

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca

TRABAJO DE GRADO: CREACIÓN DE EMPRESA

CuidArte M e n t e

‘Tienes un porqué...
Nosotros te damos el cómo ’

Lina Grande Zabala
Juliana Riaño Yónchez
Carolina Suarez

Universidad de la Sabana
Facultad de Enfermería y Rehabilitación
Programa de Enfermería
Chía 2014



CuidArte
M e n t e

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	5
1. INTRODUCCIÓN	8
2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA	10
2.1. Justificación de la industria y mercados elegidos.....	10
2.2. Descripción de la oportunidad de mercado identificada.....	14
2.2.1. Indicadores de afección en salud mental	14
2.3. Descripción de la propuesta de aprovechamiento de la oportunidad	17
2.3.1. Oportunidades que Brinda la Ley	17
2.3.1.2. Intervenciones en Crisis.....	18
2.3.2. Servicios Ofrecidos:	19
2.3.3. Descripción del proceso en la prestación del servicio.....	21
2.4. Justificación de la oportunidad empresarial	22
2.4.1. Ámbito IPS.....	23
3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN A PROFUNDIDAD	25
3.1. Análisis del entorno	25
3.2. Análisis del marco industrial.....	29
3.3. Análisis de tendencias	33
3.3.1. Análisis de tendencias y Macro-Tendencias: Mega-tendencias mundiales, tendencias de su mercado y fuentes (Industria).....	33
4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL MERCADO	39
4.1. Análisis de las 5 fuerzas de Porter	39
4.1.1. Análisis de la Industria.....	40
4.1.2. Análisis de Competencia de Sustitutos.....	42
4.1.3. Análisis del consumidor.....	43
4.2. Análisis del mercado propiamente dicho	44
4.2.1. Tamaño del mercado	44
4.2.2. Tamaño del Segmento Objetivo.....	45

4.2.3. Mezcla de Marketing.....	46
5. DEFINICIÓN DE CLAVES DEL ÉXITO.....	53
5.1. Factores de Mercado	53
5.2. Factores de Operación	54
5.2.1. Recursos Tecnológicos	54
5.1.2. Recursos Humanos.....	55
5.1.3. Recursos Financieros	61
5.3. Factores de Dirección	62
6. DEFINICIÓN DE FACTORES CLAVES DE COMPRA DE LOS CLIENTES	64
6.1. Las cuatro C	64
6.2 Las Cuatro Acciones	64
6.3 Lienzo estratégico.....	64
7. MODELO DE NEGOCIO DE ALEXANDER OSTERWALDER.....	65
8. ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de competidores y sustitutos.....	29
Tabla 2. Datos sociodemográficos de los 34 países y territorios de América Latina y El Caribe de la OMS – AIMS.....	34
Tabla 3. Prevalencia de los trastornos mentales y porcentaje de la brecha de tratamiento	35
Tabla 4. Cinco fuerzas de Porter	39
Tabla 5. DOFA	40
Tabla 6. Competencia de sustitutos y acciones para posicionar la empresa	42
Tabla 7. Consumo por cliente de los servicios y productos de CuidArte Mente	44
Tabla 8. Cobertura de clientes potenciales en la población de Usaquén.....	45
Tabla 9. Estrategias de publicidad.....	47
Tabla 10. Áreas y actividades de CuidArte Mente	55
Tabla 11. Tipos de contrato del personal	58

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Grafica 1. Porcentaje del presupuesto total de salud destinado a salud mental por Subregiones	36
Grafica 2. Ciclo de procesos.....	51
Grafica 3. Planta física.....	52
Grafica 4. Organigrama	62
Grafica 5. Mapa de procesos.....	63

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. AMENAZAS Y OPORTUNIDADES DEL ENTORNO (PESTAL).....	67
ANEXO 2. CINCO FUERZAS DE PORTER	80
ANEXO 3. ANÁLISIS DE ENCUESTA.....	81
ANEXO 4. HORARIO DE SERVICIOS	87
ANEXO 5. BALANCE GENERAL	90
ANEXO 6. LAS CUATRO C.....	91
ANEXO 7. CUATRO ACCIONES	92
ANEXO 8. LIENZO ESTRATÉGICO	94
ANEXO 9. MODELO CANVAS	95
ANEXO 10. PROYECCIÓN FINANCIERA.....	96

1. INTRODUCCIÓN

La salud mental se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, en donde puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad.(1) No obstante, todas las personas son propensas a sufrir un desequilibrio emocional o psicológico en algún momento de sus vidas, por lo tanto, es fundamental para la salud pública de una nación proveer programas de promoción y prevención, e intervención integral para las personas en su dimensión mental. Sin embargo, una de las barreras para la ejecución de estos programas en los países de bajos y medios ingresos es la falta de psiquiatras, enfermeras psiquiátricas, psicólogos y trabajadores, como lo cita la Organización Mundial de la Salud (OMS): los países de ingresos bajos cuentan con 0,05 psiquiatras y 0,42 enfermeras psiquiátricas por cada 100 000 habitantes, mientras que en los países de ingresos altos la tasa de los psiquiatras es 170 veces mayor y la de las enfermeras es 70 veces mayor.(2)

Así mismo, la problemática de salud mental en el mundo y específicamente en Colombia, se presenta de forma devastadora encontrando que una de las principales causas de mortalidad son los homicidios, pasando de una tasa de 68,02 en 2000 a 38,50 por 100.000 habitantes en 2008, junto a las enfermedades cardiovasculares, cuyos factores de riesgo no se alejan del estrés, la ansiedad y la depresión.(3) los cuales tienen inicio entre los 9 y los 23 años y afectan especialmente a niños, adolescentes y adultos jóvenes, situación que empeora en gran medida el pronóstico, la productividad académica y económica de la población y, en últimas, el capital global, que incluye los factores personales, simbólicos, culturales y relacionales.(4)

A partir de los datos descritos anteriormente, se hace necesario trabajar en salud pública en la promoción de la salud mental y la prevención de los problemas y trastornos mentales, promoviendo la resiliencia y el bienestar emocional en los individuos, familias y comunidades. Hay evidencias en la literatura científica de que estas intervenciones son costo-efectivas. Además, la promoción de la salud mental es vital en países en desarrollo como Colombia, abocados a graves problemáticas psicosociales, teniendo en cuenta el largo conflicto armado interno y las frecuentes situaciones de emergencias complejas y desastres que en los últimos años han afectado al país. (4)

En éste orden de ideas, históricamente en Colombia, la salud mental empieza a ser fundamental en las políticas nacionales desde la Ley 100 de 1993, en donde se menciona el principio de universalidad en la prestación del servicio de salud, buscando asegurar que todo ciudadano tenga acceso a la promoción, prevención, detección, al tratamiento, rehabilitación y seguimiento. No obstante, hasta hace 7 años, se da un respaldo legislativo específicamente a la salud mental en la Ley 1122 de 2007, en donde se estableció que el Plan de Salud Pública deberá incluir acciones orientadas a la promoción de la salud mental, al tratamiento de trastornos de mayor prevalencia y a la prevención de la violencia, el maltrato, la drogadicción y el suicidio, de modo que la salud mental se vuelve una prioridad, que inmediatamente se convierte en una necesidad de intervención.

De ésta necesidad, surge la importancia del rol de los profesionales sanitarios en la salud mental de los colombianos en los distintos programas, estrategias e intervenciones. Por ésta razón nace nuestra empresa: “CuidArte Mente” como una estrategia para intervenir en los momentos de crisis circunstanciales (crisis accidentales o inesperadas) y crisis evolutivas (Propias de las etapas de desarrollo del ser humano) de los Colombianos. El nombre surge a partir de tres conceptos: Cuidar, arte y mente. El primer concepto lo define Baez - Hernandez y colaboradores como: “La esencia trascendente, convertida en una acción holísticamente humana, que hace del diálogo un proceso interno que sobrepasa la interpretación de la persona convirtiéndolo en un proceso dialéctico de comprensión, y no de aprensión, de los conocimientos y las emociones generados por la acción de un cuidado no profesional, diferencia sustancial entre el cuidado genérico y el de enfermería.”(5). El segundo concepto se basa en “El arte de cuidar” que se hace visible en uno de los 4 patrones de enfermería: El patrón de conocimiento estético, en donde la enfermera es capaz de crear una experiencia estética a partir del conocimiento científico y práctico previo a través de la relación transpersonal con la persona (6). El último concepto nace de la necesidad de intervención de enfermería en salud mental, es decir, nuestra razón de ser.

Por consiguiente, nuestros servicios van enfocados a la intervención en crisis, la cual representa un punto de inflexión en la vida que suscita una respuesta emocional y abrumadora que conlleva a la poca capacidad para gestionar con eficacia los mecanismos de afrontamiento, siendo factor de riesgo para alteraciones de salud mental. Nuestro propósito es brindar atención humanizada e integral en momentos de crisis a la persona favoreciendo su resiliencia y fortaleciendo sus redes de apoyo, por medio de nuestros servicios de relación terapéutica a través de una valoración inicial (examen físico y mental), el planteamiento de objetivos e intervenciones terapéuticas con psicoeducación con la persona y su familia, y la evaluación (retroalimentación).

2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

2.1. Justificación de la industria y mercados elegidos

La salud mental es una situación que puede ser afectada por diferentes fenómenos, Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud mental puede ser entendida como un estado sujeto a fluctuaciones provenientes de factores biológicos sociales, en el que el individuo se encuentra en condiciones de seguir de seguir en síntesis satisfactoria de sus tendencias instintivas, potencialmente antagónicas, así como formar y sostener relaciones armoniosas con los demás y participar constructivamente en los cambios que puedan introducirse en medio del ambiente físico y social.(1)

El National Institute of mental health (NIMH) la define como; “La salud mental desde la infancia hasta la muerte es el trampolín de las destrezas del pensamiento, comunicación, aprendizaje, desarrollo emocional, residencia y autoestima. (7)

El modelo de atención primario en salud es una nueva oportunidad de brindar atención en salud mental, ésta abarca niveles de prevención, que ayudan a fortalecer la autonomía frente a difíciles situaciones según la OMS (8) La atención primaria de salud es la asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un costo asequible para la comunidad y el país. Es el núcleo del sistema de salud del país y forma parte integral del desarrollo socioeconómico general de la comunidad.

La salud mental es un fenómeno complejo el cual es determinado por diferentes aspectos que establecen las condiciones de salud mental, el desarrollo mundial y la influencia de éste en la sociedad genera cambios en diferentes dimensiones del ser humano, relacionado con aspectos sociales, económicos, culturales en los que están inmersos las personas, los problemas de salud mental se convierten en una situación de atención prioritaria en el mundo.

La encuesta nacional de salud mental de la OMS ha encontrado que las alteraciones mentales tienen alta prevalencia, producen gran discapacidad y con frecuencia no reciben tratamiento (9) en la actualidad los trastornos mentales son uno de los principales problemas de salud pública, debido a que existen estadísticas que demuestran la prevalencia de estos en la sociedad, según la

OMS: “aproximadamente cuatro de cada cinco personas que necesitan atención por trastornos mentales, neurológicos y por uso de sustancias en los países con ingresos bajos y medios-bajos no la reciben. (10)

Según el Estudio Nacional de Salud Mental, Colombia, 2003, el 40,1 % de la población colombiana entre 18 y 65 años ha sufrido, está sufriendo o sufrirá alguna vez en la vida un trastorno psiquiátrico diagnosticado. De estos, se detecta el 16 % en el último año y el 7,4 %, en el último mes. Los trastornos de ansiedad encabezan la lista (19,5 %); luego siguen los trastornos del estado de ánimo (13,3 %), los trastornos por control de impulsos (9,3 %) y los relacionados con el consumo de sustancias psicoactivas (9,4 %). (11) Los trastornos mentales en Colombia afectan especialmente a niños, adolescentes y adultos jóvenes, situación que empeora en gran medida el pronóstico, la productividad académica y económica de la población y, en últimas, el capital global, que incluye los factores personales, simbólicos, culturales y relacionales.

La salud mental en el individuo constituye los valores sustanciales e insustanciales, o intrínsecos para la sociedad y la cultura. La salud mental tiene una relación recíproca con el bienestar y la productividad de una sociedad y sus miembros. Su valor se puede considerar en diversas formas relacionadas debido a que es esencial para el bienestar y el funcionamiento de los individuos y el capital social, así como su espiritualidad.

El rol de enfermería en salud mental es acompañar a la persona en el proceso de salud-enfermedad, previniendo educando, o cuidando en todas aquellas situaciones en las que la persona, familia o comunidad presentan dificultades, las funciones de enfermería en salud mental tienen un enfoque asistencial, holístico, en integral que abarca procesos de atención de forma individual para promover el autocuidado y la autonomía de las necesidades básicas partir de un método sistematizado.

La enfermera en salud mental tiene muchos campos de acción, la educación para salud y la promoción de salud es el objetivo primordial de esta, donde se desarrollan estrategias para promover la salud y un ambiente seguro, adaptando diferentes formas de prevención y promoción de salud, identificando los problemas con mayor prevalencia y así valorar el estado de salud de individuo, familia o comunidad, a través de un completo examen mental y físico, posteriormente planificar acciones que informen o promuevan prevención de riesgos, el cambio de hábitos o actitudes en una sociedad, la enfermera realiza intervención en el entorno físico ya que contribuye a mantener en todo momento en un entorno físico terapéutico y seguro, utiliza la psicoterapia para promover actividades sociales y de autocuidado. El proceso de atención de enfermería (PAE) es una buena estrategia de control de calidad de servicio, ya que al realizar

sistemáticamente un proceso de valoración, e identificación de problemas, se realiza una propuesta con objetivos claros y oportunos para, planificación de actividades y evaluación.(12)

Los modelos y teorías de enfermería proporcionan información a las definiciones de enfermería y las prácticas de enfermera por eso es necesario algunas de las grandes representantes en enfermería psiquiátrica como Hildegard Peplau, quien integra y emplea el aprendizaje social y el desarrollo de la personalidad, basa su modelo en una enfermería psicodinámica fundamentada en la comprensión de la conducta de uno mismo y de la aplicación de los principios de las relaciones humanas a los problemas que surgen en todas las experiencias humanas, la enfermera asume diferentes roles a lo largo de un proceso de relación enfermera – paciente, donde se desarrolla objetivos a través del desarrollo de habilidades de la persona para afrontar los problemas y conseguir un estado óptimo(13)

La importancia de un cuidado integral de enfermería basado en un modelo: Roy define el afrontamiento como los esfuerzos comportamentales y cognitivos que realiza la persona para atender las demandas del ambiente, que actúan como un todo para mantener sus procesos.(14) El afrontamiento según Callista Roy constituye una variable crucial para comprender el efecto del estrés sobre la salud y la enfermedad; éste es clave para el manejo de la enfermedad, el mantenimiento de la salud o bien la recuperación.(15)

El modelo de Roy conceptualiza la dinámica interna de la persona como los procesos de afrontamiento que se llevan a cabo a través de los subsistemas regulador o innato y cognitivo adquirido. El subsistema regulador comprende los procesos bioquímicos, neurológicos, independientes de la voluntad de la persona. Los procesos de afrontamiento cognitivos adquiridos son desarrollados a través de estrategias como el aprendizaje, el juicio y las emociones.

Roy postula que el subsistema cognoscitivo es el proceso de afrontamiento principal de la persona y se manifiesta en la conducta bajo la respuesta o modo fisiológico de auto concepto, función de rol e interdependencia. Se refiere al “afrontamiento y procesos de adaptación” como a un constructo multidimensional que representa las respuestas o modos fisiológicos y psicosocial. Como sistema posee niveles jerárquicos pues abarca procesamientos cognoscitivos tanto a nivel de entradas o estímulos, procesos internos o centrales, como de salidas o respuestas.(14)

Los factores sociales y culturales desempeñan un papel fundamental en el desarrollo o mantenimiento de la enfermedad mental, la persona con enfermedad

mental debe tener doble mecanismo de afrontamiento para recuperarse de la alteración mental como tal, y los prejuicios y discriminaciones que recibe por parte de la sociedad, es ese estigma que incrementa innecesariamente los problemas mentales, convirtiéndolos en uno de obstáculos para la recuperación completa de la persona, en CuidArte Mente promovemos la integración social y familiar para mejorar el grado de autoestima e independencia de la persona, favoreciendo el vínculo con otros recursos que sean necesarios para mejorar la calidad de vida de las personas. De ahí la necesidad de crear programas que aporten y tengan reconocimiento para la disciplina de enfermería, a través de modelos de relación de ayuda o de apoyo, hoy en día de la Ley 1616 del 2013 en donde se señala que: “La prevención del trastorno mental hace referencia a las intervenciones tendientes a impactar los factores de riesgo relacionados con la ocurrencia de trastornos mentales, enfatizando en el reconocimiento temprano de factores protectores y de riesgo, en su automanejo y está dirigida a los individuos, familias y colectivos”(14)

Los sistemas de salud de muchos países han tenido importantes cambios estructurales en sus políticas de salud mental a lo largo del tiempo, estas transformaciones han logrado reducir el estigma asociado a ellos aumentando la accesibilidad a tratamientos, las políticas de salud mental en Colombia están orientadas a promover y mejorar la salud mental de las poblaciones, los principios para una política de salud mental recogen los principios del servicio público esencial de seguridad social propuestos en la ley 100 de 1993. En Colombia, se ha reconocido que la organización de los servicios de salud mental presenta deficiencias que afectan su efectividad y la posibilidad de cumplir con los principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La garantía en el derecho a la salud mental a toda una población a través del Sistema General de Seguridad Social en Salud, es el objetivo que promulga la Ley de Salud Mental 1616 de 2013, el derecho a la atención oportuna y digna, bajo los criterios positivos de salud mental, salud integral y atención primaria en salud para responder a las necesidades y demandas poblacionales, la promoción de la salud mental es una estrategia intersectorial y un conjunto de procesos orientados hacia la transformación de los determinantes de la Salud Mental que afectan la calidad de vida, la prevención del trastorno mental hace referencia a las intervenciones tendientes a impactar los factores de riesgo, relacionados con la ocurrencia de trastornos mentales, es por esto que la creación de empresa va encaminada a la prestación de un servicio de enfermería en salud mental brindando cuidado humanizado e integral a la persona en riesgo, teniendo en cuenta su papel fundamental en la familia.(16)

2.2. Descripción de la oportunidad de mercado identificada

La localidad de Usaquén se ubica en el extremo nororiental de Bogotá, ésta localidad se divide en 587 barrios, tiene una extensión de 6.531 hectáreas, de acuerdo con las proyecciones de población realizadas a partir del Censo General de 2005 (17), la población de Bogotá para 2011 es de 7.467.804 personas y la de Usaquén es de 474.773, lo que representa el 6,4% de los habitantes del Distrito Capital. Se estima que la distribución por género es de 219.717 hombres y 255.056 mujeres. Se proyecta un aumento de la población del 4,1% de 2011 a 2015, tasa de crecimiento inferior a la de la ciudad (5,5%), lo que resulta en 494.066 habitantes en 2015 en la localidad. (17)

En relación con la distribución de la población por grupos de edad, las personas entre 0 y 15 años representan el 19,3%; entre 15 y 34 años, el 33,3%; entre 35 y 59, el 34,2% y mayores de 60 el 13,2%, lo que significa que más de la mitad de la población corresponde a adultos y jóvenes adultos. Para 2015 se proyecta una disminución de la población infantil y joven, que pasará a representar el 17,9% (de 0 a 15 años) y 31,8% (de 15 a 34), mientras que la población de adultos y adultos mayores tiende a aumentar, especialmente las personas de la tercera edad, al pasar al 15,1% y al 35,3% las personas en edad productiva (adultos entre 35 y 59 años). Es importante tener en cuenta la estructura de la población, por cuanto las demandas y requerimientos que tiene cada grupo de edad respecto a la vivienda y al entorno son diferentes. (17)

Las alteraciones en salud mental de la población de Usaquén, son un fenómeno que se encuentra en aumento y se constituye en una prioridad de salud pública por las implicaciones sociales que conlleva, el 5,5% del total reportado en este mismo periodo para Bogotá. La tasa de mortalidad por este evento para la localidad se ha mantenido por debajo de la tasa de mortalidad para Bogotá.

