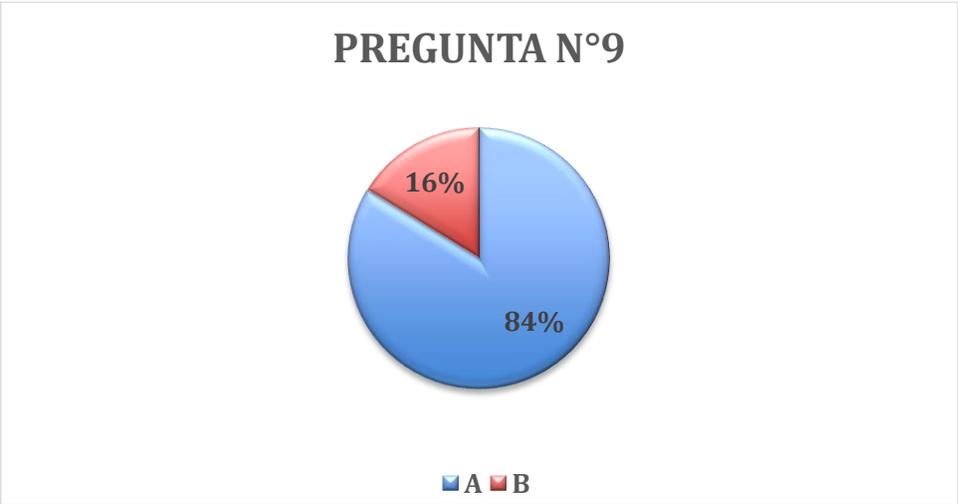
8. ¿Cuántas lesiones deportivas sufriste durante el último año?



Análisis de resultados:

Se obtuvieron datos que demuestran que el 53% de los deportistas han sufrido más de tres lesiones durante el último año.

9. ¿Invertirías parte de tu tiempo deportivo para asistir regularmente a sesiones de entrenamiento preventivo?

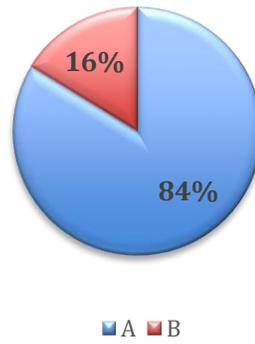


Análisis de resultados:

El 84% de la población encuestada le gustaría añadir sesiones de entrenamiento preventivo a sus rutinas semanales de práctica deportiva.

10. ¿Estarías dispuesto a pagar por este servicio?

PREGUNTA N°10

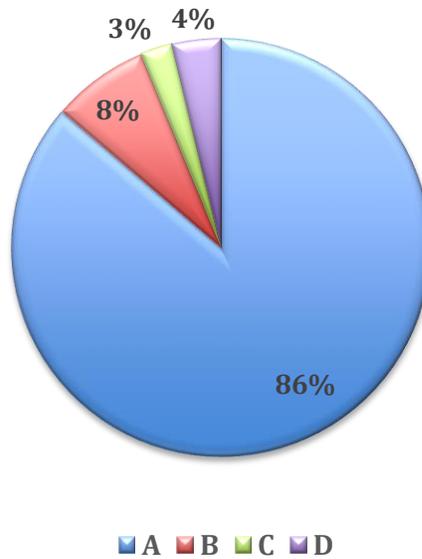


Análisis de resultados:

Gran parte de la población encuestada estaría dispuesta a pagar por el servicio ofertado.

11. ¿Cuánto pagarías por este servicio?

PREGUNTA N°11



Análisis de resultados:

Más del 80% de la población encuestada estaría dispuesta a pagar mensualmente un valor menor o igual a cien mil pesos colombianos, el cual se encuentra muy por debajo del valor de compra ofertado.

6.4 MAPA DE PROCESOS.

Programa de entrenamiento y prevención de lesiones deportivas.

Proceso: Entrenamiento preventivo individualizado.

Responsable: Fisioterapeuta

Apoyo: jefe de calidad

	Flujograma	Actividad	Responsable	Utilidad	Tiempo	Sitio	Metodología
		Implementar el programa deportivo para prevención de lesiones.					
Planear		Diseñar un plan de seguimiento y evaluación fisioterapéutica.	Fisioterapeuta	Evaluar si nuestro programa de prevención es realmente efectivo.	Se realizará un seguimiento o trimestral.	Oficina de calidad	Implementar un software que nos permita recopilar los datos y evolución del paciente en el sistema.
		Realizar una anamnesis, que permita conocer la reducción de eventos lesivos.	Fisioterapeuta	Identificar el nivel de satisfacción del paciente.	Se realizará seguimiento mensual.	Consultorio fisioterapéutico	Formato de anamnesis de rendimiento deportivo y laboral, según la percepción del cliente.
							

Hacer	H2	Realizar una valoración osteomuscular completa.	Fisioterapeuta	Conocer la condición osteomuscular actual de los pacientes evaluados.	Se implementarán valoraciones mensuales.	Consultorio fisioterapéutico.	Implementar un formato de evaluación fisioterapéutica del sistema osteomuscular.
	H3	Pruebas de desempeño y adaptación osteomuscular.	Fisioterapeuta	Evaluar el progreso del paciente durante el proceso de rehabilitación.	Bimensual	Escenario deportivo.	Pruebas y tests especializados en medir el desempeño deportivo.
Verificar	V1	Evaluar la adherencia al programa de entrenamiento y prevención deportiva.	Jefe Calidad	Conocer el número de pacientes que continúan con el programa.	Seguimiento trimestral.	Oficina de calidad.	Implementar una lista de chequeo, para medir la adherencia al programa.
	V2	Evaluar el impacto en demanda.	Jefe Calidad	Evaluar la demanda en la suscripción al programa.	Seguimiento trimestral.	Oficina de calidad.	Revisión de reportes de suscripción al programa de entrenamiento y prevención de lesiones.
Actuar	A1	Programar reuniones periódicas al comité de calidad del proceso.	Jefe Calidad	Evaluar el programa	Bimensual		
	A2	Presentación de resultados al comité de gerencia.	Comité Gerencial	Determinar las falencias para implementar plan de	Seguimiento mensual.	Oficina de gerencia.	Exposición de resultados ante el comité de gerencia.

				mejoramiento.			
--	--	--	--	---------------	--	--	--

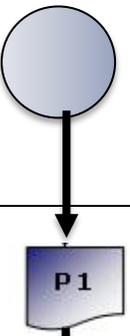
INDICADOR DEFINIDO	META A LOGRAR	RANGOS			INSTRUMENTOS DE MEDICION
Satisfacción de los clientes.	100%	>90%	70% – 80 %	<70 %	Encuesta de satisfacción al cliente.
Porcentaje de deserción en el trimestre.	<10%	6 %	7% – 8%	>10%	Reporte de pacientes retirados del programa.
Adherencia al programa.	100%	>90%	70% – 80 %	<70 %	Lista de chequeo de adherencia al programa.