Sin embargo se destaca que en el año 2006 se presentaron las cifras más elevadas de los casos y de las tasas de mortalidad, que para Usaquén fue de 3,3 y para Bogotá de 3,5 muertes por 100.000 habitantes.(18)

2.2.1. Indicadores de afección en salud mental

El suicidio y las conductas relacionadas con el mismo se han convertido en una de las principales causas de demanda de atención en salud en los servicios de

urgencias, por lo que se considera de vital importancia el monitoreo y seguimiento de los casos que se reportan.

La problemática del intento de suicidio va en aumento; se parte de 27 casos reportados en la localidad en el año 2006 hasta llegar a 96 casos en el año 2008, igual comportamiento se observa en Bogotá. Se observa que Usaquén maneja cifras inferiores a las Distritales, evidenciándose que en el año 2008, la tasa de Usaquén fue de 20,88 casos de intento de suicidio por 100.000 habitantes, comparada con 26,43 intentos por 100.000 para Bogotá en el mismo periodo, sin embargo, se encuentra que las tasas más altas en la etapa Persona Mayor, específicamente en el grupo de 75 a 80 años, en donde se presentó un reporte de 28,2 suicidios consumados por 100.000 habitantes. Le sigue el grupo de 70 a 74 años con una tasa de 21,2 y del grupo de 30 a 34 años en el ciclo vital de Adulthood con una tasa de 16,1 casos de suicidios consumados.

El análisis desagregado por sexo, evidencia que la mayor tasa de suicidio la tienen los hombres (10,4 x 100.000 Habitantes) en comparación con las mujeres (2,4 x 100.000 Habitantes).(19)

El mecanismo utilizado con mayor frecuencia por hombres es el ahorcamiento (50,0%), seguido de proyectil de arma de fuego (22,7%); en las mujeres, aunque la incidencia es mucho menor, el mecanismo utilizado es la caída de altura (50,0%). Con respecto al sitio de ocurrencia, a pesar de que puede ocurrir en cualquier parte, la mayoría se presentan en la vivienda en el 67,9% de los casos, seguido de la vía pública (14,3%).

La etapa de ciclo en la cual la incidencia es mayor sigue siendo la adolescencia y la juventud, con una tasa de 66,8 intentos suicidas por 100.000 habitantes para la población entre 15 y 19 años, seguida del grupo ente 20 a 24 años, con una tasa de 52,7.

Según el mecanismo utilizado, la mayoría lo ha intentado por intoxicación exógena (60,4%), seguido del uso de objetos corto punzantes (17,7%), lanzamiento al vacío (7,3%) y lanzamiento a vehículos (5,2%)

Otras de las problemáticas que afectan la salud mental de la población son las agresiones y en general la violencia intrafamiliar, que es un fenómeno de ocurrencia mundial en el que las mujeres y los niños tienden a ser los grupos más vulnerables. Para el año 2008, al analizar las tasas por tipo de violencia, se observa que es la violencia emocional la que presenta mayor tasa con 240,2 casos por 100.000 habitantes, sin embargo se aclara que este comportamiento se puede dar por que este tipo de violencia es transversal a todas las agresiones. Se observa que la negligencia o descuido se encuentra en segundo lugar, con una

tasa de 92,9 casos por 100.000 habitantes; la violencia física se ubica en tercer lugar con 82,5 casos por 100.000 habitantes. Las agresiones sexuales se presentan en mayor proporción en las mujeres con una tasa por 100.000 habitantes de 28,1

Al analizar los resultados obtenidos para Usaquén en el 2008, con los obtenidos para Bogotá se evidencia que en la violencia económica la localidad excede la tasa distrital, en lo relacionado con el abuso sexual Bogotá presenta una tasa de 52,8 por 100.000 habitantes.

Según datos proporcionado por el Sistema de Vigilancia de Violencia Intrafamiliar – SIVIM de la ESE, durante el 2009, se notificaron 1.362 eventos de violencia intrafamiliar, abuso sexual y maltrato infantil; al analizar la distribución de esta problemática por territorio social, se observa que es el territorio de San Cristóbal Oriental en donde el ciclo vital de Infancia tiende ser el más afectado por las violencias. El tipo de violencia más frecuente es la violencia emocional, presentando un comportamiento similar al que se evidencia en el 2008. La expresión de la violencia intrafamiliar puede presentarse a cualquier edad pero está relacionada con condiciones de mayor vulnerabilidad. Es así como, la etapa de ciclo vital Infancia ha sido una de las más afectadas por exposición a condiciones que deterioran la salud mental a lo largo de las distintas etapas de la vida; las situaciones de violencia están inmersas tanto en el espacio familiar como en el escolar y comunitario, expresado en situaciones de maltrato infantil severo que se caracterizan por violencia emocional, física, negligencia, abandono y abuso sexual; las madres son identificadas como las mayores agresoras de niños y niñas, situación que expresa el rol que es asumido por la mujer como cuidadora de los más pequeños. En el joven, la violencia es asociada a trastornos emocionales y comportamentales, al consumo de alcohol y sustancias psicoactivas y al pandillismo. En el adulto, el tema de la violencia se asocia con las agresiones conyugales especialmente contra la mujer. En el adulto mayor, se expresa en situaciones de abandono.(20)

CuidArte Mente piensa en la salud integral de las personal por eso ofrece servicios personalizados basados en un sistema de valores, con el fin de proporcionar cuidados de enfermería de forma individualizada a través de un programa terapéutico personalizado, promoviendo la autonomía y el autocuidado.

2.3. Descripción de la propuesta de aprovechamiento de la oportunidad

Los problemas de salud mental en este momento se convierten en una situación de atención prioritaria en el mundo, el sistema general de seguridad social en salud (SGSSS) establece un modelo de salud universal, solidaria y eficiente para mejorar la calidad de vida de la población Colombiana, para la promoción de la salud mental, prevención y atención integral a problemas y trastornos mentales, es necesario implementar leyes que sirvan como base para la atención en salud mental, todo esto requiere un plataforma legal que en nuestro ámbito se conoce como la Ley 1616 del 21 de enero de 2013 que garantiza el ejercicio pleno del derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la constitución y con fundamento en el enfoque promocional de calidad de vida y la estrategia y principios de la atención primaria en salud. (21)

2.3.1. Oportunidades que Brinda la Ley

- Derecho a una atención oportuna y digna, bajo los preceptos del concepto positivo de salud mental, la salud integral y la atención primaria en salud; que responden al panorama actual de la salud mental.
- La implementación de acciones integrales para prevenir conductas como el acoso escolar, el estigma y la discriminación, violencias, y la conducta suicida
- Ajustar la Política Nacional de Salud Mental, acorde a las realidades actuales y necesidades en salud mental de los colombiano

Los trastornos mentales en Colombia afectan especialmente a niños, adolescentes y adultos jóvenes, situación que empeora en gran medida el pronóstico, la productividad académica y económica de la población (10), nuestra empresa CuidArte Mente ofrece servicios con alta calidad que orientan a la persona y la familia a través de un proceso interpersonal en el cual se establece empatía con la persona, familia, comunidad y así promover la salud mental, prevenir la enfermedad y afrontar adecuadamente las situaciones difíciles.

CuidArte Mente es una Institución Prestadora de Salud (IPS) dedicada a la atención en salud mental, fundamentada en la relación terapéutica por la intervención en crisis.

2.3.1.1. Relación terapéutica

Es una de las habilidades más importantes para desarrollar con las personas, es fundamental para el éxito de las intervenciones en las personas que necesitan asistencia en alteración de la salud mental, ya que la relación y la comunicación son elementos fundamentales para establecer una relación terapéutica.

2.3.1.2. Intervenciones en Crisis

Intervenir en una crisis significa introducirse de manera activa en la situación vital de la persona que la está experimentando con el fin de aminorar el impacto que puede producir y para ayudar a la persona a que movilice sus propios recursos y logre de nuevo su estabilidad

Se ha de contener al individuo y a la situación sin olvidar las posibilidades evolutivas y posibilidades que pueden comportar la crisis, la concentración inicial y la actuación en el aquí y en el ahora para atenuar el episodio crítico, se tiene que permitir la apertura de un proceso de información y comprensión de la realidad que permita diferir la respuesta y escoger las intervenciones terapéuticas más adecuadas para favorecer las posibilidades de cambio.

La intervención en crisis es en definitiva un espacio suficiente en la realidad y en el tiempo, que sirve para atenuar manifestaciones sintomatológicas más agudas y a la vez abrir una perspectiva de elaboración de conflicto que ha desencadenado la crisis.

Se trata de poder comprender lo que pasa por tanto del terapeuta como del paciente poniendo el acento sobre los factores que desencadenan la crisis, la evaluación de la situación y del esfuerzo terapéutico ha de ir encaminada a negociar soluciones y equilibrios psicopatológicos más beneficiosos y posibilidades para el individuo y su entorno

También se debe utilizar como herramienta terapéutica los diferentes elementos interrelacionales que cuanto acompañan la emergencia del síntoma para modificarlo, ha de intentarse favorecer un ambiente terapéutico que facilite la concienciación y verbalización del malestar que no se ha podido expresar y que ha sido sustituido por la actualización sintomatológico.

Al principio se debe establecer una relación terapéutica de aceptación, apoyo y empatía, que permite disminuir el temor de la persona y reforzar las expectativas sobre el control de la crisis, fomentar la expresión de sentimientos, permitir que la persona exprese y pueda reconocer sus temores y explicarle que esos son normales por la situación

Se debe tener una gran red de apoyo para que la crisis comience a ser afrontada por medio de la expresión de sentimientos dolorosos, para disminuir la tensión y mejorar la percepción de la realidad movilizando y canalizando energías de la persona hacia acciones positivas para la resolución de la crisis.(22)

2.3.2. Servicios Ofrecidos:

2.3.2.1. A corto plazo

2.3.2.1.1. Consultas en Sede Principal

Con el fin de identificar los principales problemas de nuestros usuarios, ofrecemos una completa valoración del estado de salud, donde por medio de intervenciones ayudamos a la persona a fortalecer sus estrategias de afrontamiento frente a los problemas cotidianos de la vida, teniendo en cuenta la participación de la persona, familiares y su entorno. Se dividen en dos tipos de terapia: terapia individual y terapia grupal.

- Terapia individual

La terapia individual consta de la valoración: examen físico y mental, diagnósticos de enfermería, objetivos, plan de cuidados y evaluación. En ésta terapia, se logra una relación terapéutica con el paciente proporcionándole métodos para un mejor afrontamiento en crisis. En éstas sesiones la persona obtendrá por medio de la catarsis liberar la carga mental que no deja afrontar dicha crisis, herramientas para su autoconocimiento y la identificación de cualidades y potenciales, fortalecimiento de comunicación en sus redes de apoyo, entre otros, según la valoración de cada persona.

- Terapia Grupal

Como forma de expresar habilidades sociales y relaciones interpersonales, Cuidarte Mente ofrece servicio grupal, con el fin de promover la integración familiar, social y laboral para mejorar el grado de autonomía e independencia, este incluye:

- Grupos de Relajación
- Grupos Psicoeducativos
- Grupos de expresión corporal
- Grupo psicoterapéuticos
- Grupo de Apoyo familiar

2.3.2.1.2. Aplicación MindApp

Es una aplicación que permite estar actualizado en temas de salud mental, estará disponible para todos los sistemas operativos, tendrá un precio asequible y podrá actualizarse constantemente de acuerdo a las modificaciones que se vayan realizando.

2.3.2.2. A mediano plazo:

2.3.2.2.1. Atención Domiciliaria en convenio con IPS

Pensando en la salud integral de las personal CuidArte Mente ofrece servicios personalizados basados en un sistema de valores, con el fin de proporcionar cuidados de enfermería de forma individualizada a través de un programa terapéutico personalizado, promoviendo la autonomía y el autocuidado.

2.3.2.2.2. Vinculo trabajador seguro en convenio de ARL

CuidArte Mental tiene la capacidad de mantener una red social suficiente que garantice el cuidado integral de las personas, por eso ofrece servicios en salud mental dirigida a empresas con el fin de evitar alteraciones de salud mental de los mismos.

2.3.2.3 Largo plazo:

2.3.2.3.1. Atención Domiciliaria en convenio con Secretaria de Salud

Pensando en la salud integral de las personal CuidArte Mente ofrece servicios personalizados basados en un sistema de valores, con el fin de proporcionar cuidados de enfermería de forma individualizada a través de un programa terapéutico personalizado, promoviendo la autonomía y el autocuidado con personas que son remitidas desde la red de integración social del distrito.

2.3.3. Descripción del proceso en la prestación del servicio

Una vez definido el segmento de mercado, procedemos a concertar una lista, mínima de 20 pacientes por enfermera al mes, el proceso de atención que ofrece CuidArte Mente comprende un plan el cual incluye en primera instancia la apertura de la historia clínica a la persona la cual accede a nuestros servicios, Este es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del usuario, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del usuario o en los casos previstos por la ley (23) a continuación se inicia con la valoración en el cual se organiza los datos recolectados obtenidos diversas fuentes, incluye examen físico una completa valoración cefalocaudal por sistemas orgánicos, examen mental el cual forma parte de la entrevista psiquiátrica que explora y recoge el estado emocional y el funcionamiento y la capacidad mental de la persona. Incluye el comportamiento y las reacciones emocionales durante la entrevista; el contenido del pensamiento; el estado de conciencia del paciente y su capacidad de percibir e interpretar el ambiente y de comprender correctamente su situación actual, para identificar el problema real o potencial de la persona que resulta del análisis y la interpretación de los datos objetivos y subjetivos que brinda la persona al inicio de la consulta, identificando el diagnóstico de enfermería, aquí se trata de establecer un plan de cuidados, para intervenir, realizar ejecución del plan, y por ultimo realizar una evaluación para ver los resultados de las intervenciones, adicionalmente se brinda un seguimiento, que se da a través de visitas domiciliarias, ajustando un cronograma de actividades que permitan el desarrollo

de la autonomía e interdependencia de la persona mejorando integración familiar, social y laboral.

Este proceso tiene como tiempo mínimo de duración por sesión 2 horas, dependiendo de la complejidad de la consulta, para ello es necesario contar con recurso humano suficientemente preparado que tenga capacidad de resiliencia y escucha, por eso la existencia de una psicóloga organizacional, quien se encargara de contratar el personal idóneo y capacitado enfermeras, psicólogo, psiquiatra.

En cada intervención y actividad programada se dejara una anotación en la historia clínica por parte del profesional que brindo su atención, quedara estipulado la actividad realizada, hallazgos, evoluciones y observaciones pertinentes que considere importantes que influyan en el proceso de recuperación de la persona. Al finalizar el proceso se realizara una reunión multidisciplinar del equipo de salud donde se evaluara el plan de atención que se le presto a la persona, en busca de oportunidades de mejora.

Por último CuidArte Menta piensa en el bienestar de sus usuarios y pone al mercado la aplicación MindApp; la cual genera un boletín mensual con datos de información precisa de puntos de atención en caso de necesitarla. Trae una guía básica de cómo afrontar una situación que altere su salud mental.

2.4. Justificación de la oportunidad empresarial

En la actualidad, los trastornos de salud mental se ha convertido en un problema mundial, no solo por su prevalencia, sino por el impacto que genera a nivel personal, familiar y social en Colombia el ministerio de protección social con el apoyo nacional del Consejo Nacional de Seguridad social en salud durante los años 2003 -2004 desarrollo el Estudio Nacional de Salud Mental Colombia 2003, este estudio revelo que el 40% de la población colombiana presento alguna clase de trastorno mental en su vida y es importante mencionar que los más afectados son habitantes de Bogotá y la Costa Pacífica (24), con base a este estudio se propuso una política de salud mental de la población colombiana, que tiene como objeto prevenir el impacto negativo de los problemas psicosociales sobre los individuos, familias y comunidades y reducir el impacto de los trastornos mentales.

En la población de Usaquén se realizó un estudio de diagnóstico de participación social 2009-2010, la cual presenta indicadores de afección de la salud mental,

donde se muestra la conducta suicida se ha convertido en una de las causas de atención de salud en los servicios de urgencias por lo que se considera importante hacer un monitoreo y seguimiento a la población.

La salud mental individual es determinada por múltiples factores sociales, psicológicos y biológicos. Por ejemplo, las presiones socioeconómicas persistentes constituyen un riesgo bien conocido para la salud mental de las personas y las comunidades. Las pruebas más evidentes están relacionadas con los indicadores de la pobreza, y en particular con el bajo nivel educativo.

La mala salud mental se asocia asimismo a los cambios sociales rápidos, a las condiciones de trabajo estresantes, a la discriminación de género, a la exclusión social, a los modos de vida poco saludables, a los riesgos de violencia y mala salud física y a las violaciones de los derechos humanos.

También hay factores de la personalidad y psicológicos específicos que hacen que una persona sea más vulnerable a los trastornos mentales. Por último, los trastornos mentales también tienen causas de carácter biológico, dependientes, por ejemplo, de factores genéticos o de desequilibrios bioquímicos cerebrales.
(25)

2.4.1 Ámbito IPS

El componente de Salud Mental realiza en este territorio el acompañamiento, formación continuada y seguimiento a los profesionales de la salud de la UPA Usaqué, punto de salud ubicado en este territorio. Desde estas acciones se busca fortalecer los procesos de acceso y atención de calidad de todos los servicios de salud, identificando y fortaleciendo, para este caso, competencias en los profesionales para la identificación de expresiones de violencia o maltrato, de tal manera que se puedan ofrecer oportunamente respuestas para su abordaje a partir de canalizaciones o notificaciones.

A lo largo de la vida todos los seres humanos se nos presentan una serie de eventos que llevan a enfrentar situaciones difíciles, estas situaciones generan estados de disconfort, emocional, sentimental hasta que llegan al punto de no ser resueltos, hacen que la persona tenga un desequilibrio que lo lleve a desarrollar a una crisis, nuestros servicios de CuidArte Mente ofrece a la persona una intervención terapéutica que incluye un proceso de ayuda para que la persona pueda recuperar el equilibrio de su vida, ofrecemos componentes de primeros auxilios emocionales esta comprende:

2.4.1.1. Contacto Psicológico

Se define este primer contacto como empatía o "sintonización" con los sentimientos de una persona durante una crisis. La tarea primaria es escuchar cómo la persona en crisis visualiza la situación y se comunica cualquiera que sea el entendimiento que surja que la persona sienta que la escuchan, aceptan, entienden y apoyan, lo que a su vez conduce a una disminución en la intensidad de la ansiedad; el contacto psicológico sirve para reducir el dolor de estar solo durante una crisis, pero en realidad se dirige a algo más que esto.

2.4.1.2. Dimensiones del problema

La indagación acerca de la situación presente implica las preguntas de "quién, qué, dónde, cuándo, cómo"; se requiere saber quién está implicado, qué pasó, cuando, etc. El futuro inmediato se enfoca hacia cuáles son las eventuales dificultades para la persona y su familia

2.4.1.3. Posible soluciones

Identificación de un rango de soluciones alternativas tanto para las necesidades inmediatas como para las que pueden dejarse para después, identificadas de manera previa. Esto es llevar a la persona en crisis a generar alternativas, seguido de otras posibilidades. Una segunda cuestión es la importancia de analizar los obstáculos para la ejecución de un plan en particular.(26)

La empresa será constituida por persona jurídica mediante Sociedad por Acciones Simplificadas, cuyo objeto social será prestar servicios de enfermería para la recuperación integral de la calidad de vida de pacientes con alteraciones de salud mental, brindando cuidado especializado con personal altamente calificado bajo la modalidad de intervención en crisis y por convenio con las instituciones prestadoras de servicio (IPS), medicina propagada y entidades prestadoras de salud (EPS).

Los servicios están dirigidos a la población que comprende edades entre los 16 y 60 años para la promoción de la salud mental, en segundo a personas en condiciones de vulnerabilidad psicosocial, este incluye intervenciones específicas a personas de bajos recursos, desempleados, víctimas de la violencia y el desplazamiento, mujeres y niños maltratados, adolescentes, ancianos abandonados, tercero a la población con trastornos mentales para la detección, diagnóstico tratamiento, rehabilitaciones salud mental.

3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN A PROFUNDIDAD

3.1 Análisis del entorno

Actualmente en Colombia existen los lineamientos para la creación de una política en salud mental, estos son claros en cuanto a los objetivos hacia los que debe apuntar dicha política, los cuales son: promover la salud mental de la población colombiana, prevenir el impacto negativo de los problemas psicosociales sobre los individuos, familias y comunidades colombianas y reducir el impacto negativo de los trastornos mentales sobre los individuos, familias y comunidades colombianas. Estos objetivos o propuestas para la creación de la política en salud mental en Colombia y los demás aspectos concernientes (inclusión social, recursos humanos, provisión y organización de los servicios en salud mental) lo consideramos una oportunidad para la empresa ya que los objetivos a largo plazo pretenden ampliar la cobertura en Bogotá con todos los niveles socioeconómicos y establecer convenios con entidades públicas para que el Sistema General seguridad Social en Salud (SGSSS) disminuya las deficiencias que tiene en la atención de salud mental. De igual forma, estos lineamientos están aplicados en el plan decenal de salud pública en la dimensión de convivencia social y salud mental, dedicado a la construcción, participación y acción transectorial y comunitaria que, mediante la promoción de la salud mental y la convivencia, la transformación de problemas y trastornos prevalentes en salud mental y la intervención sobre las diferentes formas de la violencia, contribuya al bienestar y al desarrollo humano y social en todas las etapas del ciclo de vida, con equidad y enfoque diferencial, en los territorios cotidianos. Este plan decenal en el enfoque de salud mental y convivencia social tiene dos componentes que abarcan prevención de la enfermedad y promoción de la salud mental. En la prevención además de evitar la enfermedad se pretende brindar una atención integral a problemas y trastornos mentales y a diferentes formas de violencia. En la promoción se pretende crear estrategias y acciones intersectoriales y comunitarias orientadas a proveer oportunidades que permitan el despliegue de recursos individuales y colectivos para el disfrute de la vida. Ambos aspectos contemplados en el componente de salud mental del pan decenal son oportunidades para desarrollar nuestra actividad económica debido a las terapias que se brindarán; la grupal enfocada a la promoción por las actividades lúdicas y de destrezas que se potencializan en cada sesión con cada persona, y en el componente de prevención por medio de las terapias individuales en las que se realiza intervención en crisis en las que se brindan herramientas de afrontamiento

que evitarán acciones violentas o perjudiciales para la propia persona y para la sociedad.

La salud mental es un componente integral y esencial de la salud, en el que la persona potencializa sus capacidades, hace frente al estrés normal de la vida, trabajando de forma productiva y contribuyendo a su comunidad. En este sentido positivo, la salud mental es el fundamento del bienestar individual y del funcionamiento eficaz de la comunidad. Teniendo en cuenta este concepto, la empresa tiene oportunidad en el mercado debido a que el objetivo de ésta será fortalecer cada aspecto que influye en la salud mental de las personas y de esta forma disminuir los problemas sociales que los trastornos mentales traen. En esta labor de prevención y promoción, están involucradas diferentes organizaciones de salud, a nivel nacional e internacional como los son el ministerio de la protección social en Colombia y la Organización Mundial de la Salud. Esta última, presta apoyo a los gobiernos con el fin de promover y reforzar la salud mental, pues se ha visto que las emergencias humanitarias son una gran oportunidad para mejorar los servicios de salud mental que son sostenibles a largo plazo.

Uno de los problemas que se espera disminuir con la implementación de programas de atención en salud mental es el estigma social, razón por la cual muchas de la personas deciden no buscar ayuda o aislarse junto con sus familias, teniendo que afrontar todo este proceso sin ninguna orientación, por lo cual se hace más difícil el proceso de recuperación. El estigma social se ha tratado de disminuir con las herramientas que la globalización y la tecnología han generado, dentro de estas podemos encontrar diferentes aplicaciones en salud mental que van enfocadas a la información de algunos trastornos la aplicabilidad de escalas para diagnosticarlos. Estos instrumentos nos permiten innovar en el mercado de las aplicaciones ya que la gran mayoría de estas no tiene la posibilidad de interactuar con la persona por medio de situaciones de la vida diaria y aportando herramientas de afrontamiento, que es lo que se pretende con la creación de la aplicación MindAdpp, además de ejercer un plan de choque contra el uso inadecuado de las tecnologías de la información, que tienen su función ambivalente; transmisión de información y al mismo tiempo está perjudicando la salud mental de los usuarios.

Los factores económicos brindan oportunidades para el desarrollo de la actividad de la empresa debido a los abusos de sustancias psicoactivas y trastorno de depresión a causa del desempleo y recorte de ingresos (especialmente en los hombres), esto genera una población vulnerable importante que necesita atención en salud mental. La intervención oportuna en este tipo de personas o en las que por cualquier motivo hayan llegado al abuso de drogas ilícitas disminuirá los costos en prevención y tratamiento, además de las pérdidas económicas y

perdidas en productividad que se generarán en las empresas por el ausentismo laboral.

De acuerdo con los últimos estudios del banco mundial, Bogotá es uno de los mejores entornos empresariales de América Latina debido a la facilidad que se ofrece a los inversionistas para hacer negocio, y esto sustentado en las diferentes reformas que se han creado para hacer más eficiente el clima de negocio. Sin embargo, uno de los aspectos que se considera amenaza es el crecimiento en la economía mundial porque genera una caída en las exportaciones colombianas, fundamentalmente en el petróleo, pero también en los productos tradicionales debido a que Estados Unidos es el principal destino de las exportaciones colombianas, con una participación de 39 por ciento dentro del valor total, y le sigue la Unión Europea, con el 14 por ciento. Esta crisis económica puede afectar a grandes y pequeñas empresas; dentro de las cuales se encuentra catalogada CuidArte Mente. Otro aspecto relevante en el entorno económico es el desempleo que se presentó en el primer trimestre del presente año según el DANE, aunque se podría considerar una amenaza por la disminución de los ingresos per cápita para invertir en los servicios que la empresa ofrece, se considera una oportunidad por la generación de nuevos empleo.

En cuanto al entorno ambiental, la empresa dentro del compromiso social que debe tener está el cuidado al medio ambiente de acuerdo a la actividad económica que se vaya a desarrollar. De acuerdo a las actividades o servicios que la empresa ofrecerá, el decreto 596 de 2011 que tiene por objeto incidir positivamente sobre las condiciones sanitarias y socio-ambientales que determinan la calidad de vida y la salud de los ambientes de la salud de los/as habitantes del Distrito Capital, la empresa contará con el apoyo institucional de la secretaría de ambiente para la creación de planes de acción ambientales que permitan la alta calidad de vida de las personas y el cuidado del medio ambiente. Es por esto que debemos seguir la norma del decreto 2676 del 2000, para la clasificación de los residuos tanto hospitalarios como administrativos, ésta se realizará dentro de la empresa y la disposición final la hará el ente encargado o delegado por la secretaria de ambiente. Por otro lado, se puede disponer de programas o campañas ambientales dirigidas a empresas que fomenten el cuidado del medio ambiente.

En el marco legal que sustenta el desarrollo de la actividad de la empresa, está, el sistema general de seguridad social en salud (SGSSS) que establece un modelo de salud universal, solidaria y eficiente para mejorar la calidad de vida de la población Colombiana, para la promoción de la salud mental, prevención y atención integral a problemas y trastornos mentales, es necesario implementar leyes que sirvan como base para la atención en salud mental, todo esto requiere un plataforma legal que en nuestro ámbito se conoce como la Ley 1616

del 21 de 2013 que garantiza el ejercicio del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, para la aplicación de esta ley se tiene en cuenta algunas definiciones que se relacionan con los objetivos de mercadeo de la empresa, la promoción de la salud mental como una estrategia intersectorial orientada a la transformación de los determinantes de salud mental que afectan la calidad de vida y prevención primaria del trastorno de salud mental, hace referencia a todas las intervenciones tendientes a impactar los factores de riesgo, relacionados con la ocurrencia de trastornos mentales. Los planes que dicha ley propone son los establecidos en el plan decenal de salud pública tanto para la prevención como para la promoción, incluyendo la atención integral.

Como profesionales de enfermería, para desempeñar nuestras funciones, la ley 266 de 1996 reglamenta todo el ejercicio profesional define la naturaleza y el propósito de la profesión, determina el ámbito del ejercicio profesional, desarrolla los principios que la rigen, determina sus entes rectores de dirección, acreditación, organización y control del ejercicio profesional las obligaciones y derechos que se derivan de su aplicación. Esta ley también es clara al definir las competencias del profesional de enfermería, pues entre estas se encuentra la participación en la formulación, diseño, implementación y control de políticas, planes, programas y proyectos en salud mental desde una perspectiva de atención primaria renovadas. De acuerdo a lo anterior, la empresa va de acuerdo a lo establecido en esta ley ya que los servicios ofrecidos, están enfocados hacia la promoción, prevención y atención integral a la persona con trastorno mental.

Otra de las leyes por las cuales se ve amparada la actividad de prestación de servicios de salud mental es la ley 1043 de 2006, por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicio de salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención. Los aspectos contemplados para la habilitación son la capacidad tecnológica y científica, tener suficiencia patrimonial y financiera, y capacidad técnico-administrativa, aspectos que se esperan alcanzar para poder habilitar los servicios. Debido a que uno de los estándares es la capacidad científica y tecnológica, CuidArte Mente manejará el seguimiento de cada persona por medio de una historia clínica, la cual está reglamentada en las normas de diligenciamiento administración, custodia y confidencialidad en la resolución 1995 de 1999.

La ley 1429 de 2010 también llamada la ley del primer empleo acobija nuestra práctica empresarial debido a que somos una empresa pequeña y al compromiso social que tiene al tratar de disminuir los niveles de desempleo en el país además de mejorar los ingresos de la población informal, de los desempleados en

condiciones de desventajas y de los pequeños empresarios. Dentro de los beneficiarios se encuentran las nuevas pequeñas empresas que empiezan a funcionar normalmente, las que se formalicen, los menores de 28 años, las personas en condición de desplazamiento, en proceso de reintegración o en situación de discapacidad, mujeres mayores de 40 años de edad que no hayan tenido in contrato de trabajo en los 12 meses anteriores a su vinculación laboral, también las madres cabezas de familia de estratos 1 y 2 y los empleados que devenguen menos de 1.5 salarios mínimos y que aparezcan por primera vez cotizando a la seguridad social. En el caso de CuidArte Mente, las personas que serán vinculadas como trabajadoras tienen las características demográficas anteriormente mencionadas tanto las enfermeras profesionales como las personas que tengan nivel académico técnico. Dentro de los beneficios que la ley tiene para la empresa están el no pagar los aportes de nómina a cajas de compensación familiar, al Sena, al ICBF ni a la subcuenta de solidaridad en salud, en los dos primeros años a partir del inicio de la actividad económica principal. En los siguientes tres años pagarán dichos aportes en proporción al 25%, 50% y 75% de la tarifa general establecida. A partir del sexto año, la empresa pagará las tarifas plenas de cada uno de estos aportes, tampoco se pagará el impuesto a la renta en los dos primeros años a partir del inicio de actividad económica principal y en los siguientes tres años se pagará este impuesto en proporción al 25%, 50% y 75% de la tarifa general establecida. Y a partir del sexto año, se pagará la tarifa plena de este impuesto si aplica, y por último, no se pagará el costo de la matrícula mercantil en las cámaras de comercio, en el primer año a partir del inicio de la actividad económica principal, y en los siguientes dos años, lo pagarán en proporción al 50% y 75% de la tarifa establecida para ese pago. El poder acceder a estos descuentos proporcionados por la ley le permite a la empresa disminuir costos en los primeros 6 años de actividad. **(Ver anexo 1)**

3.2 Análisis del marco industrial

Tabla 1. Análisis de Competidores y Sustitutos

NOMBRE DE INSTITUCIÓN	DESCRIPCIÓN
	La Clínica Retornar es una IPS privada, dedicada al tratamiento,

<p style="text-align: center;">Clínica Retornar</p>	<p>rehabilitación, prevención e investigación científica, en el área de la salud mental. Los servicios que ofrece son urgencias psiquiátricas 24 horas, hospitalización (promedio de 7 días), hospital día (servicio ambulatorio de rehabilitación para pacientes que no ameritan hospitalización, pero que se encuentran en alto riesgo de crisis o han salido de ella pero que aún necesitan un periodo de control permanente), manejo de adicciones de sustancias psicoactivas y del comportamiento, investigación clínica y psicofarmacología, atención integral (evaluación e informe de los pacientes que asisten a consulta externa). Aunque no esté mencionado en el portafolio de servicios, la Clínica Retornar ofrece atención por línea telefónica las 24 horas.</p> <p>Los medios que utiliza para promoción son la página web y el nombre de la clínica en los empaques de sus medicamentos neuropsiquiátricos. Son medios de comunicación entre la industria farmacéutica y el paciente para los planes de beneficio. (27)</p>
<p style="text-align: center;">INSTITUTO COLOMBIANO DEL SISTEMA NERVIOSO "Clínica Monserrat"</p>	<p>Es una corporación privada sin ánimo de lucro, dedicada al estudio, la investigación científica, el tratamiento, la prevención, la enseñanza, el fomento y la promoción de la salud mental, todo ello con criterio de eficiencia, eficacia, garantía de calidad y cultura de servicio, bajo principios éticos y humanísticos.</p> <p>Los servicios que ofrece son: programas terapéuticos (afecto, cuidado especial, desintoxicación, jóvenes y niños, pensamiento, psicogeriatría, TAB, terapia electroconvulsiva e hidroterapia),</p>