Programa de entrenamiento y prevención de lesiones deportivas.

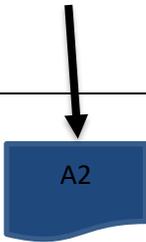
Proceso: Gestión de mercadeo

Responsable: Profesional en mercadeo

Apoyo: jefe de calidad

	Flujograma	Actividad	Responsable	Utilidad	Tiempo	Sitio	Metodología
		Implementar un programa de mercadeo.					
Planear		Diseñar un plan de mercadeo.	Profesional en	Permitirá ofertar nuestro servicio a la población	Se realizará durante el primer semestre	Escenarios deportivos, redes	Realizar campañas de publicidad.

			mercadeo.	deportista de la ciudad de armenia	del año 2018.	sociales.	
Hacer		Divulgar nuestros servicios en las redes sociales. (Facebook, Instagram, Twitter)	Profesional en mercadeo.	Expandir nuestra publicidad por medio de las redes sociales.	Se realizará durante el segundo semestre del año 2018	Oficina de mercadeo.	Se crearán perfiles en redes sociales con perfiles que tengan nuestro logo y servicios ofertados.
		Realizar visitas a las ligas deportivas con el fin de promocionar nuestros servicios.	Profesional en mercadeo	Dar a conocer nuestra empresa y servicios en las ligas deportivas de armenia	Se realizará durante el segundo semestre del año 2018.	Escenarios deportivos de ligas en armenia.	Se repartirán carteles publicitarios, folletos y se realizarán charlas del tema a ofertar
Verificar		Verificar la cantidad de campañas publicitarias realizadas con éxito.	Jefe Calidad	Identificar el número de campañas realizadas.	Seguimiento mensual.	Oficina de calidad.	Hacer un registro que permita conocer el número de campañas realizadas.
		Evaluar el impacto que lograron las campañas realizadas.	Jefe Calidad	Conocer el número de usuarios que llegaron al servicio por medio de ellas.	Seguimiento mensual	Oficina de calidad.	Revisión de la cantidad de usuarios afiliados por medio de campañas publicitarias.
		Programar reuniones periódicas con el comité de calidad.	Jefe Calidad	Evaluar la efectividad del programa	Mensual	Oficina de	Reunión con el profesional de mercadeo, gerente y jefe de calidad.

Actuar				de mercadeo.		calidad	
		Presentación de resultados al comité de gerencia.	Comité Gerencial	Determinar las falencias para implementar plan de mejoramiento para mercadeo.	Seguimiento mensual.	Oficina de gerencia.	Exposición de resultados al gerente.

INDICADOR DEFINIDO	META A LOGRAR	RANGOS			INSTRUMENTOS DE MEDICION
		satisfactorio	aceptable	inaceptable	
Clientes afiliados por medio de las campañas.	90%	>80%	50% – 80 %	<50 %	Encuesta de medios por los cuales conoció los servicios de la empresa
Porcentaje de clientes que no llegaron por estos medios.	<10%	6 %	7% – 8%	>10%	Reporte de pacientes
Adherencia al programa de mercadeo.	100%	>90%	70% – 80 %	<70 %	Lista de chequeo de adherencia al programa

Programa de entrenamiento y prevención de lesiones deportivas.

Proceso: Gestión de talento humano

Responsable: Psicóloga

Apoyo: jefe de calidad

Flujograma	<i>Ilustración 1A2</i>	Responsable	Utilidad	Tiempo	Sitio	Metodología
------------	------------------------	-------------	----------	--------	-------	-------------

		Identificar necesidades quejas o dificultades que tenga el personal empresarial.					
Planear		Diseñar una encuesta que analice las condiciones laborales y el desempeño.	Psicóloga	Permitirá conocer las condiciones laborales de nuestros empleados	Se realizará durante el segundo semestre del año 2018.	Consultorio de psicología.	Se realizarán encuestas que cuestionen las condiciones: físicas, psicológicas y laborales del personal.
Hacer		Reuniones programadas de 30 minutos para realizar la encuesta.	Psicóloga	Permitirá implementar las encuestas diseñadas.	Se realizará durante el segundo semestre del año 2018	Oficina de psicología.	Se citará al personal de la empresa en un horario específico de la jornada laboral, para realizar la encuesta.
		Socialización.	Psicóloga	Espacio libre donde se podrá interactuar y crear espacios de mejora.	Se realizará durante el segundo semestre del año 2018.	Oficina de psicología.	Se dispondrá de 30 minutos para realizar una socialización general.
Verificar		Verificar los resultados de las pruebas realizadas por los candidatos.	Jefe Calidad	Conocer los resultados de las pruebas realizadas.	Durante el segundo semestre de 2018	Oficina de psicología.	Calificar las pruebas realizadas al personal.

Actuar	A1	Implementar medidas que corrijan los problemas o dificultades laborales dentro del espacio empresarial.	Jefe de Calidad	Lograr resolver inconformidades, o inconvenientes laborales.	Trimestral	Oficina de jefe de calidad	Realizar un análisis que permita dar solución a los problemas o dificultades encontradas en el área laboral.

INDICADOR	META	RANGOS			INSTRUMENTOS
DEFINIDO	A LOGRAR	satisfactorio	aceptable	inaceptable	DE MEDICION
Empleados insatisfechos con el ambiente laboral	10%	<20%	20% – 30 %	>30 %	Encuesta de inconformidades y quejas dentro del espacio laboral.
Porcentaje de inconformidad labora.	10%	20 %	20% – 30%	>30%	Base de datos digital con los resultados.
Adherencia al programa de talento humano.	10%	20%	20% – 30 %	>30 %	Lista de chequeo de adherencia al programa

Programa de entrenamiento y prevención de lesiones deportivas.

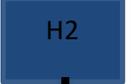
Proceso: Gestión de afiliación a usuarios.

Responsable: Recepcionista

Apoyo: jefe de calidad

Ilustración 2A2

Flujograma	Actividad	Responsable	Utilidad	Tiempo	Sitio	Metodología
------------	-----------	-------------	----------	--------	-------	-------------

		Afiliar y registrar los pacientes a la base de datos empresarial.					
Planear		Diseñar un software que nos permita registrar los pacientes a nuestro programa de prevención en lesiones deportivas.	Ingeniero en sistemas.	Permitirá afiliar los clientes en una base de datos unificada.	Se realizará durante el segundo semestre del año 2018.	Centro integral de rehabilitación.	Crear un software que recopile los datos necesarios para la afiliación del paciente.
Hacer		Registrar los datos de los pacientes en la computadora de recepción.	Recepcionista.	Recoger los datos del paciente en medios electrónicos.	Se realizará durante el segundo semestre del año 2018	Recepción	Se preguntarán los datos al paciente y se digitarán en el sistema.
		Guardar la información recopilada en medios electrónicos.	Recepcionista	Guardar la información en una base de datos unificada.	Se realizará durante el segundo semestre del año 2018.	Recepción	Se guardarán los datos registrados, en carpetas dentro del sistema.
Verificar		Verificar la cantidad de afiliaciones registradas en el sistema.	Jefe Calidad	Identificar el correcto desempeño del software para afiliación.	Mensual	Oficina de calidad	Acceder a la base de datos y verificar los registros realizados.

Actuar		Realizar ajustes al sistema de afiliación en caso de presentar fallas.	Ingeniero en sistemas	Ajustar errores que pueda presentar el software de afiliación a usuarios.	Mensual	Oficina de calidad	Reunión con ingeniero en sistemas y jefe de calidad, que permita reconocer y ajustar errores del sistema.
--------	---	--	-----------------------	---	---------	--------------------	---

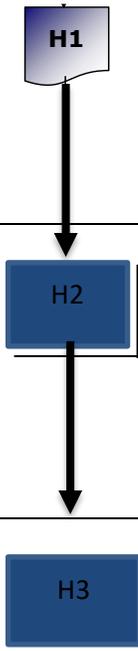
INDICADOR DEFINIDO	META	RANGOS			INSTRUMENTOS DE MEDICION
	A LOGRAR	satisfactorio	aceptable	inaceptable	
Numero de errores en el sistema computarizado.	5%	5%- 10%	>10% – <20 %	>20 %	Ingeniero en sistemas.
Porcentaje de clientes afiliados.	>90%	80%-90%	>50% – 80%	<50%	Lista de reporte de pacientes

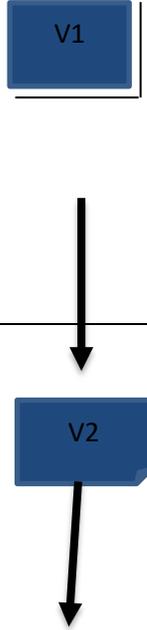
Proceso: Evaluación integral del paciente

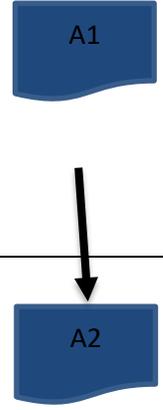
Responsable: Fisioterapeuta

Apoyo: jefe de calidad

	Flujograma	Actividad	Responsable	Utilidad	Tiempo	Sitio	Metodología
		Evaluar integralmente al paciente					
Planear		<i>Ilustración 3A2</i> to Fisioterapéutica	Fisioterapeuta	Evaluar por sistemas el estado real en que	Inicio del proceso	Consultorio de valorac	Implementar un software que contenga ítems de valoración por sistemas con

				ingresa el paciente	Mitad de las sesiones Finalización de intervención	ión Fisioterapéutica.	porcentaje de evolución a lo largo del proceso.
Hacer		Diligenciamiento de datos que conforman anamnesis del paciente	Fisioterapeuta	Identificar el nivel de satisfacción del paciente.	Se realizará seguimiento mensual.	Consultorio fisioterapéutico	Formato de anamnesis de rendimiento deportivo y laboral, según la percepción del cliente.
		Realizar pruebas semiológicas específicas	Fisioterapeuta	Conocer la condición actual de los pacientes evaluados.	Valoración inicial.	Consultorio de valoración fisioterapéutica.	Formato de pruebas de valoración semiológica por segmentos corporales.
		Realizar valoración postural.	Fisioterapeuta	Identificar posibles alteraciones posturales que tengan repercusión en otro segmento corporal	Valoración fisioterapéutica de inicio	Consultorio de valoración Fisioterapéutica	Formato-test de valoración postural y Pruebas biomecánicas
		Evaluación osteomuscular	Fisioterapeuta	Identificar el compromiso sistémico real con el que ingresa al programa	Valoración inicial Mitad de las sesiones	Consultorio de valoración fisioterapéutica	Formato de valoración osteomuscular

				de rehabilitación el paciente	Finalización de la intervención		
		Realizar pruebas de esfuerzo	Fisioterapeuta	Conocer estado físico de máximo esfuerzo del paciente	Valoración inicial Mitad de las sesiones Finalización de la intervención	Consultorio de valoración fisioterapéutica	Pruebas de esfuerzo específico: banda sin fin Electrocardiograma dinámico (Holter)
Verificar		Estadísticas adherencias al proceso de rehabilitación personalizado	Fisioterapeuta Jefe Calidad	Conocer el número de pacientes que continúan con el programa.	Seguimiento trimestral.	Oficina de calidad	Encuestas de satisfacción Planillas de asistencia Valoración porcentual porcentaje recuperado
		Evaluar el impacto en demanda.	Jefe Calidad	Evaluar la demanda en la suscripción al programa.	Seguimiento trimestral.	Oficina de calidad	Revisión de contenido del formato de valoración fisioterapéutica ofertado al paciente Capacitación que cualifique al personal de acuerdo con la demanda del mercado para prestar el mejor servicio

Actuar		Programar reuniones periódicas al comité de calidad del proceso.	Jefe Calidad	Evaluar el programa	Trimestral	Oficina de gerencia	Estadísticas de seguimiento eficaz al proceso de pacientes agrupados por lesión
		Ajuste a los formatos de valoración fisioterapéutica	Comité terapéutico	Determinar las falencias para implementar plan de mejoramiento.	Seguimiento mensual.	Oficina de gerencia.	Exposición de resultados ante el comité de gerencia

INDICADOR	META	RANGOS			INSTRUMENTOS DE MEDICION
		DEFINIDO	A LOGRAR	satisfactorio	
Evaluaciones completas realizadas	100%	>90%	70% – 80 %	<70 %	Numero de evaluaciones programadas sobre evaluaciones hechas.
Datos de la evaluación en medios magnéticos	0%	5%	10%	<10%	Numero de datos perdidos en el sistema
Adherencia al programa de evaluación.	100%	>90%	70% – 80 %	<70 %	Evaluaciones realizadas secuencialmente mensualmente durante los últimos 3 meses.