	<p>hospitalización día (hospitalización parcial que le permite al usuario permanecer en contacto con su medio familiar, laboral y social), consulta externa y laboratorio clínico. Sin embargo, cuenta con una sede llamada Campoalegre ubicada en Chía a la cual remiten los pacientes con problemas de abuso de sustancias psicoactivas que ofrece tratamiento internado y ambulatorio. Los precios que ofrece la clínica varían de acuerdo al tipo de convenio que la clínica tenga con la empresa motora de salud a la cual esté afiliado el paciente. Sin embargo, hay pacientes que deciden tomar los servicios de forma particular y para ellos, las consultas particulares con psiquiatría oscilan entre \$250.000 y \$300.000, si a la valoración el paciente requiere hospitalización, los costos variarán de acuerdo al número de días que esté internado.(28)</p>
<p>CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ</p>	<p>Es una institución prestadora de servicios de salud, líder a nivel nacional en asistencia, docencia e investigación en salud mental y cuidados paliativos, con un talento humano competente y comprometido con el carisma, la filosofía y los valores de la orden hospitalaria de San Juan de Dios. Presta servicios para pacientes con patología en Salud Mental y en paciente con patología orgánica en cuidado crónico y paliativo, así como medicina interna 2° nivel de atención, con 54 años de experiencia. Proporciona atención en servicio de Urgencias, Hospitalización, Servicios Ambulatorios (clínica diurna, consulta externa y post hospitalización), dependiendo de cada EPS. (La clínica no tiene convenios para prestación de</p>

	<p>servicios con régimen subsidiado, debe acudir a la red de atención pública). Ambulatoriamente ofrece atención en todos los grupos de edad en las siguientes especialidades: Psiquiatría general, psiquiatría niños y adolescentes, Psicología general e Infantil.</p> <p>La atención que se brinda es por un equipo interdisciplinario conformado por psiquiatría, psicología, trabajo social, enfermería y terapia ocupacional.</p> <p>Los costos están determinados por la categoría a la que pertenezca: A, B, C, D (dependiendo del ingreso del salario mínimo legal mensual vigente) así mismo será la cuota moderadora que debe cancelar en la clínica antes de la atención así: categoría A \$2.300 con un depósito al ingreso de la clínica de \$80.000, categoría B \$9.100 y \$200.000, Categoría C \$23.900 y \$300.00 respectivamente. Las personas que se encuentran en categoría D son aquellos que adquieren el servicio de forma particular y no deben pagar cuota moderadora sino el valor de ingreso a la institución que es de \$1.650.000.</p> <p>La distribución y promoción de sus servicios es principalmente por remisión de otras entidades con las que se tiene convenio como son compensar, colmédica, famisanar, sanitas, positiva, cafesalud EPS, nueva EPS, EPS Sura, Cafesalud Medicina Prepagada, SaludCoop y Cruz Blanca.(29)</p>
	<p>Es una clínica- hospital nivel 2 que brinda atención a las personas con alteraciones en la salud mental. Los beneficiarios de los servicios son</p>

<p>CLÍNICA CAMPO ABIERTO “ORGANIZACIÓN SANITAS”</p>	<p>remitidos únicamente remitidos de la organización Sanitas. La promoción y distribución de sus servicios es por medio de la institución de Sanitas de donde lo remitan y los costos de la atención están regulados por la categoría a la que pertenezca según el ingreso salarial.</p>
--	--

3.3 Análisis de tendencias

3.3.1 Análisis de tendencias y Macro-Tendencias: Mega-tendencias mundiales, tendencias de su mercado y fuentes (Industria)

Los trastornos mentales y neurológicos representan casi la cuarta parte de la carga total de enfermedad en América Latina y el Caribe. Un sistema de salud mental eficiente es vital tanto para poder ofrecer una respuesta apropiada y reducir esa carga que se traduce en morbilidad, mortalidad y discapacidad, como para cerrar la alta brecha en términos de personas enfermas que no están recibiendo ningún tipo de tratamiento. En América Latina se ha desarrollado por parte de la Organización Mundial de Salud (OMS) un instrumento de evaluación para Sistemas de Salud Mental llamado WHO AIMS, ésta ha sido utilizada por casi la totalidad de los países de América Latina y El Caribe países, de los cuales Colombia y Venezuela no han implementado el sistema.(30)

De acuerdo al informe de la CEPAL del 2010, al finalizar la primera década del tercer milenio, en América Latina y el Caribe la esperanza de vida al nacer se ha elevado a 73,4 años (70,2 en los hombres y 76,7 en las mujeres), el promedio de hijos por mujer está llegando al nivel de reemplazo (2,18), la mortalidad infantil ha descendido a 22 defunciones de menores de un año por cada 1.000 nacidos vivos y la población que habita en áreas rurales representa el 20% del total (Naciones Unidas, 2008c). A su vez, el analfabetismo de los mayores de 15 años ha disminuido a 8,3% en los hombres y a 9,7% en las mujeres.” Por otro lado, la transición demográfica está envejeciendo paulatinamente, todos los países de la región marchan hacia sociedades más envejecidas. Dos características de este proceso motivan una preocupación urgente. En primer lugar, el envejecimiento se produce y se seguirá produciendo en el futuro a un ritmo más rápido que el registrado históricamente en los países hoy desarrollados. En segundo lugar, ese proceso se dará en un contexto caracterizado por la pobreza y la inequidad social,

un escaso desarrollo institucional y una baja cobertura de la seguridad social. En cuanto a salud mental se refiere, esta caracterización demográfica presenta un desafío que los sistemas de salud mental deben hacer frente: la problemática psicosocial de la población adulta mayor. (30)

Tabla 2. Datos sociodemográficos de los 34 países y territorios de América Latina y El Caribe de la OMS – AIMS

Países y territorios participantes	Categoría de ingresos: Ingreso alto (IA), ingreso mediano alto (IMA), ingreso medio bajo (IMB), ingreso bajo (IB)	Población, 2010 (x 1000)	Ingreso nacional bruto (INB) per cápita \$ Internacionales (ajuste PPP) (US\$) (PPP Int.\$) 2004	Población por debajo de la línea de pobreza (% con <\$1 por día)	Tasa de alfabetismo en adultos (%) 2010	Tasa estimada de mortalidad por suicidios y lesiones auto infligidas (por 100.000 hab.)
Anguila	IA	15
Antigua y Barbuda	IMA	87	19.390	...	99,0	1,2
Argentina	IMA	40.412	14.110	0,87	97,8	7,8
Barbados	IA	286	18.240	3,5
Belice	IMB	312	5.990	3,7
Bolivia	IMB	9.930	4.170
Brasil	IMA	194.946	10.190	3,80	...	5,8
Chile	IMA	17.114	13.450	0,83	...	11,6
Costa Rica	IMA	4.659	11.040	0,65	96,2	5,8
Cuba	IMA	11.258	99,8	12,2
Dominica	IMA	73	8.430	4,1
Ecuador	IMA	14.465	8.010	5,14	91,9	8,2
El Salvador	IMB	6.193	6.680	...	84,5	11,4
Granada	IMA	108	8.320	2,9
Guatemala	IMB	14.389	4.700	...	75,2	4
Guyana	IMB	754	3.130	27
Haiti	IB	9.993
Honduras	IMB	7.601	3.840	...	84,8	...
Islas Vírgenes (RU)	IA	43
Jamaica	IMA	25	86,6	4,6
México	IMA	2.741	7.550	...	93,1	...
Montserrat	IA	113.423	15.030	4,2
Nicaragua	IMB	5
Panamá	IMA	5.788	2.730	...	94,1	11,4
Paraguay	IMB	3.517	11.970	...	93,9	5,9
Perú	IMA	6.455	4.680	5,90	...	6
República Dominicana	IMA	29.077	8.010	2,6
San Kitts y Nevis	IA	9.927	7.860	3,1
Santa Lucía	IMA	50	15.490	2,1
San Vicente y las Granadinas	IMA	104	8.970	3,7
Suriname	IMA	161	9.200	...	94,7	2,4
Trinidad y Tabago	IA	525	6.730	...	98,8	14,4
Turcas y Caicos	IA	1.341	23.520	10,7

Fuentes: Organización Panamericana de la Salud (OPS-OMS) (http://new.paho.org/hq/index.php?option=com_content&task=view&id=2470&Itemid=2003); Banco Mundial (<http://data.worldbank.org/indicator>)

En cuanto al perfil epidemiológico de los trastornos mentales en América Latina y EL Caribe, la carga de los trastornos mentales y neurológicos representa el 22.2% de la carga total de la enfermedad, medida en años de vida ajustados en función de la discapacidad. En relación a todos los trastornos neuropsiquiátricos, los más altos son los trastornos depresivos unipolares (13,2%) y los producidos por el uso excesivo de alcohol (6,9%). Sin embargo, la brecha del tratamiento es abrumadora; nos referimos al porcentaje de personas con trastornos mentales que no recibe tratamiento alguno.(30)

Tabla 3. Prevalencia de los trastornos mentales y porcentaje de la brecha de tratamiento

Trastorno	Prevalencia media (por 100 habitantes adultos) (12 meses)	Brechas de tratamiento (%)
Psicosis no afectivas	1,0	37,4
Depresión mayor	4,9	58,9
Distimia	1,7	58,8
Trastorno bipolar	0,8	64,0
Trastorno de ansiedad	3,4	63,1
Trastorno de pánico	1,0	52,9
Trastorno obsesivo compulsivo	1,4	59,9
Uso nocivo o dependencia de alcohol	5,7	71,4

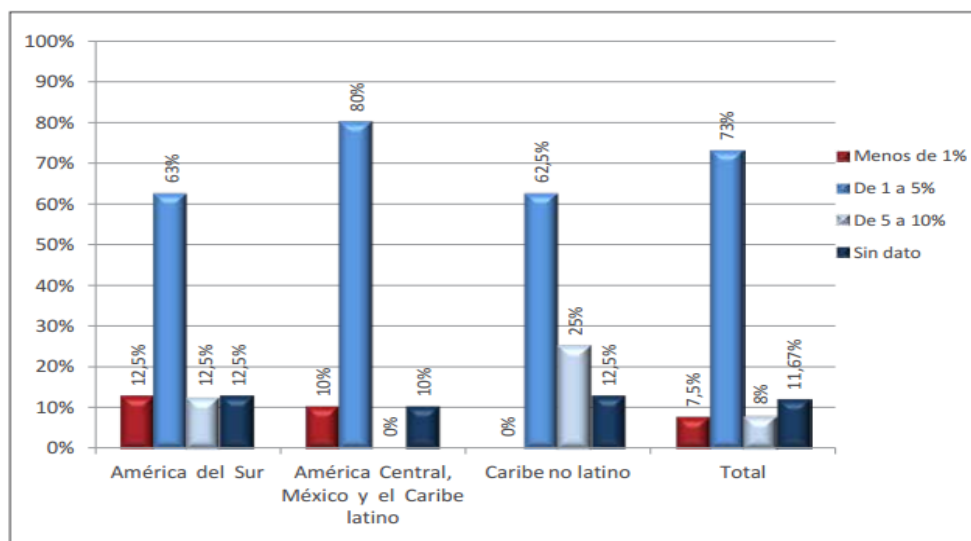
Fuente: Kohn R, Levav I, Caldas de Almeida JM, Vicente B, Andrade L, Caraveo-Anduaga JJ, Saxena S, Saraceno B: Los trastornos mentales en América Latina y el Caribe: Asunto prioritario para la salud pública. Rev. Panam. Salud Pública 2005;18(4/5):229-240.

En cuanto al financiamiento de los servicios en salud mental de los países de la región todos poseen estos servicios especializados (con o sin hospital psiquiátrico). Sin embargo, no es tarea sencilla conocer exactamente el monto de dinero que se destina a estos servicios. En la mayoría de los países evaluados no existe una línea de presupuesto específica para salud mental. Los datos de financiamiento son obtenidos haciendo cálculos aproximados, sumando la información disponible sobre los distintos servicios existentes y los gastos estimados.(30)

Cuando el hospital psiquiátrico es el único o principal servicio en el ámbito de la salud mental, puede resultar más sencillo identificar los recursos, aunque, en general, se trata básicamente de gastos de personal, operativos y de

mantenimiento. Quedan fuera otros escenarios que son parte de la responsabilidad del servicio público como, por ejemplo, la atención primaria de la salud (APS) y determinados recursos indispensables, como los medicamentos, allí donde estén subsidiados o sean suministrados gratuitamente. De cualquier manera, aunque la información sea incompleta, se percibe claramente que los recursos disponibles son tan limitados que se hace difícil pensar en una implementación real y a gran escala de las políticas o planes diseñados para asegurar una mayor cobertura de las necesidades de salud mental de las poblaciones. En los ocho países evaluados de América del Sur, el porcentaje del presupuesto específico para salud mental del total del presupuesto de salud variaba entre 0,2% y 7%, con una mediana de 2,05%. En los seis países de América Central, México y el Caribe latino, variaba entre 0,4% y 2,9%, con una mediana de 0,9%. Por último, en el Caribe no latino el rango variaba de 1% a 9% en los 14 países o territorios que proporcionaron la información, con una mediana de 3,5%.(30)

Grafica 1. Porcentaje del presupuesto total de salud destinado a salud mental por Subregiones



Fuente: WHO-AIMS: informe sobre los sistemas de salud mental en América Latina y El Caribe. Disponible en: <http://www.paho.org/per/images/stories/FtPage/2013/WHO-AIMS.pdf>

Los indicadores anteriores muestran que en la mayoría de los países el gasto destinado a salud mental como porcentaje del total del presupuesto de salud

apenas supera el 1%. En América del Sur, tan solo Uruguay (12,5%) tiene un presupuesto para salud mental mayor a 5%; y en Centroamérica, México y el Caribe latino no existe ningún país que lo tenga. En contraste, y aunque representa una población menor, el 25% de los países del Caribe no latino destina entre 5% y 10% del presupuesto de salud al gasto específico de salud mental. Por último, se observa que solo 8% del total de los países de la Región tiene un presupuesto para salud mental mayor a 5% del presupuesto total de salud y 7,5% registra un presupuesto menor a 1%.(30)

Esa limitada asignación a la salud mental (con algunas excepciones donde el porcentaje es más elevado) está además afectada por la marcada asimetría en la distribución del presupuesto. En efecto, con la excepción de Belice (26%), Chile (33%) y Panamá (44%), una proporción mayoritaria de países dedica más de 50% de su presupuesto de salud mental a los hospitales psiquiátricos. Esta tendencia, en términos de recursos dirigidos hacia los servicios centralizados y hospitalarios (en muchos casos con un modelo asilar), no refleja las resoluciones adoptadas por los mismos países en las reuniones del Consejo Directivo de la OPS/OMS, durante las que apoyaron el desarrollo de programas de atención basados en la comunidad.(30)

En el contexto Colombiano, el país ha experimentado un sostenido crecimiento entre 2000–2010. La disminución de la pobreza ha tenido un avance leve hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). El desplazamiento forzado por violencia constituye el factor más importante de migración interna. El país experimenta también una transición demográfica, descenso de fecundidad y aumento en esperanza de vida, lo que conlleva un cambio en el perfil epidemiológico. El sistema de salud ha logrado amplia cobertura y un importante control de enfermedades infecciosas, así como de la morbi-mortalidad materna e infantil.(31)

El Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), con sus regímenes contributivo y subsidiado, tiene cobertura de 91,1%. Regímenes especiales acogen al 4,6% de población que pertenece a fuerzas militares, policía, magistrados, empresa de petróleo y universidades públicas. Solo 4,3% de la población no está cubierta por el SGSSS. La afiliación al sistema es obligatoria y se hace a través de 72 entidades promotoras de salud, que ofrecen un plan obligatorio similar para ambos regímenes desde 2008.(31)

El gasto total en salud, en relación con producto interno bruto (PIB), se estabilizó en 6,4% en 2009. El gasto de bolsillo, como proporción del gasto privado en salud, se ha mantenido en 50%. Se estableció el Sistema Único de Habilitación, que obliga a profesionales e instituciones al cumplimiento de condiciones mínimas de

calidad. El Ministerio de Protección Social elaboró normas para orientar el uso racional de medicamentos, su acceso, calidad, seguridad y oportunidad.(31)

La salud y sus tendencias muestran que entre los años 2006 y 2010 hubo importantes logros en salud materno-infantil y control de enfermedades infecciosas. Aumentó el uso de métodos de planificación familiar modernos, y disminuyó la tasa de fecundidad en mujeres adolescentes y la mortalidad infantil (20,6 por 1.000 nacidos vivos en 2008). En trastornos mentales, hay mayor presencia de trastornos depresivos mayores, trastornos adaptativos y estrés.(31)

La situación en Colombia que corresponde a la prevalencia y aumento de las enfermedades en salud mental está respaldada por el Estudio Nacional en Salud Mental del 2003. Se evaluó la presencia de los 23 trastornos clasificados por el DSM IV. Los resultados arrojaron que alrededor de ocho de cada 20 colombianos, tres de cada 20 y uno de cada 20 presentaron trastornos psiquiátricos alguna vez en la vida, en los últimos 12 meses y en los últimos 30 días, respectivamente. Por tipo de trastornos, los más frecuentes fueron los trastornos de ansiedad (19.3% alguna vez), seguidos por los trastornos del estado de ánimo (15%) y los trastornos de uso de sustancias psicoactivas (10.6%). En los últimos 12 meses y en los últimos 30 días, los trastornos más comunes son los de ansiedad, seguidos por los afectivos y después por los de uso de sustancias psicoactivas.(10)

Otro aspecto evaluado en el Estudio Nacional en Salud Mental del 2003 fue la atención por psiquiatría. El porcentaje de uso de servicios para cualquier trastorno está entre 1.6 a 4.2%. Sin embargo, cuando se analiza el uso de psiquiatras según el número de trastornos mentales que sufre una persona, se encuentra que aquellas con tres o más trastornos, 5% recibieron atención psiquiátrica. El número de trastornos mentales que sufre un individuo es una medida de la necesidad de atención. Los hallazgos están sugiriendo que ante la mayor necesidad de atención, los pacientes afrontan las barreras de acceso para usar los servicios de salud. Sin embargo, el porcentaje no supera el 5%. Los datos anteriores apoyan la necesidad de incrementar los esfuerzos orientados a hacer más accesibles los servicios de salud y acercar la población a ellos.(10)

4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL MERCADO

4.1. Análisis de las 5 fuerzas de Porter

Tabla 4. Cinco Fuerzas de Porter

EVALUACIÓN GLOBAL	SI/M	Ítem	%
AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES	5	12	42%
PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CONSUMIDORES	3,5	7	50%
AMENAZA DE LOS SERVICIOS O PRODUCTOS SUSTITUTOS	1,5	4	38%
PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES	1,5	6	25%
RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES EXISTENTES	3,5	7	50%
	15		

Fuente: Autores 2014

Según el diagrama de las 5 fuerzas de Porter **(Ver Anexo 2)**, se evidencia que una de las mayores amenazas se encuentra en nuestros competidores, debido a que somos una empresa que está en fase de iniciación comparada con la trayectoria y experiencia de nuestros competidores. Por otro lado, nuestra empresa tendrá una curva de aprendizaje debido a que es un campo empresarial poco difundido y conocido, por lo que se requiere capacitaciones y sensibilización en el personal de la empresa y la sociedad. Por otro lado, nos vemos enfrentados a un gran poder de negociación de nuestros clientes, debido a que nuestros servicios van dirigidos a personas de la localidad de Usaquén, es decir, hay cercanía entre los consumidores y hay mayor facilidad en la creación de masas que pueden influir en el consumo. Por tal motivo, es importante que nuestra empresa se enfatice en la fidelización y satisfacción de nuestros clientes, porque ellos son fuentes de información y publicidad para nuestra empresa.