Proceso: Planeación Financiera

Responsable: Auxiliar contable

Apoyo: Gerente

Flujograma	Actividad	Responsable	Utilidad	Tiempo	Sitio	Metodología
------------	-----------	-------------	----------	--------	-------	-------------

		Diseñar, ejecutar y controlar la contabilidad de la entidad, los planes y programas generados por la entidad.					
Planear		Organizar las cuentas para los pagos mensuales. Planear y ejecutar cobros a clientes particulares o convenios empresariales.	Asesor Contable	Mantener un control sobre nuestros pagos y finanzas.	Planeación y seguimiento mensual. -	Oficina de contabilidad.	Se utilizarán herramientas magnéticas computarizadas, permitiendo así la creación de una base de datos estadística con datos en contabilidad.
Hacer		Pago a Proveedores	Auxiliar Contable.	Mantener y suplir mensualmente nuestra empresa con insumos etc.	Pagos mensuales.	Oficina contabilidad.	Revisión de la facturación, recibir la cuenta y revisar soportes requeridos, hacer y tramitar órdenes de pago.
		Pago de nomina	Auxiliar Contable	Generar los pagos mensuales de nuestros	Pagos mensuales.	Oficina contabilidad	Procesar los pagos de nómina, elaborar ordenes de pago, realizar transferencia a

				empleados .			las cuentas de empleados.
		Estudio de movimientos y condiciones bancarias o financieras.	Auxiliar Contable	Controlar y verificar nuestros movimientos bancarios.	Mensual	Oficina Contabilidad	Consultar saldos, estudio de crédito bancario, traslado y consignación de fondos.
Verificar		Verificar presupuesto y tesorería.	Auxiliar Contable	Controlar los fondos empresariales.	Mensual.	Oficina Contabilidad.	Elaborar un informe mensual de ingresos y egresos.
		Verificar la cartera y la nómina empresarial.	Auxiliar Contable	Controlar los fondos y pagos empresariales.	Mensual	Oficina Contabilidad.	
Actuar		Presupuesto y tesorería	Auxiliar Contabilidad	Lograr ajustar las cuentas empresariales.	Mensual	Oficina de contabilidad	Acciones de ajuste financiero.
		Presupuesto de cartera y nomina	Auxiliar Contabilidad	Controlar los pagos y el presupuesto mensual.	Mensual.	Oficina de contabilidad	Acciones de ajuste financiero.

INDICADOR	META	RANGOS			INSTRUMENTOS
DEFINIDO	A LOGRAR	satisfactorio	aceptable	inaceptable	DE MEDICION

Porcentaje de pagos	100%	>90%	80% – 89 %	<80 %	Numero de pagos a nomina realizados mensualmente
Ingresos mensuales	80%-70%	69%-50%	49%- 30%	<30%	Porcentaje de ingresos mensuales

Proceso: Seguimiento Periódico

Responsable: Fisioterapeuta

Apoyo: Gerente

	Flujograma	Actividad	Responsable	Utilidad	Tiempo	Sitio	Metodología
		Diseñar un plan de seguimiento periódico a cada paciente.					
Planear		Organizar los datos recopilados mes a mes en base de datos magnéticas.	Fisioterapeuta	Tener ordenados y archivados magnéticamente los datos completos del paciente.	Trimestral.	Consultorio fisioterapéutico	Se recopilarán los datos de evaluación y tratamiento, archivados durante cada ciclo trimestral.
Hacer		Realizar un análisis fisioterapéutico de las condiciones y resultados trimestrales del paciente.	Fisioterapeuta.	Lograr un análisis completo de la evolución y condiciones del paciente atendido.	Trimestral	Consultorio fisioterapéutico	Análisis terapéutico y estudio de caso con el equipo asistencial de la empresa y gerencia.

		Exponer los resultados con los pacientes.	Fisioterapeuta	Socializar los logros obtenidos en cada trimestre.	Trimestral	Consultorio fisioterapéutico	Se programarán citas de control, en las cuales se socializarán los datos y resultados a nuestros usuarios.
Verificar	 ↓	Verificar que los pacientes conozcan los resultados del seguimiento trimestral.	Fisioterapeuta	Asegurar una atención completa y óptima.	Trimestral	Consultorio fisioterapéutico	Se entregarán en medios físicos los resultados y se socializarán con el terapeuta a cargo.
	 ↓	Verificar que los análisis trimestrales sean bien estudiados e implementados.	Gerente	Controlar que los procesos sean debidamente ejecutados.	Trimestral	Oficina de gerencia.	Se programarán reuniones que permitan exponer los resultados del proceso al gerente.
Actuar	 ↓	Replantear planes de tratamiento personalizados.	Fisioterapeuta	Mejorar constantemente los planes de intervención.	Trimestral	Consultorio fisioterapéutico	El fisioterapeuta encargado estudiara y replanteara trimestralmente el plan de atención.
		Registrar en bases magnéticas los resultados trimestrales y	Fisioterapeuta	Registrar los datos para futuros análisis y	Trimestral.	Consultorio fisioterapéutico	Se utilizarán medios magnéticos computarizados para archivar

		cambios nuevo a implementar.		mejoras del servicio.			los datos obtenidos en cada trimestre
--	--	------------------------------	--	-----------------------	--	--	---------------------------------------

INDICADOR	META	RANGOS			INSTRUMENTOS
DEFINIDO	A LOGRAR	satisfactorio	aceptable	inaceptable	DE MEDICION
Adherencia al programa durante los primeros trimestres.	100%	>90%-81%	80% – 71%	<70%	Porcentaje de adherencia al programa de seguimiento trimestral.
Satisfacción del cliente	100%	80%-50%	49%- 30%	<30%	Porcentaje de clientes satisfechos con el seguimiento trimestral.

Proceso: Gestión de calidad en el servicio

Responsable: Gerente

Apoyo: Psicóloga

	Flujograma	Actividad	Responsable	Utilidad	Tiempo	Sitio	Metodología
		Diseñar estrategias de seguimiento y planes de mejora continuos					
Planear		Juntas mensuales con el personal administrativo y asistencial.	Gerente	Mantener bajo control los procesos y atenciones brindadas en la empresa.	Mensual.	Oficina de gerencia.	Se programarán reuniones mensuales que permitan evaluar las condiciones en las que se encuentra todo

							el personal y e proceso de atención.
Hacer		Exponer y socializar las diferentes quejas, inconvenientes, eventos adversos y casos aislados que se presenten en la empresa.	Gerente	Conocer el estado actual y condiciones no favorables de la institución.	Mensual	Oficina de gerencia.	Se realizará con un foro presencial entre todo el personal de la empresa.
		Lluvia de ideas o diferentes estrategias gerenciales.	Gerente	Proponer soluciones desde distintos puntos de vista.	Mensual	Oficina de gerencia	Cada miembro de la junta deberá exponer opiniones e ideas dirigidas a la mejora o solución de un problema.
Verificar		Verificar que las reuniones mensuales sean debidamente realizadas en el tiempo y horas estimadas.	Gerente	Brindará la certeza de que el proceso está siendo debidamente realizado.	Mensual	Oficina de gerencia	Se creará un formato de cumplimiento que certifique la realización del evento
		Verificar que todos y cada uno de los empleados estén presentes en la reunión.	Gerente	Controlar la adecuada asistencia al evento.	Mensual	Oficina de gerencia.	Se tomará una lista de chequeo con firmas, nombre y fecha de asistencia.

Actuar	  	Dar solución a los casos expuestos durante la reunión.	Gerente	Mejorar constantemente los planes de intervención.	Mensual	Oficina de gerencia.	Se registrarán las soluciones e ideas propuestas para emplearlas durante el siguiente mes.
		Crear un registro computarizado con todos los datos recopilados durante la reunión.	Gerente	Permite tener registro de las reuniones.	Mensual.	Oficina de gerencia	Las reuniones serán grabadas y guardadas en un computador.

INDICADOR	META	RANGOS			INSTRUMENTOS DE MEDICION
		satisfactorio	aceptable	inaceptable	
DEFINIDO	A LOGRAR				
Numero de personal que asiste a las reuniones.	100%	90% -80%	80%- 70	<70%	Porcentaje de personal que asiste a las reuniones,
Numero de reuniones realizadas durante el año.	100%	90%-95%	94%-80%	<80%	Porcentaje de reuniones realizadas durante el año.

6.5. PERFILES DE CARGO

PERFIL DEL CARGO GERENTE

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
Nivel:	0-Nivel Directivo
Lugar:	Armenia, Quindío
Denominación del Empleo:	Gerente de Centro Integrado de Rehabilitación CIR
Código:	039 Gerente
Dedicación:	Dedicación exclusiva y disponibilidad permanente.
Grados:	Dieciséis (16).
Numero de Cargo:	Uno (1).
Ubicación del Empleo:	Primera Línea Jerárquica.
Cargo del Jefe Inmediato	Junta Directiva.
II. ÁREA FUNCIONAL	
Estratégico.	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
<p>Crear, implementar, formular, planear, desarrollar y ejecutar proyectos, protocolos, guías y políticas que faciliten el trabajo del personal a su cargo fortaleciendo cada proceso de su institución dando cumplimiento a la normatividad vigente y a los procesos de calidad, con talento humano y tecnología suficiente con una sostenibilidad financiera.</p>	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Detectar la presencia de todas aquellas situaciones que sean factor de riesgo, y adoptar las medidas conducentes a aminorar sus efectos. 2. Identificar el diagnóstico de la situación de salud del área de influencia de la entidad, interpretar sus resultados y definir los planes, programas, proyectos y estrategias de atención. 3. Desarrollar planes, programas y proyectos de salud conforme a la realidad socioeconómica y cultural de la región. 5. Planear, organizar y evaluar las actividades de la entidad y velar por la aplicación de las normas y reglamentos. 6. Promover la adaptación, adopción de las normas técnicas y modelos orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de salud y velar por la validez y científica y técnica de los procedimientos utilizados en el diagnóstico y tratamiento. 7. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la entidad y por el cumplimiento de las metas. 	

8. Organizar el sistema contable y de costos de los servicios y propender por la eficiencia utilización del recurso financiero.
9. Fomentar el trabajo interdisciplinario y la coordinación de la organización.
10. Desarrollar objetivos, estrategias y actividades conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional, la salud ocupacional y el nivel de capacitación y entrenamiento, y en especial ejecutar un proceso de educación continua para todos los funcionarios de la entidad...
11. Diseñar modelos y metodologías para estimular y garantizar la participación ciudadana y propender por la eficiencia de las actividades en las acciones tendientes a lograr metas y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios.
12. Diseñar mecanismos de fácil acceso a la población, que permitan evaluar la satisfacción de los usuarios, atender las quejas y sugerencias y diseñar en consecuencia, políticas y correctivos orientados al mejoramiento continuo del servicio.

V. CONOCIMIENTOS BASICO O ESENCIALES

- ✓ Normatividad Vigente.
- ✓ Indicadores.
- ✓ Manejos de Herramientas Informáticas (Excel, Word, Power Point, entre otras)
- ✓ Manejo del Talento Humano.
- ✓ Matemática Financiera.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transparencia. ✓ Responsabilidad. ✓ Empatía. ✓ Aptitud para tomar decisiones. ✓ Aptitudes para dirigir. ✓ Aptitudes para el liderazgo. ✓ Aptitudes para gestionar presupuestos. ✓ Aptitudes para la comunicación verbal y escrita. ✓ Aptitudes para la gestión de cambios. ✓ Aptitudes para la gestión de proyectos. ✓ Aptitudes para la planificación financiera. ✓ Capacidad de análisis. ✓ Capacidad para trabajar en equipo. ✓ Capacidades organizativas. ✓ Capaz de dirigir a personas y recursos. ✓ Carácter emprendedor. ✓ Destrezas en informática. ✓ Habilidad para la negociación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excelentes habilidades de organización y de planificación. ✓ Fuertes habilidades de comunicación verbal y escrita. ✓ Fuertes habilidades numéricas y la capacidad de analizar datos financieros. ✓ Conocerse bien y creer en uno mismo. ✓ Ganas de mejorar continuamente. ✓ Habilidades de planificación financiera. ✓ Competencias para el análisis de información, la elaboración de informes o la gestión de presupuestos.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Formación Académica	Experiencia
Títulos de formación universitaria o profesional en áreas de la salud, económicas administrativas o jurídicas, título de posgrado en salud pública, administración y gerencia hospitalaria, administración en salud, o en áreas económicas o administrativas.	Cuatro (1) años de empleo en nivel directivo, asesor, ejecutivo o profesional en Organismos.

**PERFIL DE CARGO
FISIOTERAPEUTA**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
Nivel:	2-Nivel Profesional
Lugar:	Armenia, Quindío
Denominación del Empleo:	Fisioterapeuta
Código:	28033
Numero de Cargo:	Cuatro (4).
Ubicación del Empleo:	Segunda Línea Jerárquica.
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente
II. ÁREA FUNCIONAL	
Misional	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Brindar asistencia fisioterapeuta a pacientes ambulatorios aplicando entrenamiento y tratamientos, a fin de mejorar sus condiciones y lograr la rehabilitación de sus lesiones.	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	

1. Aplica masajes y tratamientos fisioterapéuticos a pacientes referidos por el médico tratante.
2. Instruye al paciente y a sus familiares en los diferentes aspectos de la terapia a seguir.
3. Lleva el control de citas del paciente y tratamientos administrados.
4. Prepara y organiza el material a ser utilizado por el paciente.
5. Brinda asistencia terapéutica y primeros auxilios a los deportistas lesionados.
6. Informa sobre la condición de los deportistas en rehabilitación.
7. Dicta charlas y conferencias en el área de su competencia.
8. Lleva el control del archivo de historias clínicas de pacientes atendidos.
9. Registra las estadísticas de los casos presentados.
10. Informa a los entrenadores respecto a la condición de los atletas en rehabilitación.
11. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
12. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
13. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
14. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

V. CONOCIMIENTOS BASICO O ESENCIALES

- ✓ Normatividad Vigente.
- ✓ Manejos de Herramientas Informáticas (Excel, Word, Power Point, entre otras)
- ✓ Seguridad del Paciente.
- ✓ Primeros Auxilios Básicos y Avanzados.
- ✓ Manejo de los equipos médicos.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

- ✓ Transparencia.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Organizar el trabajo.
- ✓ Establecer relaciones interpersonales.
- ✓ Facilidad de expresión.
- ✓ Elaborar informes.
- ✓ Seguir instrucciones orales y escritas.
- ✓ Impartir instrucciones a los pacientes y familiares.
- ✓ Aplicar tratamiento de fisioterapia en emergencia de lesionados.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Formación Académica	Experiencia
Títulos de formación universitaria en Fisioterapia.	Un (1) año de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de aplicación de tratamientos fisioterapéuticos.