En cuanto a los posibles productos y servicios sustitutos, se observa que debido a que nuestros servicios y productos se encuentran en un área de mercado poco estudiado, hay pocos productos y servicios de nuestros competidores que puedan sustituir nuestra calidad y objetivos terapéuticos. Sin embargo, existe cierta amenaza que se pueda presentar en el futuro por parte de los grandes competidores.

Por último, el poder nuestros proveedores no es significativo debido a que nuestra empresa da el sello innovador de los servicios, no nuestros proveedores directamente. Por ejemplo, los servicios de Spunik Impro, son guiados por los socios de la empresa para las terapias de expresión corporal. Por otro lado, la secretaria de salud, las ARL e IPS encuentran la necesidad de nuestros servicios para disminuir los costos en salud y aumentar la satisfacción de sus clientes con la ventaja de nuestros precios y nuestras terapias innovadoras.

4.1.1. Análisis de la Industria

Para analizar el entorno de nuestra empresa, se utilizó la matriz DOFA para obtener una visión general de las amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas.

Tabla 5. DOFA

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • El Gobierno está buscando nuevas estrategias para invertir en la prevención de problemas de salud mental. • Los trastornos por estrés y ansiedad causados por crisis circunstanciales y evolutivas están aumentando por los estilos de vida. • El uso de nuevas tecnologías en la sociedad va en aumento. • Las empresas promotoras de salud no cuentan con programas de intervención en crisis. • La atención en salud mental es poco asequible a las personas de bajos recursos. • Las personas que han vivido el conflicto armado son otro tipo de población al que podemos 	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario establecer vínculos con otras empresas. • La creación de una aplicación similar. • Los usuarios pierdan el interés en los servicios y productos de nuestra empresa. • El estigma social sigue siendo un factor que interviene en la búsqueda de ayuda profesional cuando se presenten alteraciones en salud mental. • Se pueden generar cambios políticos que afecten el desarrollo de la empresa.

<p>atender.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las políticas y leyes en salud mental cuentan con todos los soportes para la actividad que pretendemos desarrollar con la empresa. • Vamos a trabajar sobre personas de una comunidad que podría servir como puente de información sobre clientes potenciales. 	
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tenemos un equipo interdisciplinar para la prestación de nuestros servicios y para el funcionamiento adecuado de la empresa. • La aplicación (uno de los productos que pretendemos vender) va a estar disponible para todos los sistemas operativos. • Contamos con nuestra planta física para prestar las terapias individuales y grupales. • Contamos con atención pronta y oportuna tanto presencial como a distancia y de forma personalizada. • Las enfermeras profesionales cuentan con una formación en salud mental y humanística, lo que permite que la atención sea más humanizada y de calidad. • La valoración de enfermería está fundamentada en una teoría científica y los diagnósticos y planes de cuidado soportados por lineamientos internacionales en enfermería. 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estamos en la etapa de inicio, y esto hace que el reconocimiento en el sector salud es poco y este es de los aspectos más relevantes para la sostenibilidad de la empresa. • Consecución de clientes potenciales. • Necesitamos inversionistas para desarrollar los servicios. • Necesidad de capacitación del personal de forma periódica para prestar un servicio de calidad. • Para la venta de la aplicación dependemos de un centro de ventas online.

Fuente: Autores, 2014

4.1.2. Análisis de Competencia de Sustitutos

Tabla 6. Competencia de Sustitutos y acciones para posicionar la empresa

Nombre	Acciones para posicionarse
Clínica Montserrat	<ul style="list-style-type: none">• Debido a que la clínica Montserrat es centro de referencia en salud mental en cuanto a tratamiento a personas con un trastorno mental establecido, la ventaja competitiva que tenemos frente a éste es que nuestros servicios son de fácil acceso, la persona no debe contar necesariamente con un diagnóstico para contar con nuestros servicios y nos enfocamos en la prevención más no en el tratamiento.• Nuestra atención va dirigida a la intervención en crisis con una valoración inicial y el plan de atención integral.
Clínica Retornar	<ul style="list-style-type: none">• Vamos a trabajar para el sostenimiento y la calidad continua de nuestro centro por medio de actualizaciones de nuestros profesionales.• Se realizarán estrategias publicitarias para obtener convenios flexibles con las ARPs para la atención integral al trabajador para su salud física y mental.
Clínica Nuestra señora de la Paz	<ul style="list-style-type: none">• A medida que avance nuestra empresa, incluiremos en nuestros paquetes modos de pago flexible y cómodo a la persona con una previa valoración socioeconómica.• Buscamos convenios con las EPSs para que nuestros clientes puedan acceder a nuestros servicios de una manera más económicamente cómoda con calidad.
	<ul style="list-style-type: none">• Nuestra empresa está disponible para todas las personas que necesiten de nuestros servicios

<p>Clínica Campo abierto</p>	<p>independientemente de la EPS en el cual está afiliado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A medida que avancemos realizaremos investigaciones y estudios con una visión ética para promover el escalón científico de nuestra empresa y gestionar proyectos en pro de la salud mental de los Bogotanos y Colombianos
-------------------------------------	---

Fuente: Autores 2014

4.1.3. Análisis del consumidor

A partir de los estudios realizados sobre el mercado, se encuentra una gran necesidad acciones que ayuden a la persona en los tiempos de crisis por sus consecuencias devastadoras para la salud mental de quien lo presenta como depresión, suicidio, consumo de sustancias psicoactivas, agresividad que se transforma en violencia en su entorno social, trastornos de ansiedad, entre otros. La población de Usaquén a pesar de ser una localidad que no es considerada como zona de tolerancia si presenta un aspecto social importante en el punto de marketing de nuestra empresa. Es una localidad que, en un 51%, constituye estratos 4,5 y 6, cuyas crisis se centran en las crisis familiares como conflictos de pareja, padres e hijos y así mismo desintegración del núcleo familiar; Crisis en el trabajo producido por la sobrecarga laboral, el entorno físico y emocional de la empresa, entre otros; La crisis evolutivas, que son propios de los cambios del ciclo vital de cada persona. Sin embargo, las crisis se generan en cada persona de formas diferentes a pesar que sean similares.

Por otro lado, en relación con el estudio del segmento objetivo (**Ver Anexo 3**) realizado a partir de una encuesta realizada a 65 personas, se evidencia que la mayoría de personas padecieron en algún momento de sus vidas un trastorno mental, como depresión, en el cual, la mitad acudió a centros especializados en donde la mala experiencia surgió por los estigmas sociales tanto de la persona que solicitaba ayuda, como del cuerpo tratante; por otro lado, las barreras que se evidencia en la encuesta es la falta de interés de la sociedad y la lista de espera en donde no se cuenta con la atención oportuna y eficaz de profesionales especialistas en el tema. A partir del estudio, también se evidencia un interés particular de prevenir trastornos mentales y buscar ayuda si se tiene la oportunidad a partir de 5 y 6 sesiones de 2 horas y con un precio que están

dispuestos a pagar entre 30-50 mil pesos colombianos por sesión. Por último, la empresa tendrá en cuenta en su plan publicitario la promoción de la marca por medio de redes sociales y correo electrónico, debido al impacto global en comunicación que tienen éstas herramientas en la población joven y adulta.

Por tal motivo, CuidArte Mente juega un papel importante en cada persona que decide ser cliente de nuestros servicios, debido a que más que se genera un compromiso de cliente a proveedor, se da un compromiso de personas donde la relación de confianza es clave, de tal manera que nuestra atención será amable, convincente, empática y respetuosa, desde la publicidad y el punto de distribución de nuestros servicios hasta el final de las terapias individuales y grupales, guardando el acuerdo de confidencialidad después de las intervención.

4.2. Análisis del mercado propiamente dicho

4.2.1. Tamaño del mercado

CuidArte Mente es una empresa cuyos clientes potenciales inicialmente se encuentran en la localidad de Usaquén, cuya población es 474.773, lo que representa el 6,4% de los habitantes del Distrito Capital y cuya distribución de género es de 219.717 hombres y 255.056 mujeres. La necesidad de intervención en crisis en ésta población se contempla a través de las estadísticas de suicidio, violencia y abuso, consumo de estupefacientes y pandillismo mencionadas con anterioridad.

A continuación se presenta una tabla con la descripción del consumo por cliente de los productos y servicios de CuidArte Mente:

Tabla 7. Consumo por cliente de los servicios y productos de CuidArte Mente

Consumo Unitario aparente por cliente	El cliente puede escoger cualquiera de los 2 paquetes de terapias o el plan mixto que ofrece las tres por un mes.

Frecuencia del consumo por cliente	La terapia individual ofrece 4 sesiones en el mes, es decir, 1 por semana, al igual que las terapias grupales a excepción de la primera semana que son 2 sesiones grupales. (Ver anexo 4)
---	--

4.2.2. Tamaño del Segmento Objetivo

Nuestros clientes potenciales cuyos estratos socioeconómicos son 4, 5 y 6, y rango de edad va desde los 16 años hasta los 59 años equivalen al 51% (N = 243853) de la población de Usaquén, de tal manera contemplamos determinados porcentajes de clientes potenciales para lograr una escalabilidad adecuada a corto, mediano y largo plazo de la siguiente manera:

Tabla 8. Cobertura de clientes potenciales en la población de Usaquén

Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
<p>30 % sobre los clientes potenciales es decir 73156 habitantes.</p> <p>Sobre éstos habitantes, nosotros atenderemos a 60 personas por mes y 720 en el 1er año es decir el 1% de la población en concordancia con el número de personal con que contamos.</p>	<p>60 % sobre los clientes potenciales es decir 146311 habitantes.</p> <p>Sobre éstos habitantes, nosotros atenderemos a 80 personas por mes y 960 anuales, es decir que a mediano plazo, el cual equivale a 3 años, atenderemos a 2880 habitantes, es decir, el 2%.</p> <p>Cabe destacar que el incremento de clientes</p>	<p>80 % sobre los clientes potenciales es decir 170697 habitantes.</p> <p>En 5 años, desde la creación de la empresa, hemos atendido alrededor de 4800 habitantes, es decir, el 2.8%. Cabe resaltar que el crecimiento de la cobertura de la población de Usaquén se ve afectada por los servicios que prestaremos a las ARLs (Sura y Positiva),</p>

	está asociado con la contratación de una enfermera más para clientes particulares, las otras 2 enfermeras contratadas, serán distribuidas para 20 clientes provenientes de las ARL y 20 clientes de las IPS.	las IPS y a los clientes remitidos de la secretaría de Salud de Bogotá, en relación de 1 enfermera para 20 clientes de cada servicio.
--	--	---

Fuente: Autores 2014

Sin embargo cabe resaltar que a mediano plazo los clientes no solo serán de la localidad de Usaquén sino también de las ARL e IPS aliados, por lo que el aumento de la cobertura de clientes potenciales en ésta localidad a mediano y largo plazo no será muy significativo.

4.2.3. Mezcla de Marketing

4.2.3.1. Productos, servicios y precios

Paquete N. 1: Terapia Individual
Costo: \$300000*
N. Sesiones: 4
* En caso de no acudir a las sesiones en el tiempo programado, la siguiente cita tendrá el valor de la valoración inicial (\$80.000)

Paquete N.2: Terapia Grupal
Costo: 400.000
N. sesiones: 5
Sesión 1 Grupo de Relajación
Sesión 2 Terapia de psicoeducación
Sesión 3 Terapia de expresión corporal
Sesión 4 Psicoterapia
Sesión 5 Terapia de apoyo familiar

Aplicación MindApp
Costo: \$ 8.260
N. aplicaciones anuales: 500 (A corto plazo) – 1000 (A mediano plazo)

Fuente: Autores 2014

4.2.3.2. Promoción de la empresa

Tabla 9. Estrategias de Publicidad

Logotipo	
Slogan	<p>“Tienes un porqué, nosotros te damos el cómo”</p>
Medios Publicitarios a cargo de:	<p>CuidArte mente es de vital importancia tener alto grado de reconocimiento en el público, y es fundamental dar a conocerlos mediante medios de comunicación, como publicidad en principales medios como son periódicos, folletos, tarjetas, redes sociales, muestra comercial.</p> <p>PERIÓDICOS:</p> <p>Los periódicos hacen parte del diario vivir de las personas, son un medio de</p>



CAMILA GÓMEZ | Creativa Gráfica
Tel.: (1) 7583527 - 6160143 | Cel.: (57) 301 247 9557
Dir.: Bogotá: Cra 16A N° 79 - 05 Piso 6 - 01
Colombia - Suramérica

comunicación habitual que permite brindar información clara y veraz sobre temas en salud mental, nos permite brindar información para divulgar nuestros servicios y productos, esta característica nos permite permanecer en el tiempo, espacio, y ser leído cuantas veces quiera.

TARJETAS:

Es una forma muy útil de ser reconocidos, las tarjetas son un medio de comunicación escrito que establece objetivos claros para la transmisión de mensajes cortos, es una forma sencilla de dar a conocer nuestra empresa en las diferentes partes de la Ciudad.

REDES SOCIALES

Debido a la gran influencia de las nuevas tecnologías en el mundo actual consideramos que las redes sociales como son (Facebook whatsapp – Intagram – Twiter - Hotmail, entre otros) nos permite expandirnos, compartiendo nuestras productos y servicios y así encontrar nuevos clientes.

Página de Facebook:
<https://www.facebook.com/pages/CuidArte-Mente/706607149429184>

MUESTRA COMERCIAL

A través de actos escénicos de la compañía de improvisación teatral “Sputnik Impro”, donde en las actuaciones se observarán las situaciones cotidianas en donde se pueden presentar diferentes crisis y la intervención de enfermería en las mismas. De éste modo, se captarán los clientes potenciales para la empresa.



ACCIÓN BTL

En las obras de teatro publicitarias, cada actor le hará entrega del sticker a cada cliente potencial, el cual lleva un código QS que los remitirá a un landing page, en donde encontrarán la información de la empresa, los servicios y los costos en la página institucional.



MindApp

La aplicación aparte de ser un producto de CuidArte Mente, también es un recurso publicitario electrónico debido a que unos de los servicios de MindApp son los boletines mensuales de la empresa para el usuario.

Fuente: Autores 2014

4.2.3.3. Distribución y punto de venta

CuidArte Mente ofrece sus servicios de manera individual y personalizada, nuestros servicios en Salud Mental se prestan de manera directa con el cliente inicialmente en nuestra sede principal ubicada en la localidad de Usaquén en Bogotá, contaremos con una Aplicación para móvil que brinda información clara y oportuna sobre afrontamiento en crisis, a nivel laboral, personal, social de tal manera que se establece un vínculo terapéutico entre el personal y la persona que está recibiendo nuestros servicios, tendremos a mediano plazo atención domiciliaria fundamentado en la comunicación directa con nuestros clientes , crearemos convenios con ARL para la prestación de servicios a empleados y empleadores de empresas, se espera como objetivo a largo plazo brindar atención a personas a través de contratos y convenios con la secretaria de salud y así ser reconocidos y se referencia en la promoción y prevención de salud mental.

4.2.3.4. Personas

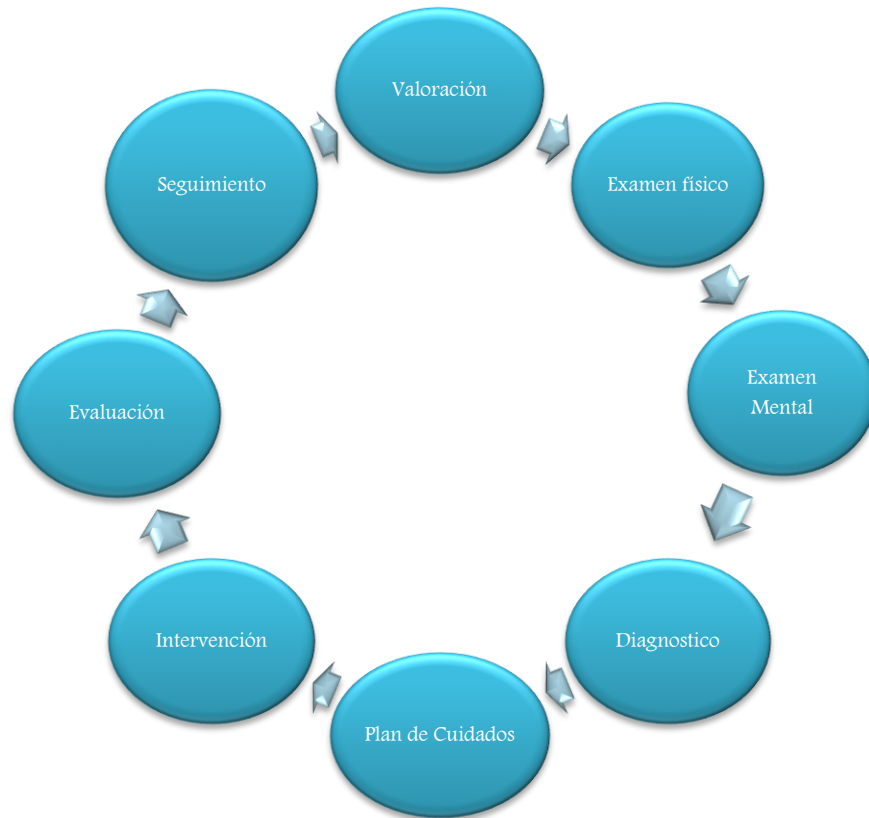
CuidArte Mente cuenta con un equipo interdisciplinario que brinda atención de alta calidad:

Enfermeras
Psicólogo
Artista Plástico
Profesionales artes escénicas
Profesionales artes escénicas
Ingeniero de sistemas

4.2.3.5. Procesos

La prestación de servicios de CuidArte Mente incluye un proceso de enfermería que incluye las siguientes fases:

Grafica 2. Ciclo de procesos



Fuente: Autores 2014

4.2.3.6. Entorno Físico

CuidArte Mente, piensa en la tranquilidad y paz de sus clientes, por tal motivo, el entorno físico se encuentra en un ambiente casero y amable para la realización de las terapias individuales y grupales.

Grafica 3. Planta física



Fuente: Autores 2014

CuidArte mente es una IPS Institución prestadora de servicios de salud que cuenta con una planta física ubicada en la localidad de Usaquén Dirección 119 7ª - 47, que piensa en la comodidad de sus clientes por eso ofrece una planta física a disposición de sus usuarios para mejorar la calidad de atención, aquí encontrara la Recepción, donde estará ubicada la auxiliar administrativa que le brindara información sobre los servicios y productos a los cuales los clientes pueden acceder, encontrara al extremo derecho e izquierdo dos salones para el servicio de terapias individuales o grupales, al fondo encontrara los consultorios a los cuales podrá acceder después de agendada su cita, contará con servicio de baño para hombres y para mujeres, y una cómoda sala de espera en la cual podrá descansar mientras espera ser atendido.

5. DEFINICIÓN DE CLAVES DEL ÉXITO

5.1. Factores de Mercado

Logramos una base sólida de mercado a través del cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo en las diferentes áreas empresariales:

Objetivos de la Empresa

Corto plazo

- Tener 20 clientes particulares por enfermera al mes.
- Crear y ajustar la aplicación de acuerdo a las necesidades de la población estudiada previamente por la encuesta realizada en el cual incluirá: Afrontamiento en crisis (Familiar laboral, personal, social, salud) y tenerla disponible en las plataformas Appstore, playstore y Nokia Collection para su descarga móvil.
- Contar con una planta física en donde se realizarán las intervenciones de grupo y terapias alternativas.
- Contratar personal interdisciplinario por horas: Psicólogo, artista plástico y profesional de artes escénicas.
- Contratar Publicista, ingeniero de sistemas y contador por prestación de servicios.
- Cumplir la meta de 500 usuarios de MindApp.

Mediano Plazo

- Instauración de atención domiciliaria.
- Crear convenios con las ARLs para la prestación de nuestros servicios a los empleados y empleadores de las empresas.
- Cumplir la meta de más de 1000 usuarios de nuestra aplicación.
- Permanecer y mantener la cobertura del servicio de la localidad de Usaquén y extenderla a demás localidades de Bogotá.
- Prestar nuestros servicios a 120 clientes al mes.
- Contratar 3 enfermeras profesionales de tal manera que: una enfermera estará a cargo de 20 clientes de las ARLs, una enfermera estará a cargo de 20 clientes remitidos de IPS y otra enfermera para 20 clientes particulares.

Largo plazo

- Construir convenios y contratos con la secretaria de Salud.
- Contratar 4 enfermeras más para: 20 clientes de ARLs, 20 clientes particulares, 20 clientes de IPSs y 20 clientes remitidos de secretaría de salud por enfermera al mes.
- Ser centro reconocido y de referencia en la prevención y promoción de salud mental en Bogotá.
- Realizar estudios de Mercadeo para evidenciar los clientes potenciales en diferentes partes de Bogotá.

5.2. Factores de Operación

5.2.1. Recursos Tecnológicos

MindApp

En los últimos tiempos las nuevas tecnologías se centran en procesos de comunicación y agrupación. En ésta era los medios de comunicación han influenciado en el desarrollo de la sociedad, por ende, el mundo contemporáneo es tecnológico.

La aplicación de nuestra empresa consiste en diseñar programas que proporcionan estrategias de afrontamiento en los momentos de crisis. Los diferentes ítems que estarán en la aplicación serán diseñados en relación con la etapa de desarrollo biológico y psicosocial del destinatario los cuales tendrán:



- Juegos y retos
- Artículos
- Estrategias de afrontamientos
- Tipos de crisis y como detectarlas
- Cartilla virtual para cuidadores principales en situación que requieren acompañamiento continuo
 - Preguntas online
 - Casos hipotéticos de la vida diaria donde el usuario podrá escoger y proponer soluciones.

El producto tendrá un precio asequible y estará disponible para todos los sistemas operativos.

5.1.2. Recursos Humanos

En el área organizacional nuestra empresa busca un adecuado trabajo en equipo entre los miembros, con actividades y responsabilidades distribuidas equitativamente, buscando la mejora continua del recurso humano en el área científica y humana. Nuestra empresa busca cuidar a nuestro personal de forma integral por medio de capacitaciones, programas de “Trabajador saludable” y favoreciendo su entorno físico y psíquico, en pro de cumplir a cabalidad de los objetivos propuestos y mantener la identidad empresarial en cada trabajador

En el siguiente cuadro se muestran las diferentes áreas de la empresa, las actividades que realizan, los requisitos de cada miembro que lo compone y tiempo de las actividades.

Tabla 10. Áreas y actividades de CuidArte Mente

Área	Actividades	Requisitos especiales	Tiempo
Gerenciales	<ul style="list-style-type: none"> * Coordinar los equipos de trabajo. * Definir los objetivos y metas * Diseñará los procesos administrativos de la empresa. * Articulará las actividades de las diferentes áreas de la empresa para la resolución de los objetivos de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> * Liderazgo * Trabajo en equipo * Innovación * Orden y justicia * Comunicación con las diferentes áreas. 	Indefinido
	* Cumplir los objetivos de	Personal capacitado con:	

<p>Marketing</p>	<p>marketing establecidos. * Realizar estrategias que permitan dar a conocer a la empresa las necesidades del cliente (Encuestas en cada visita domiciliaria y a nivel virtual). * Generar estrategias de publicidad y promoción de nuestra empresa (Por radio, televisión y redes sociales) * Mantener actualizada a la empresa sobre las nuevas tendencias del mercado a medida del tiempo. * Determinar los precios de los paquetes de servicios de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Creatividad * Comunicación asertiva * Innovación * Empatía * Manejo de las TICs * Vanguardia en las nuevas tecnologías. 	<p>Indefinido</p>
<p>Producción</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Materializa los proyectos de corto, mediano y largo plazo. * Implementa nuevas estrategias a los servicios de la empresa. * Se encarga de llevar a cabo las visitas domiciliarias, las consultas de enfermería y las 	<p>Profesionales de enfermería capacitadas en el área de cuidado en salud mental con aptitudes de liderazgo, comunicación asertiva y escucha.</p>	<p>Indefinido</p>

	terapias individuales y grupales.		
Contabilidad y finanzas	<ul style="list-style-type: none"> * Se encarga del estudio de costos. * Maneja los activos y los pasivos de la empresa. * Estandariza el salario y el precio de los servicios por los profesionales. * Busca los recursos financieros para la realización de los proyectos. 	Profesional contador que sea preciso, ordenado y honesto en los procesos de contabilidad y finanzas	Indefinido
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> * Buscar y seleccionar al personal capacitado para la ejecución de los proyectos de la empresa. * Adiestrar y capacitar al personal. * Velar por el bienestar de los trabajadores. * Evaluar el desempeño de los trabajadores. 	+ Psicólogo especialista en clima organizacional con actitud profesional, responsable, creativo y empático.	Indefinido
Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> * Mantener la estabilidad en la planta física de nuestra empresa (Aseo, logística y mantenimiento). * Agendar las citas de nuestros 	Personal de apoyo con cualidades de: <ul style="list-style-type: none"> * Comunicación * Orden * Iniciativa * Honestidad * Actitud de 	Indefinido

	clientes y el contacto con nuestro personal profesional.	servicio * Sentido de pertenencia con la empresa.	
--	--	--	--

Fuente: Autores 2014

Así mismo, en cada área de la empresa, tenemos profesionales y personal de apoyo vinculados a la empresa con diferentes contratos para la gestión y la realización de los procesos.

Tabla 11. Tipos de contrato del Personal

Cargo	Tipo de contrato	Aspectos laborales a considerar
Enfermeras profesionales	Contrato definido: Por 1 año, de acuerdo al desempeño se renovará el contrato.	Enfermeras con experiencia en el área de salud mental quienes realizarán las terapias de grupo y las visitas domiciliarias en base a la valoración inicial del paciente, el plan de cuidados, las intervenciones y las metas. Así mismo se les realizará sus respectivas evaluaciones periódicas y capacitaciones con el fin de mejorar nuestro servicio.
		* La ley 1164 del 2007, cuenta con las disposiciones en materia de talento humano del

Psicólogo	* Contrato por prestación de servicios	cual se desprenderán las conductas a seguir. * El psicólogo tendrá a cargo las entrevistas psicométricas de los aspirantes y manejará todo lo relacionado con el recurso humano. * Así mismo si se omite o viola algún punto del contrato se revalorará su contrato por prestación de servicios.
Publicista Contador	Contrato por prestación de servicios: Se acordarán con los profesionales.	Se determinarán los costos de acuerdo a las actividades realizadas por los profesionales. Deben mantener un trato respetuoso y digno con los demás trabajadores y con los clientes.
Personal de apoyo: * Servicios generales * Logística * Mantenimiento	Contrato definido: Se acordará con cada trabajador el contrato por un año, en donde se evaluará el desempeño cada 2 meses.	Los trabajadores trabajarán de lunes a viernes de 7 a 5 pm. Se evaluará el rendimiento y la actitud con el cual se desempeñan en las tareas asignadas.

Fuente: Autores 2014

5.1.2.1. Proceso de selección del personal

Para mantener la fidelidad de nuestros clientes nuestros servicios deben ser de calidad y así mismo el personal contratado debe contar con múltiples cualidades que mantengan la calidad y promuevan al mejoramiento continuo de la empresa. Por tal motivo, la selección del personal se realiza de la siguiente manera:

* El primer paso, es recibir las diferentes hojas de vida de los candidatos para el respectivo análisis.

* A las personas seleccionadas se les hará llegar el mensaje de citación por medio electrónico y telefónico. Los candidatos deben confirmar y agendar una cita para su respectiva entrevista.

* La primera entrevista, el candidato tendrá el primer contacto con el área gerencial de la empresa, en donde se le realizarán diversas preguntas en el ámbito profesional y personal (Formación profesional, cualidades, aptitudes, actitudes a mejorar, expectativas) y se le aplicará un examen de conocimientos escritos.

* La segunda entrevista, el candidato realizará diferentes exámenes de personalidad (Roschach, árbol de koch, test de compresión de la venta de M. Bruce, entre otros), de aptitudes.

* Los exámenes ocupacionales serán realizados por IPS contratadas, en donde indicará el estado de salud física del aspirante.

5.1.2.1.1. Inducción

- **Persona que realiza la inducción:** Psicólogo de la empresa encargado de recursos humanos en conjunto con el área gerencial.

- **Proceso de inducción:**

* Presentación de formal de la empresa.

* Presentación de la misión, visión y valores de la empresa.

* Presentación del organigrama de la empresa y del equipo de trabajo.

* Presentación del puesto de trabajo.

* Políticas y reglas de comportamiento dentro de la compañía.

* Presentación de la planta física: Despacho gerencial, oficinas, áreas de terapia alternativas, salón de artes, terapia con animales, musicoterapia, rutas de evacuación, salidas de emergencia.

- **Material de inducción:**

Diapositivas en Power Point, folletos, terapias de grupo, Manual de políticas de la institución.

5.1.3. Recursos Financieros

Los recursos financieros van a ser obtenidos de diferentes créditos bancarios y del fondo emprender por medio de la presentación del plan de negocios y el cumplimiento de los requisitos para acceder al mismo de acuerdo a nuestro Balance General **(Ver Anexo 5)**

5.1.3.2. Fondo Emprender

Es un Fondo creado por el Gobierno Nacional y adscrito al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, para financiar proyectos empresariales provenientes de Aprendices, Practicantes Universitarios (que se encuentren en el último año de la carrera profesional) o Profesionales que no superen un año de haber recibido su PRIMER título.

El procedimiento para que un emprendedor pueda inscribir su plan de negocio consta de las siguientes actividades:

1. Presentarse en la unidad de emprendimiento o centro de formación del SENA más cercano
2. Presentar la idea de negocio a uno de los asesores de la unidad de emprendimiento o del Centro de Formación del SENA
3. El asesor verificará el cumplimiento de los requisitos para poder acceder al Fondo Emprender (según lo estipulado en el artículo 1 del acuerdo 007 de reglamentación del Fondo)
5. El asesor deberá ingresar la información principal de su proyecto en el sistema de información junto con la información básica de los integrantes del mismo (nombre, identificación y e-mail)

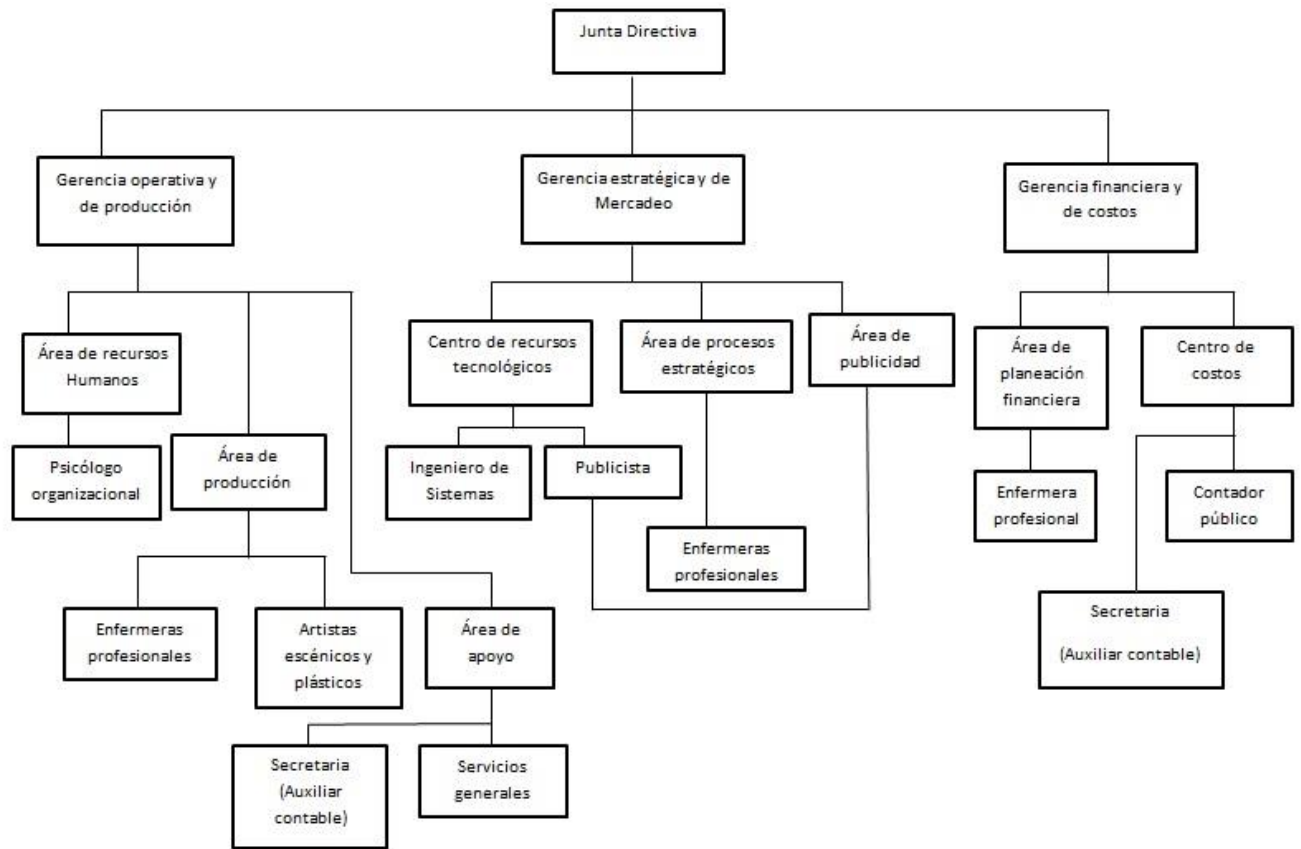
El sistema enviara vía e-mail su usuario y contraseña para que el emprendedor ingrese al sistema e inicie el proceso de formulación del plan de negocios.