**PERFIL DE CARGO
PSICOLOGIA**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
Nivel:	2-Nivel Profesional
Lugar:	Armenia, Quindío
Denominación del Empleo:	Psicóloga.
Código:	28033
Numero de Cargo:	Un (1).
Ubicación del Empleo:	Segunda Línea Jerárquica.
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente
II. ÁREA FUNCIONAL	
Misional	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Psicólogo (a) con atención directa a los usuarios, especialmente desde los ámbitos de atención deportiva.	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención clínica individual y familiar. 2. Participación en los equipos de salud mental, cuidados paliativos y salud intercultural. 3. Participación en consultorías de salud mental. 4. Participación en reuniones clínicas y en actividades comunitarias del Equipo de la organización. 5. Acompañamiento en talleres de promoción de la salud mental con pacientes. 6. Evaluación Psicológica de los pacientes. 7. Participación en talleres psicoeducativos. 8. Visitas domiciliarias en casos seleccionados. 9. Emitir informes de los casos especiales. 10. Otras funciones encomendadas por sus superiores jerárquicos. 	
V. CONOCIMIENTOS BASICO O ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Normatividad Vigente. ✓ Manejos de Herramientas Informáticas (Excel, Word, Power Point, entre otras) ✓ Seguridad del Paciente. ✓ Primeros Auxilios Básicos y Avanzados. ✓ Manejo de los equipos médicos. 	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transparencia. ✓ Responsabilidad. ✓ Organizar el trabajo. 	

- ✓ Establecer relaciones interpersonales.
- ✓ Facilidad de expresión.
- ✓ Elaborar informes.
- ✓ Seguir instrucciones orales y escritas.
- ✓ Impartir instrucciones a los pacientes y familiares.
- ✓ Salud física y mental compatible con el cargo.
- ✓ Capacidad para trabajar bajo presión y alta demanda.
- ✓ Trabajo en equipo y disposición para asumir tareas en beneficio de los usuarios.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Formación Académica	Experiencia
Títulos de formación universitaria en Psicología.	Dos (2) años experiencia laboral desde la obtención del título profesional con experiencia laboral en el ámbito de salud.

PERFIL DE CARGO RECEPCIONISTA

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
Nivel:	4-Nivel Asistencial
Lugar:	Armenia, Quindío
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativa (Recepcionista)
Código:	407
Numero de Cargo:	Un (1).
Ubicación del Empleo:	Tercera Línea Jerárquica.
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente
II. ÁREA FUNCIONAL	
Apoyo	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Ejecución de labores auxiliares de apoyo administrativo recepcionista, que contribuyan al funcionamiento adecuado y respuesta oportuna que debe brindar el área de logística a las dependencias misionales de la organización.	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	

1. Manejar y conservar la documentación institucional, preparar y enviar correspondencia, decepcionar información escrita y telefónica.
2. Recibir, radicar, clasificar, tramitar, distribuir y archivar documentos y correspondencia.
3. Programar de acuerdo con instrucciones impartidas, reuniones y eventos que deba atender el superior inmediato llevando la agenda correspondiente y recordando los compromisos adquiridos.
4. Realizar labores de apoyo en la programación, organización, ejecución y control de las actividades propias del cargo y área de desempeño.
5. Orientar a los usuarios y suministrar información, documentos o elementos que sean solicitados, de conformidad con los trámites y los procedimientos establecidos.
6. Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad requerida.
7. Solicitar oportunamente el suministro de insumos y elementos requeridos para el área y hacer uso racional de los disponibles.
8. Realizar y recibir las llamadas telefónicas que se generen.
9. Elaborar y digitar todos los documentos administrativos que le sean asignados conforme a la naturaleza de su cargo.
10. Realizar la asignación de citas según la programación.
11. Brindar información correspondiente a los servicios prestados en la organización.
12. Realizar el proceso de PQR de la organización.
13. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente.

V. CONOCIMIENTOS BASICO O ESENCIALES

- ✓ Normatividad Vigente.
- ✓ Manejos de Herramientas Informáticas (Excel, Word, Power Point, entre otras)
- ✓ Ley general de archivo 594 de 2000.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

- ✓ Transparencia.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Organizar el trabajo.
- ✓ Orientación a resultados.
- ✓ Orientación al usuarios.
- ✓ Compromiso con la organización.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Creatividad e innovación.
- ✓ Atención al Usuario y toma de decisiones.

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA

Formación Académica

Experiencia

Educación básica secundaria completa. Título de técnico o tecnólogo en administración. Conocimientos básicos de sistemas.	Un (1) año experiencia laboral conforme al perfil del cargo
---	---

**PERFIL DE CARGO
AUXILIAR CONTABLE**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
Nivel:	3-Nivel Técnico
Lugar:	Armenia, Quindío
Denominación del Empleo:	Técnico Operativo (Auxiliar Contable).
Código:	314
Numero de Cargo:	Un (1).
Ubicación del Empleo:	Tercera Línea Jerárquica.
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente
II. ÁREA FUNCIONAL	
Apoyo	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Ejecución de labores que implican el desarrollo de procesos y la aplicación sistemas tecnológicos en el área contable, financiero, presupuestal y de apoyo administrativo que contribuye al funcionamiento adecuado y respuesta oportuna que debe brindar la dependencia logística a las dependencias misionales de la institución.	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar y reportar los registros e información que relacionan las novedades de personal que afecta a la organización como ingresos, retiros, traslados entre otros. 2. Registrar, clasificar y dar trámite a documentos como facturas, órdenes de compra pedidos, comprobantes de entrada, cotizaciones para consecución de insumos, elementos para el funcionamiento de la institución. 3. Realizar los registros de carácter contable, presupuestal y financiero; verificar la exactitud del mismo y presentar los informes correspondientes. 4. Ordenar y clasificar los comprobantes de contabilidad y los archivos relacionados con el ejercicio de sus funciones. 5. Elaborar las órdenes de gasto por compras de servicios. 6. Participar en la elaboración de estados financieros, formulación del presupuesto de la entidad y el control de su ejecución. 7. Colaborar en la elaboración de estudios relacionados con la administración financiera cuando se requiera. 	