El Fondo entregará recursos hasta 180 SMMLV. Estos recursos pueden ser utilizados para financiar un porcentaje o la totalidad del costo inicial para la puesta en marcha de la empresa. **(RECURSO)**

5.3. Factores de Dirección

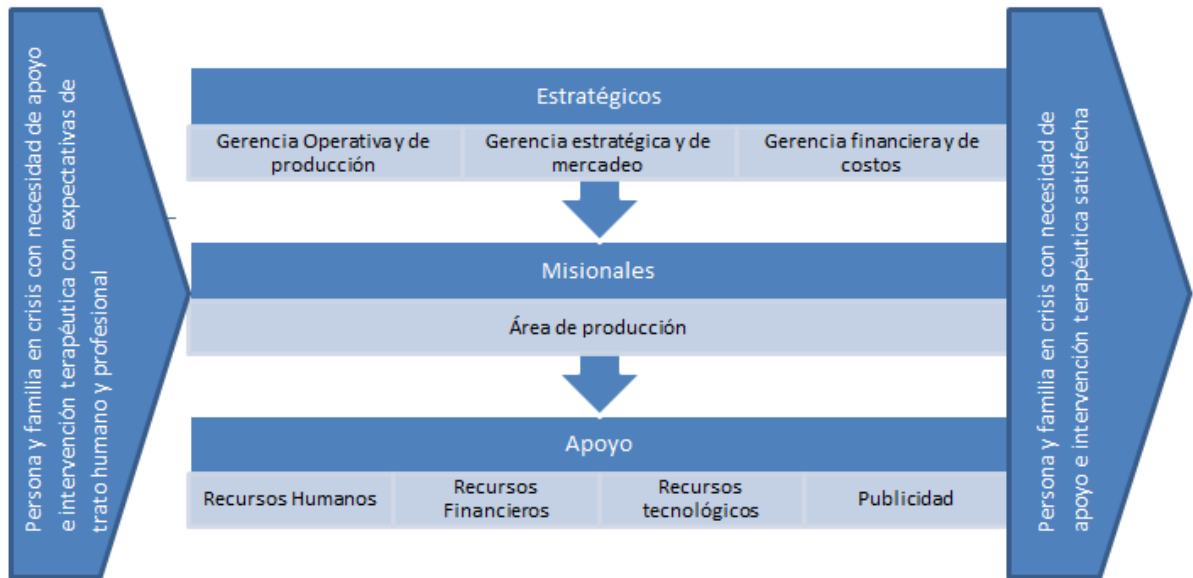
Para consolidarnos como empresa de alto nivel organizacional y de calidad, tenemos diferentes áreas especializadas en actividades de CuidArte Mente como lo muestra el organigrama y el mapa de procesos a continuación:

Grafica 4. Organigrama



Fuente: Autores 2014

Grafica 5. Mapa de procesos



Fuente: Autores 2014

6. DEFINICIÓN DE FACTORES CLAVES DE COMPRA DE LOS CLIENTES

6.1. Las cuatro C

CuidArte Mente es una empresa que piensa en la comodidad de sus usuarios, por eso brinda atención integral personalizada en salud mental, y ofrece beneficios que incentivan la lealtad de nuestros clientes, prestando servicios de alta calidad, con los mejores descuentos, que dan solución a los problemas por medio de la intervención terapéutica y así mejorar el estado de salud de la persona, potenciando su autonomía e interdependencia. **(Ver Anexo 6)**

6.2 Las Cuatro Acciones

Para mejorar la calidad de servicio CuidArte Mente plantea algunas actividades para mejorar la atención, y aumentar el nivel de satisfacción de los clientes, Favorecer la inclusión social y la productividad económica, reducir el riesgo de enfermedades mentales y las alteraciones de conducta, es de vital importancia erradicar el estigma social que tiene las alteraciones de salud mental en la sociedad, eliminando prejuicios, Fortaleciendo la red de apoyo en la empresas, por medios de comunicación para suprimir los mitos de salud mental, y lograr integrar a las personas. **(Ver anexo 7)**

6.3 Lienzo estratégico

CuidArte Mente piensa siempre en innovar con sus servicios y productos, por tal motivo, nos preocupamos no en competir sino en ofrecer bienes tangibles e intangibles que no pueden encontrar en otras empresas. **(Ver Anexo 8)**

7. MODELO DE NEGOCIO DE ALEXANDER OSTERWALDER

(Ver Anexo 9)

Por medio del modelo Canvas, CuidArte Mente quiere llegar a sus clientes potenciales (Personas de estrato 4, 5 y 6 de edades entre los 16 a los 59 años de la localidad de Usaquén inicialmente, Clientes de empresas vinculados a ARLs, IPS y personas inscritas al programa de reintegración social de la Secretaria de Salud de Bogotá) por medio de muestras comerciales en las obras de improvisación de la compañía de teatro contratada y el código BTL, el cual guiará al usuario a la página de la empresa. También, por medio de las redes sociales y la aplicación informaremos y captaremos clientes potenciales a nuestra empresa y mantendremos comunicación asertiva con ellos. Así mismo, para mantener la fidelidad y confort de nuestro cliente a los servicios de CuidArte Mente, desde su primer contacto con nuestra empresa, sostendremos una relación terapéutica/interpersonal basada en la confianza y amabilidad.

La propuesta de valor de nuestra empresa está planteada desde la innovación y la creatividad de nuestras terapias ofrecidas al cliente en nuestra planta física desde la primera valoración cuyo valor es de \$80 000, las cuales constan de 2 paquetes:

- Paquete de 4 Terapias individuales en un mes por un valor de \$300 000
- Paquete de 5 Terapias grupales en un mes por un valor de \$400 000 divididas en: Terapias de relajación, expresión corporal, psicoeducación, psicoterapia y apoyo familiar.

Para consolidarnos como una empresa de referencia en la atención en salud mental vamos a realizar diferentes actividades que son clave para el éxito y la fidelización de nuestros clientes:

- Eliminando las barreras de salud que impiden conseguir un servicio oportuno a la persona que necesita atención en crisis.
- Por medio de la relación interpersonal, aumentaremos la confianza del cliente a nosotros, a sus redes de apoyo y a sí mismo.
- Reduciendo el Estigma social por medio de los canales de comunicación y nuestros clientes.

- Creando vínculos fuertes con nuestros socios clave quienes nos ayudan a prestar los servicios (Compañía teatral Sputnik Impro) y nos provee clientes (ARLs, IPSs y Secretaría Distrital de salud)

- Potencializando nuestros recursos clave: La planta física, los materiales y el recurso humano en nuestras terapias para la mayor satisfacción del cliente.

Por último, para mantener nuestro punto de equilibrio en el mercado tenemos una estructura de costos bien definida dividida en: la nómina de nuestros trabajadores, aportes a seguridad social, prestaciones sociales, impuestos por prestación de servicios, renta de planta física, servicios público, y los gastos de papelería y publicidad. **(Ver Anexo 10)**

8. ANEXOS

ANEXO 1. AMENAZAS Y OPORTUNIDADES DEL ENTORNO (PESTAL)

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
POLITICO	<p>Actualmente en Colombia existen los lineamientos para la creación de una política en salud mental, estos son claros en cuanto a los objetivos hacia los que debe apuntar dicha política, los cuales son:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Promover la salud mental de la población colombiana.2. Prevenir el impacto negativo de los problemas psicosociales sobre los individuos, familias y comunidades colombianas.3. Reducir el impacto negativo de los trastornos mentales sobre los individuos, familias y comunidades colombianas. <p>Todo lo concerniente a como debe ser la política en salud mental (inclusión social, recursos humanos, provisión y organización de los servicios en salud mental) lo consideramos una oportunidad para la empresa ya que los objetivos a largo plazo pretenden ampliar la cobertura en Bogotá con todos los niveles socioeconómicos y establecer convenios con entidades públicas para que el Sistema General seguridad Social en Salud (SGSSS) disminuya las deficiencias que tiene en la atención de salud mental. De igual forma, estos lineamientos están aplicados en el plan decenal de salud</p>	

	<p>pública en la dimensión de convivencia social y salud mental, dedicado a la construcción, participación y acción transectorial y comunitaria que, mediante la promoción de la salud mental y la convivencia, la transformación de problemas y trastornos prevalentes en salud mental y la intervención sobre las diferentes formas de la violencia, contribuya al bienestar y al desarrollo humano y social en todas las etapas del ciclo de vida, con equidad y enfoque diferencial, en los territorios cotidianos.</p> <p>Esta política en convivencia y salud mental se plantea como objetivos A) generar espacios que contribuyan al desarrollo de oportunidades y capacidades de la población que permitan el disfrute de la vida y el despliegue de las potencialidades individuales y colectivas para el fortalecimiento de la salud mental, la convivencia y el desarrollo humano y social. B) Contribuir a la gestión integral de los riesgos asociados a la salud mental y la convivencia social mediante la intervención de los factores de riesgo y el mejoramiento de la capacidad de respuesta institucional y comunitaria en esta temática. C) Disminuir el impacto de la carga de enfermedad generada por los eventos, problemas y trastornos mentales y las distintas formas de violencia. A través del fortalecimiento y la ampliación de la oferta de servicios institucionales y comunitarios en salud mental que aumenten el acceso a quienes lo requieren y permitan prevenir el daño se vuelva crónico y el deterioro. Por otro lado, esta política en salud mental está dividida en 2 componentes enfocados en</p>	
--	--	--

	<p>promoción y prevención. El primero; promoción de la salud mental y la convivencia son todas aquellas políticas publicas estrategias y acciones intersectoriales y comunitarias orientadas a proveer oportunidades que permitan el despliegue óptimo de recursos individuales y colectivos para el disfrute de la vida cotidiana, estableciendo relaciones interpersonales basadas en el respeto, la solidaridad y el ejercicio de los derechos humanos; para el logro del bien común, el desarrollo humano y social. El segundo; prevención y atención integral a problemas y trastornos mentales y a diferentes formas de la violencia el cual consiste en las estrategias dirigidas a las prevención y atención integral de aquellos estados temporales o permanentes identificables por el individuo y/o por otras personas en los que las emociones, pensamientos, percepciones o comportamientos afectan o ponen en riesgo el estado de bienestar o la relación consigo mismo, con la comunidad y el entorno, y alteran las habilidades de las personas para identificar sus propias capacidades, afrontar las tensiones normales de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera y contribuir a su comunidad; igualmente incluye la prevención de las violencias en entornos familiares, escolares, comunitarios y laborales y la atención del impacto de las diferentes formas de la violencia sobre la salud mental. (32)</p> <p>La definición y desarrollo de estos componentes responden a varias premisas; afectación directa bajo</p>	
--	--	--

	<p>coordinación intersectorial de los determinantes sanitarios y ambientales, abordaje de la inequidad en salud ambiental, con énfasis en las poblaciones más vulnerables, respuesta a las necesidades sentidas de la comunidad recogidas a través de los diferentes medios implementados, donde solicitan al gobierno nacional: agua para consumo humano, gestión integral de residuos sólidos y líquidos, vivienda, entornos saludables y gestión articulada del gobierno y se facilitará la gestión integral de la salud ambiental y su articulación con atención primaria en salud. Para ello, dentro de la política se plantean estrategias y metas que se espera que sean cumplidas para el 2021.</p>	
<p>ECONÓMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La evidencia científica ha puesto de manifiesto, de manera consistente, que las personas, especialmente los hombres, que sufren una situación de desempleo, recortes en sus ingresos y conflictos familiares presentan un riesgo significativamente mayor de padecer algún tipo de problema de salud mental (principalmente depresión, trastornos de abuso de alcohol y suicidio), en comparación con la población general.(33) Se considera oportunidad debido a la gran necesidad de atención en salud mental por los factores de riesgo en la sociedad actual. • Según el Observatorio Nacional de Salud Mental y Drogas, el uso de drogas ilícitas, es también un factor que incide de manera 	<ul style="list-style-type: none"> • Una crisis de crecimiento en la economía mundial afecta el comercio. Se puede esperar una caída en las exportaciones colombianas, fundamentalmente en el petróleo, pero también en los productos tradicionales debido a que Estados Unidos es el principal destino de las exportaciones colombianas, con una participación de 39 por ciento dentro del valor total, y le sigue la Unión Europea, con el 14 por ciento. La crisis económica puede

	<p>negativa en la salud mental de las personas, en este sentido, un estudio realizado por Lewin Group para el Instituto Nacional de Abuso de Drogas y para el Instituto Nacional de Abuso de Alcohol y Alcoholismo de los Estados Unidos de América, estimó para el año 1992 que el costo económico del uso de drogas ascendió a US\$ 245.700 millones. Este valor estimado tiene en cuenta el costo del tratamiento y de las campañas de prevención del uso de sustancias psicoactivas. Adicionalmente se tuvieron en cuenta los costos en que incurre la sociedad por la pérdida de productividad y el incremento en los niveles de delincuencia, de los cuales un mayor porcentaje los asumen los gobiernos (46%), en segundo lugar están quienes abusan de las drogas y sus familias con una 44%. Se halla una importante oportunidad de mercado, por la necesidad de disminuir costos de la nación por medio de factores de riesgo modificables.(34)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bogotá ofrece a los inversionistas uno de los mejores entornos empresariales de América Latina. De acuerdo con los más recientes análisis del Banco Mundial, la ciudad se encuentra en el top 3 regional de las ciudades con mayores facilidades para hacer negocios. Muestra de ello es que Bogotá ha sido la ciudad latinoamericana que en los últimos 8 años ha implementado el mayor número de reformas para hacer más eficiente el clima de negocios.(35) 	<p>afectar a grandes y pequeñas empresas.(33)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre los meses de enero a marzo de 2014, Bogotá registró una tasa de desempleo de 9.9%, cifra inferior a la de la nación (10.5%). Se trata, además, de la tasa más baja obtenida por la ciudad para un primer trimestre de año, desde que se implementó la actual metodología del DANE en 2001. Sin embargo, se ve como una amenaza debido a que el ambiente económico es dinámico y así como disminuyó el desempleo durante ese periodo, puede incrementar en el segundo semestre. El desempleo tiene impacto directo a nuestra empresa debido a que afecta a nuestros contribuyentes.(36)
--	--	--

<p>SOCIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La salud mental es un componente integral y esencial de la salud, en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad. En este sentido positivo, la salud mental es el fundamento del bienestar individual y del funcionamiento eficaz de la comunidad.(25) • La OMS presta apoyo a los gobiernos con el fin de promover y reforzar la salud mental. • Las emergencias humanitarias brindan la oportunidad de mejorar los servicios de salud mental sostenibles a largo plazo.(37) • Los servicios de salud mental de atención primaria incluyen los servicios de tratamiento y las actividades de prevención y promoción que realizan los profesionales de atención primaria, es el caso de atención en la comunidad.(38) 	<ul style="list-style-type: none"> • Los trastornos mentales son costosos tanto económica como emocionalmente para la persona, la familia y la sociedad. • La persona con enfermedad mental debe afrontar una doble dificultad para recuperarse: la enfermedad en sí y los prejuicios y discriminaciones que recibe por padecerla. • Es el estigma social, una carga de sufrimiento que incrementa innecesariamente los problemas de la enfermedad y constituye uno de los principales obstáculos para el éxito del tratamiento y de la recuperación.(39)
<p>TECNOLÓGICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se encuentra una alta gama de aplicaciones en salud mental, lo cual hace que éste mercado no sea desconocido por los usuarios. • Se encuentran alta competitividad en el mercado de aplicaciones: <p>Escalas: The Concise Cognitive Screening Exam, escalas clínicas de Psychiatric Times, DSM-5 Criterios diagnósticos, depression.</p> <p>Psicoterapias: PsycEssentials (40)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia como amenaza el reemplazo del personal de enfermería por elementos tecnológicos como robots. En Japón, la idea del reemplazo de enfermeras por robots, deteriora la imagen de la enfermera frente al usuario, reduciéndola a

	<p><u>Terapias alternativas de relajación:</u> Mindshift, PTSD Coach: Terapias para personas con estrés postraumático, BellyBio Interactive Breathing: (Técnicas de respiración), Take a Break! Guided Meditations for Stress Relief, Relax With Andrew Johnson Lite, Relax and Sleep with Glenn Harrold.(41)</p> <p>Lo cual provee oportunidades a un mercado ya conocido por los usuarios. Por otro lado, no se evidencia una aplicación que tenga diferentes funciones e interactúe dinámicamente con el usuario por medio de situaciones de la vida diaria dándole herramientas de afrontamiento.</p> <p>En la actualidad, la globalización, las redes sociales y la información tienen funciones ambivalentes para los usuarios, es decir, mientras cumplen el rol fundamental en la comunicación para el acercamiento de personas e información, al mismo tiempo tienen efectos devastadores en la salud mental, según un estudio realizado por la Academia de Pediatría de Boston. Se encuentra la posibilidad de implantar la empresa como mecanismo para contrarrestar éste efecto en las personas y sus familias.</p>	<p>“Herramienta de apoyo a necesidades básicas” dejando a un lado el “Cuidado interpersonal”. Es decir, venden la tecnología en reemplazo de la enfermera en su quehacer diario.(42)</p>
<p>AMBIENTAL</p>	<p>El decreto 596 de 2011 por el cual se establece la política Distrital de salud ambiental tiene como objetivo incidir positivamente sobre las condiciones sanitarias y socio-ambientales que determinan la calidad de vida y la salud de los ambientes de la salud de los/as habitantes del Distrito Capital. Este decreto tiene como</p>	

	<p>propósito orientar la gestión para el mejoramiento de la salud ambiental en el territorio urbano y rural del Distrito Capital, mediante el fortalecimiento institucional, el trabajo articulado de la Administración y la construcción de espacios de coordinación, investigación y acción participativa en las diferentes líneas de intervención, que permiten una alta calidad de vida y de salud para todas las personas que en él habitan.(43)</p> <p>Estas líneas de intervención se deben implementar a partir de planes de acción para cada una de ellas formulando la participación de entidades distritales.</p> <p>De acuerdo a la actividad que la empresa va desarrollar, y en relación con lo establecido por la política de salud ambiental distrital, CuidArte-Mente tiene la responsabilidad de realizar la clasificación de los desechos tanto administrativos como hospitalarios.</p> <p>La clasificación y eliminación de éstos, está descrita en el decreto 2676 del 2000 que reglamenta ambiental y sanitariamente, la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares, generados por personas naturales o jurídicas que presten servicios de salud y otros, que tengan acciones incluidas de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.</p> <p>Las autoridades ambientales controlarán y vigilarán la gestión y manejo externo de los residuos hospitalarios y similares, incluida la segregación previa a la</p>	
--	---	--

	desactivación, tratamiento y disposición final.(44)	
LEGAL	<p>El sistema general de seguridad social en salud (SGSSS) establece un modelo de salud universal, solidaria y eficiente para mejorar la calidad de vida de la población Colombiana, Para la promoción de la salud mental , prevención y atención integral a problemas y trastornos mentales, es necesario implementar leyes que sirvan como base para la atención en salud mental, todo esto requiere un plataforma legal que en nuestro ámbito se conoce como la Ley 1616 del 21 de enero de 2013 que garantiza el ejercicio del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, para la aplicación de esta ley se tiene en cuenta lagunas definiciones que se relacionan con los objetivos de mercadeo de la empresa, la promoción de la salud mental como una estrategia intersectorial orientada a la transformación de los determinantes de salud mental que afectan la calidad de vida y prevención primaria del trastorno de salud mental, hace referencia a todas las intervenciones tendientes a impactar los factores de riesgo, relacionados con la ocurrencia de trastornos mentales.</p> <p>TITULO III PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD MENTAL</p> <p>El Ministerio de Salud y Protección Social o la entidad que haga su veces, establecerá las acciones en</p>	