8. Recibir, transcribir, verificar, entregar y responder por los documentos estables y financieros a ser digitados, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos. 9. Elaborar las cuentas de nómina teniendo en cuenta las prestaciones sociales. 10. Expedir los certificados de disponibilidad presupuestal. 11. Verificar la imputación presupuestal de acuerdo al concepto de gasto. 12. Mantener actualizados los libros auxiliares de presupuesto. 13. Liquidar y reportar a las autoridades competentes el valor del sistema general de participación patronal. 14. Liquidar y reportar a las administradoras de cesantías los valores a consignar por cada vigencia fiscal. 15. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente.	
V. CONOCIMIENTOS BASICO O ESENCIALES	
✓ Normatividad Vigente. ✓ Conocimiento sobre funcionamiento y operación de software contable. ✓ Conocimiento sobre el sistema contable, financiero y presupuesto. ✓ Manejos de Herramientas Informáticas (Excel, Word, Power Point, entre otras)	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
✓ Transparencia. ✓ Responsabilidad. ✓ Organizar el trabajo. ✓ Orientación a resultados. ✓ Orientación al usuarios. ✓ Compromiso con la organización. ✓ Trabajo en equipo. ✓ Experticia técnica.	
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
Educación básica secundaria completa. Título de técnico o tecnólogo en Contabilidad. Conocimientos básicos de sistemas.	Un (1) año experiencia laboral conforme al perfil del cargo

**PERFIL DE CARGO
SERVICIOS GENERALES**

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
Nivel:	4-Nivel Asistencial
Lugar:	Armenia, Quindío
Denominación del Empleo:	Auxiliar de Servicios generales.

Código:	470
Numero de Cargo:	Un (1).
Ubicación del Empleo:	Tercera Línea Jerárquica.
Cargo del Jefe Inmediato	Gerente
II. ÁREA FUNCIONAL	
Apoyo	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Ejecución de labores de aseo y asepsia de las dependencias de la institución, lavandería y almacenamiento de la dotación y otras labores encaminadas a facilitar la prestación de servicios generales.	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asear y mantener en condiciones de asepsia las instalaciones que le sean asignadas aplicando las normas y procedimientos determinados para cada área y conforme a las instrucciones que se le terminen. 2. Realizar toda clase de labores de limpieza en pisos, baños, ventanas, paredes, muebles de oficina, máquinas y equipos sencillos no especializados, mantenimiento de zonas verdes, áreas comunes, pasillos, etc. 3. Recolectar los desechos de materiales provenientes de cada una de las dependencias de la organización. 4. Manipular y almacenar debidamente todos los desechos de materiales y elementos provenientes de las distintas dependencias de la institución, cumpliendo con las normas exigidas de bioseguridad, higiene y seguridad industrial. 5. Lavar en forma manual o mecánica y hacer el planchado y ordenamiento de la dotación hospitalaria para su posterior distribución a cada consultorio conforme a las indicaciones que se le den para el afecto 6. Informar oportunamente los enseres y elementos suministrados para el desempeño de su labor y velar por el buen funcionamiento de los equipos a su cargo. 7. Colaborar en los oficios varios claramente establecidos y autorizadas por el superior inmediato. 8. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente. 	
V. CONOCIMIENTOS BASICO O ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos básicos del plan de gestión integral de residuos hospitalarios (PGIR). ✓ Conocimientos básicos sobre habilitación. ✓ Normas de Bioseguridad. 	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transparencia. ✓ Responsabilidad. 	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizar el trabajo. ✓ Orientación a resultados. ✓ Compromiso con la organización. 	
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
Educación básica secundaria completa.	Seis (6) meses experiencia laboral conforme al perfil del cargo

6.6. ORGANIGRAMA



6.7. SISTEMA DE CONTRATACIÓN Y REMUNERACIÓN

PLAN DE CARGO- CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO				
CARGO	N° PERSONAS	SALARIO BASE	COSTO/MES	COSTO/ANUAL
GERENTE	1	\$ 2,500,000	\$ 3,908,883	\$ 46,906,596
PSICOLOGA	1	\$ 900,000	\$ 1,516,326	\$ 18,195,912
FISIOTERAPEUTA	4	\$ 1,700,000	\$ 10,772,980	\$ 129,275,760
RECEPCIONISTA	1	\$ 781,242	\$ 1,331,038	\$ 15,972,456
SERVICIOS GENERALES	1	\$ 781,242	\$ 1,331,038	\$ 15,972,456
AUX. CONTABLE	1	\$ 781,242	\$ 1,331,038	\$ 15,972,456
TOTAL DE TALENTO HUMANO AL MES			\$ 20,191,303	\$ 242,295,636

6.8. RECURSOS FINANCIEROS

PRESUPUESTO DE INVERSIÓN

MUEBLES			
INVENTARIO	CANT/MES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
RESMA DE PAPEL CARTA	4	\$ 9,400	\$ 37,600
TINTA	1	\$ 50,000	\$ 50,000
CINTA ADHESIVA	1	\$ 8,000	\$ 8,000
LAPICERO	10	\$ 800	\$ 8,000
LAPIZ	10	\$ 700	\$ 7,000
MARCADORES DE COLORES	2	\$ 1,500	\$ 3,000
CARPETAS ARCHIVADORAS	300	\$ 300	\$ 90,000
BALON TERAPEUTICO	3	\$ 45,000	\$ 135,000
BANDAS ELASTICAS	3	\$ 30,000	\$ 90,000
CAMILLAS	2	\$ 350,000	\$ 700,000
BALON INESTABLE	3	\$ 35,000	\$ 105,000
TENS	2	\$ 250,000	\$ 500,000
ULTRASONIDO	1	\$ 300,000	\$ 300,000
COLCHONETAS	6	\$ 60,000	\$ 360,000
TRAMPOLINES	3	\$ 150,000	\$ 450,000
JUEGO DE PESAS	1	\$ 250,000	\$ 250,000
GRAMADA SINTETICA	5	\$ 50,000	\$ 250,000
TRX	6	\$ 120,000	\$ 720,000
CONOS	15	\$ 6,000	\$ 90,000
BARRAS PARALERLAS	1	\$ 500,000	\$ 500,000
ALMOHADAS	3	\$ 25,000	\$ 75,000
ESCALERILLA DE DOS PASOS	3	\$ 70,000	\$ 210,000
ADIPOMETRO	1	\$ 90,000	\$ 90,000
TERMOMETRO	3	\$ 10,000	\$ 30,000
CINTA METRICA	2	\$ 2,500	\$ 5,000
PITO	4	\$ 5,000	\$ 20,000
JUEGO DE SALA	1	\$ 1,200,000	\$ 1,200,000
ESCRITORIOS	5	\$ 300,000	\$ 1,500,000
ASIENTOS	15	\$ 40,000	\$ 600,000
TALLIMETRO	2	\$ 20,000	\$ 40,000
VENDAJE NEUROMUSCULAR	10	\$ 25,000	\$ 250,000
ACEITE MINERAL	1	\$ 30,000	\$ 30,000
SPRAY FRIO	1	\$ 200,000	\$ 200,000
GUANTES	5	\$ 20,000	\$ 100,000
TAPABOCA	2	\$ 10,000	\$ 20,000
MICROPORE	2	\$ 15,000	\$ 30,000
COMPUTADORES DE MESA	3	\$ 2,000,000	\$ 6,000,000
PORTATILES	2	\$ 1,500,000	\$ 3,000,000
IMPRESORA	2	\$ 500,000	\$ 1,000,000
TOTAL MUEBLES MES			\$ 19,053,600

PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO

PLAN DE CARGO			
CARGO	N° PERSONAS	SALARIO BASE	COSTO/MES
GERENTE	1	\$ 2,500,000	\$ 3,908,883
PSICOLOGA	1	\$ 900,000	\$ 1,516,326
FISIOTERAPEUTA	4	\$ 1,700,000	\$ 10,772,980
RECEPCIONISTA	1	\$ 781,242	\$ 1,331,038
SERVICIOS GENERALES	1	\$ 781,242	\$ 1,331,038
AUX. CONTABLE	1	\$ 781,242	\$ 1,331,038
TOTAL DE TALENTO HUMANO AL MES			\$ 20,191,303

GASTOS GENERALES	
GASTOS	VALOR
ARRENDAMIENTO	\$ 2,000,000
SERVICIOS GENERALES	\$ 600,000
PUBLICIDAD	\$ 1,000,000
GASTOS LEGALES	\$ 400,000
MANTENIMIENTOS	\$ 1,200,000
PRESTAMO BANCARIO	\$ 2,844,282
TOTAL GASTOS GENERALES	\$ 8,044,282

PRESTAMO BANCARIO	
PRESTAMO	-\$50,000,000
NPER	48
TASA	1.35%
CUOTA/MES	\$1,422,140.79
CUOTA ANUAL	\$17,065,689.50

FLUJO DE CAJA

FLUJO DE CAJA							
NPER	INGRESOS	EGRESOS					SALDO TOTAL
		INVERSIÓN		FUNCIONAMIENTO			
	VENTAS POR SERVICIO	PRESTAMO	MUEBLES	TALENTO HUMANO	GASTOS GENERALES	GASTOS DE MARKETING	
0							
1	\$720,000,000	\$17,065,689	\$ 228,643,200	\$ 242,295,636	\$79,465,689	\$12,000,000	\$140,529,785
2	\$756,000,000	\$17,065,689	\$240,075,360	\$254,410,418	\$83,438,974	\$12,600,000	\$148,409,559
3	\$793,800,000	\$17,065,689	\$252,079,128	\$267,130,939	\$87,610,923	\$13,230,000	\$156,683,321
4	\$833,490,000	\$17,065,689	\$264,683,084	\$280,487,486	\$91,991,469	\$13,891,500	\$165,370,772

TO	30%
VAN	\$325,133,987.28

7. CONCLUSIONES

Se requiere un capital inicial de \$50.000.000 para el arranque de la Empresa.

En el sector específicamente de Armenia Quindío no existen empresas exclusivas para el servicio ofertado, de esta manera es una oportunidad.

El trabajo de grado realizado no es viable debido a que la población no estaría dispuesta a pagar el costo propuesto por los autores para acceder a la prestación del servicio.

Se requiere modificar el precio del servicio ofertado.

Se concluye que por medio de un adecuado ajuste financiero la empresa puede hacer más atractivo el costo e inversión del cliente por el servicio ofertado.

8. RECOMENDACIONES

Los autores recomiendan a los futuros creadores de empresa:

Implementar un estudio longitudinal que permita reconocer el crecimiento real del mercado (deportivo).

Se sugiere fortalecer las estrategias de mercado y precios, permitiendo al autor entrar a competir de manera más segura en el mercado.

Estudiar a fondo la capacidad de pago de nuestro mercado meta.

ANEXOS

ANEXO A. Encuesta



DATOS BÁSICOS:

Edad:

Sexo:

Ocupación:

Teléfono:

Correo electrónico:

Ciudad:

Dirección:

1. ¿Con que frecuencia practicas actividades deportivas?
A. 3 veces a la semana. B. 2 veces a la semana C. 4 veces a la semana.
D. Todos los días.
A. 24 B. 8 C.32 D.16|
2. ¿Durante cuánto tiempo practica estas actividades deportivas?
A.1 hora diaria B. 2 horas diarias C. Mas de3 horas.
A. 16 B.38 C.26
3. ¿Invierte regularmente en equipos, materiales, pruebas relacionadas con su actividad deportiva?
A. Si B. No
A. 72 B. 8
4. ¿Actualmente asiste a gimnasios o centro de entrenamiento físico?
A. Si B. No
A. 66 B. 14
5. ¿Con que frecuencia asistes a este tipo de servicios?

- A. 1 vez a la semana B. 2 veces a la semana. C. 3 veces a la semana. D. Mas de 4 veces a la semana
A.7 B.13 C.36 D. 24
6. ¿Cuánto paga por el servicio?
A. < 50.000\$ mensuales B.<100.000 C. < 150.000\$ D. > 150.000\$
A. 56 B. 12 C.7 D. 5
7. ¿Conoces centros en armenia dedicados a la prevención de lesiones?
A. Si B. No
A.2 B. 78
8. ¿Sabes que las lesiones deportivas pueden generar un impacto económico negativo?
A. Si B. No
A.80 B. 0
9. ¿Te gustaría prevenir las lesiones y disminuir estos gastos?
A. Si B. No
A.80 B.0
- 10.¿Cuántas lesiones deportivas sufriste durante el último año?
A. 1 B. 2. C. 3 D. Mas de 3 lesiones.
A. 9 B. 24 C. 7 D.47
- 11.¿Invertirías parte de tu tiempo deportivo para asistir regularmente a sesiones de entrenamiento preventivo?
A. Si B. No
A. 61 B. 19
- 12.¿Te gustaría pagar por sesiones o una suscripción mensual al programa?
A. Suscripción B. Sesiones
A. 53 B.27
- 13.¿Estarías dispuesto a pagar por este servicio?
A. Si B. No
A.59 B. 21
14. ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar mensualmente?
A. < 100.000\$ B. > 100.000\$ C. <150.000\$ D. <200.000\$
A. 71 B. 8. C. 6 D. 3