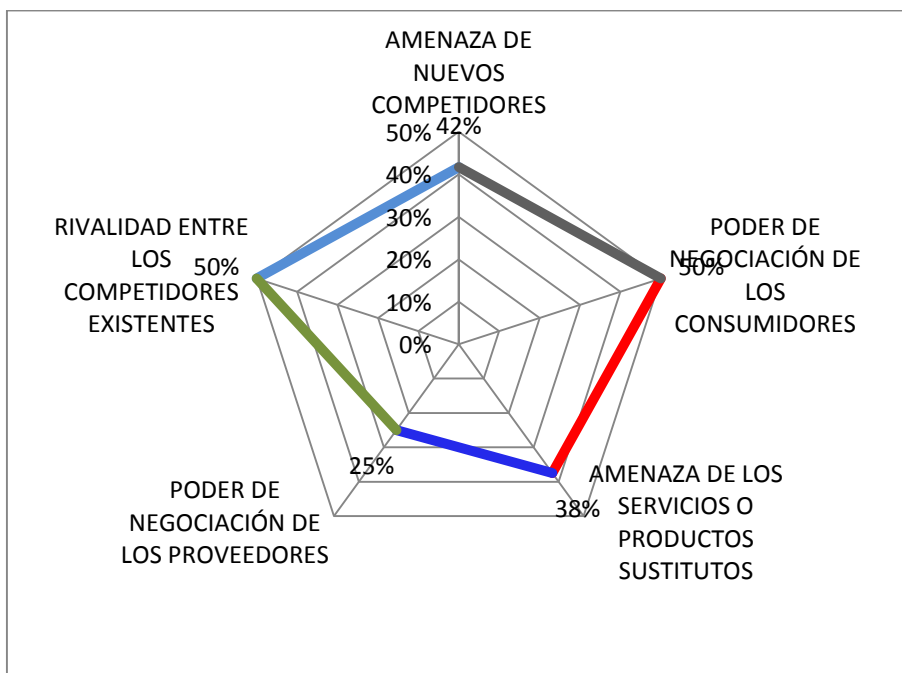
	<p>promoción en salud mental y prevención del trastorno mental, que deban incluirse en los planes decenales y nacionales para la salud pública, planes territoriales y planes de intervenciones colectivas, garantizando el acceso a todos los ciudadanos y las ciudadanas, dichas acciones serán de obligatoria implementación por parte de los entes territoriales, Entidades Promotoras de Salud, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Administradoras de Riesgos Profesionales, Empresas Sociales del Estado.</p> <p>ARTICULO VIII: ACCIONES DE PROMOCION</p> <p>El Ministerio de. Salud y Protección Social dirigirá las acciones de promoción en salud mental a afectar positivamente los determinantes de la salud mental Estas acciones incluyen todas las etapas del ciclo vital en los distintos ámbitos de la vida cotidiana, priorizando niños, niñas y adolescentes y personas mayores; y estarán articuladas a las políticas públicas vigentes.(45)</p> <p>La ley 266 reglamenta el ejercicio de la profesión de enfermería define la naturaleza y el propósito de la profesión, determina el ámbito del ejercicio profesional, desarrolla los principios que la rigen, determina sus entes rectores de dirección, acreditación, organización y control del ejercicio profesional las obligaciones y derechos que se derivan de su aplicación. Esta ley se basa en los principios universales de integralidad, individualidad, dialogicidad, calidad y continuidad.</p>	
--	--	--

	<p>La práctica de la enfermería se fundamenta en general en los principios éticos y morales y en el respeto de los derechos humanos.</p> <p>Las competencias del profesional de enfermería involucran la participación en la formulación, diseño, implementación y control de las políticas, planes programas y proyectos en salud mental desde una perspectiva de atención primaria renovadas. Establece y gestiona políticas, planes y modelos de cuidado de enfermería en salud mental en concordancia con el plan decenal de salud nacional territorial y local, con base en las orientaciones dadas por organismos internacionales como CIE, OPS, y/o OMS, la OEA en materia de salud mental. Dirige, coordina y/o participa en los programas y servicios de salud mental de acuerdo a los diferentes niveles de atención. Dirige, coordina y/o participa en la gestión sectorial y programas de atención primaria en salud, que integran el cuidado de la salud mental o tengan énfasis en salud mental priorizando la atención de los grupos de mayor vulnerabilidad de la población y los riesgos más relevantes en salud mental en coordinación con los equipos interdisciplinarios e intersectoriales. Ejerce responsabilidades y funciones de asistencia, gestión, administración, investigación, docencia, asesorías y consultorías en salud mental. Define y aplica los criterios y estándares de calidad en las dimensiones éticas, científicas y tecnológicas de la disciplina de enfermería en salud mental.(46)</p> <p>La prestación de los servicios en</p>	
--	---	--

	<p>salud mental que se prestarán estarán regidos por la resolución 1043 de 2006, la cual establece las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicio de salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención. Los aspectos que contemplan las condiciones para la habilitación son los de capacidad tecnológica y científica, tener suficiencia patrimonial y financiera, y capacidad técnico-administrativa.</p> <p>Como estándares de habilitación se debe seguir el Manual Único de Estándares y verificación que se encuentra anexo a la resolución propiamente dicha. Lo correspondiente a la inscripción en el registro especial de prestadoras de servicio de salud debe hacerse por medio del formulario diligenciado ante las entidades departamentales y distritales de salud que en el caso de la empresa CuidArte Mente, tendría que hacerlo ante la secretaria de salud de Bogotá. Por medio de este formulario se declara el cumplimiento de las condiciones de habilitación y del programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad en la atención PAMEC, además de comprometerse a reportar las novedades de apertura, cambio o cierre de algún servicio dentro de la empresa, de no estar habilitado alguno de los servicios, la empresa no se podrá presentar a la inscripción ante la secretaria y por lo tanto no podrá prestar los servicios.(47) Por otro lado, como prestadores de servicios de salud, estamos en la obligación del manejo de historias clínicas ya que es de vital importancia para para la atención en</p>	
--	---	--

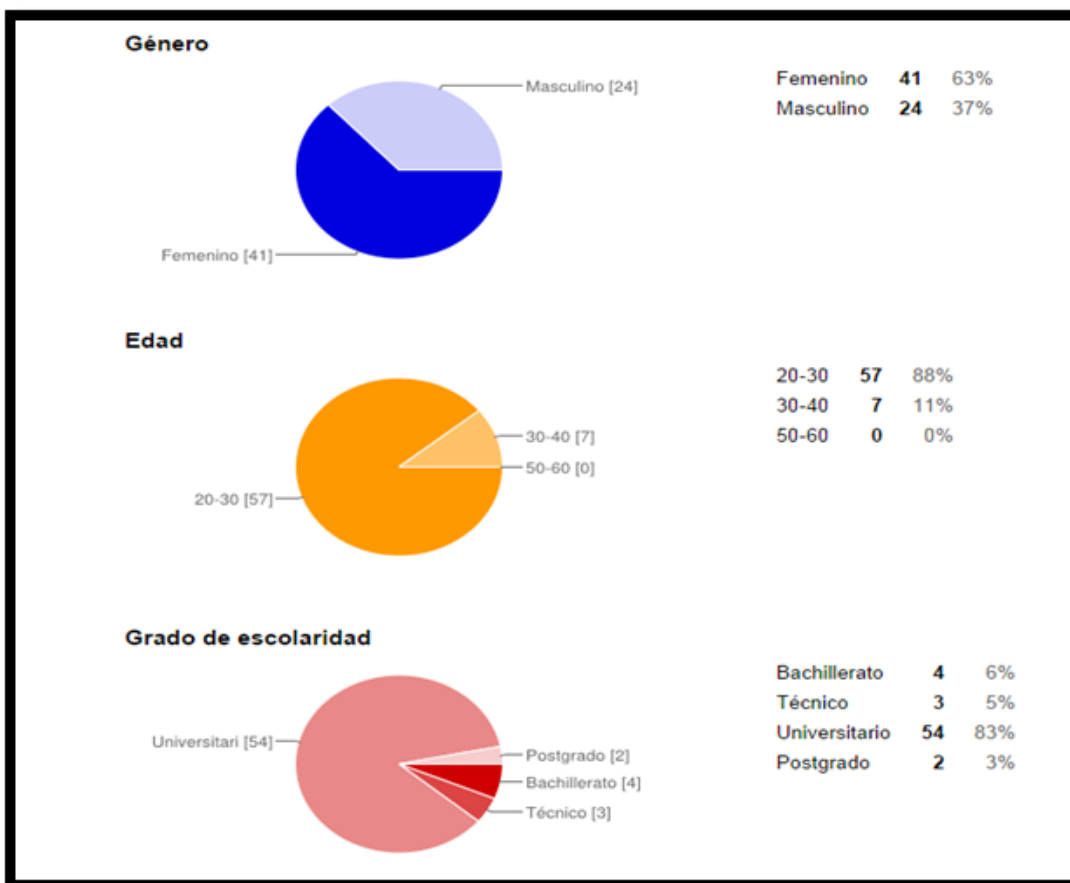
	<p>salud y para el desarrollo científico y cultural del sector. Las normas correspondientes al diligenciamiento, administración, custodia y confidencialidad están consignadas en la resolución de 1995 de 1999.(48)</p> <p>Por otro lado, la Ley 1429 de 2010 tiene por objeto formalizar empleos y empresas que hoy son informales, generar más empleos formales y mejorar ingresos de la población informal, de los desempleados en condiciones de desventaja y de los pequeños empresarios.</p> <p>Los beneficios directos o descuentos para las nuevas pequeñas empresas consisten en que el pago de estas tres obligaciones se puede hacer de manera progresiva, es decir, en un porcentaje de la tarifa que va creciendo con el tiempo hasta alcanzar el 100% de la tarifa normal o plena.(49)</p>	
--	---	--

ANEXO 2. CINCO FUERZAS DE PORTER



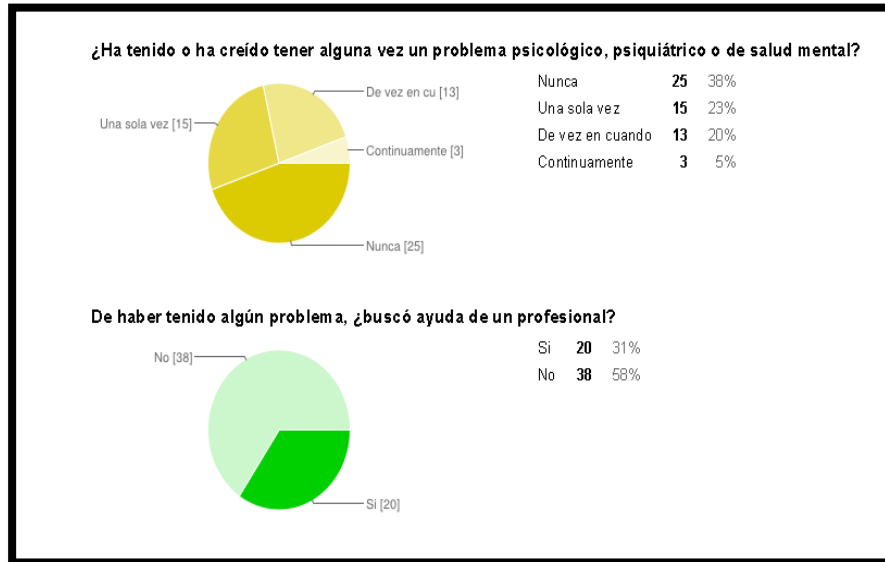
ANEXO 3. ANÁLISIS DE ENCUESTA

La población total encuestada es de 65 personas, dentro de las cuales 41 personas son mujeres y 23 hombres que corresponden al 64% y 37% respectivamente. El 88% está dentro de las edades de 20-30 años correspondiente a 57 personas. El grado de escolaridad que predominó fue universitario con 54 personas que corresponden al 83%, seguido de 6% y 5% que corresponden a bachillerato y técnico respectivamente.

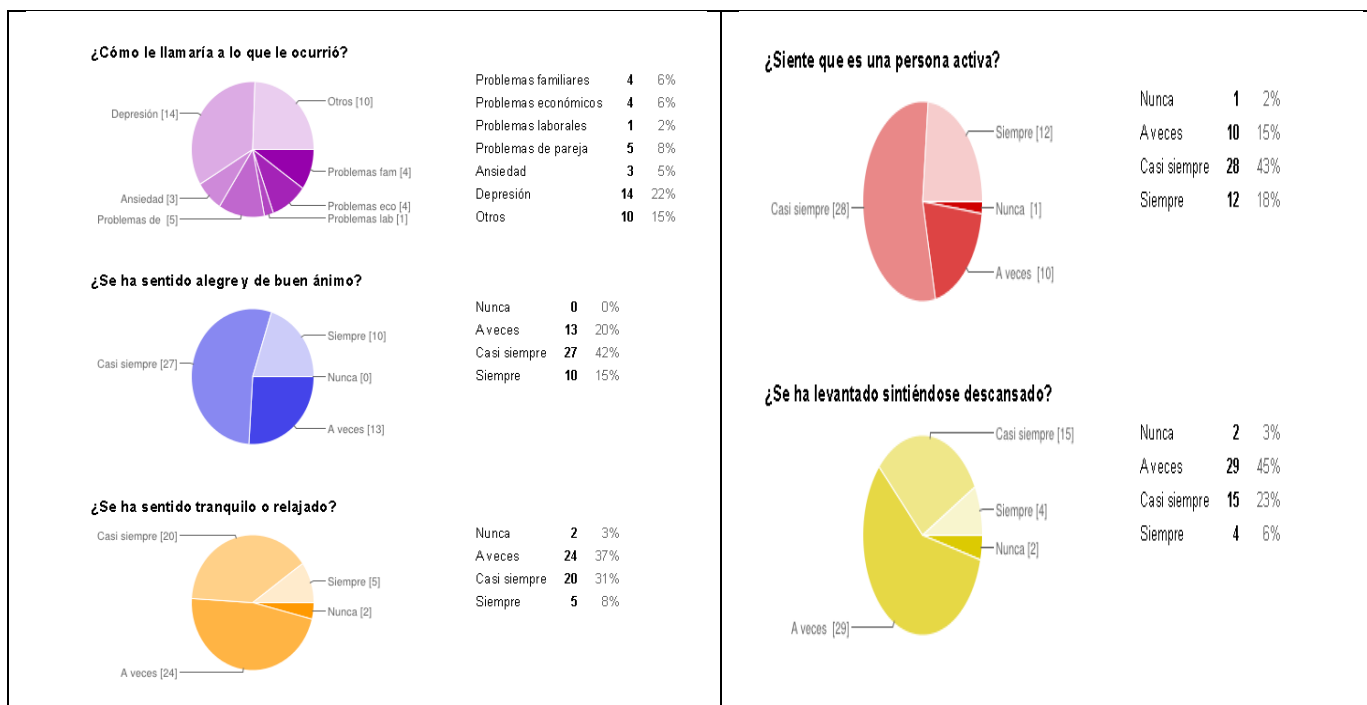


Al indagar sobre la existencia de un trastorno de salud mental, psiquiátrico o psicológico el 38% de la población total refiere nunca haberlo sufrido. Sin embargo, el 23% (15 personas) refiere haberlo tenido una sola vez, 13 personas haberlo tenido de vez en cuando y 3 personas continuamente. Teniendo en cuenta que el total de personas que presentaron alguna vez, continuamente o una sola vez el trastorno es de 31, resulta alentador evidenciar que 20 de éstas buscaron

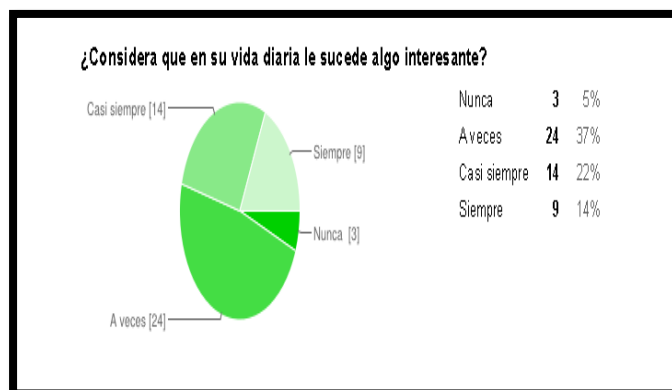
ayuda profesional. Esto nos indica que la mayoría de la población objeto a la que nuestra empresa pretende llegar está sensibilizada a recibir la atención que nosotros pretendemos prestar, por otro lado, también nos indica que debemos crear nuevas estrategias para lograr crear la consciencia de buscar ayuda profesional en un momento temprano y prevenir consecuencias propias y del entorno en el que se rodea.



El trastorno o problema más frecuente por el que 14 personas refirieron haber pasado fue depresión, seguido de otros problemas (10), problemas de pareja (5), familiares (4), económicos (4), ansiedad (3) y laborales (1). Estos resultados parecen diferir un poco con el buen estado de ánimo que expusieron sentir casi siempre (27) las personas encuestadas, a veces (13) o siempre, que corresponde a 10 personas. El sentirse relajado o tranquilo durante las últimas semanas algunas veces corresponde al 37%, el 31% hace referencia a casi siempre, 8% siempre y 2 personas que corresponde al 3% nunca. Uno de los aspectos a favor para desarrollar los planes de cuidados que se pretenden después de la valoración de enfermería es el hecho de que gran parte de la población objeto se sienta activo, pues esto es una predisposición para realizar las actividades y cumplir los objetivos que se puedan llegar plantear. El 43% asegura sentirse activo casi siempre, el 18% siempre y el 15% a veces. Otro aspecto a tener en cuenta y que tiene relación con lo previamente planteado, es el descanso que sienten las personas al levantarse cada día, pues de esto dependerá que estén y se sientan activos durante su día a día. El 45% siente que descansa algunas veces en el horario (que no es el mismo para todos) que tiene establecido para su sueño, el 23% casi siempre y solo el 6% descansa totalmente siempre.

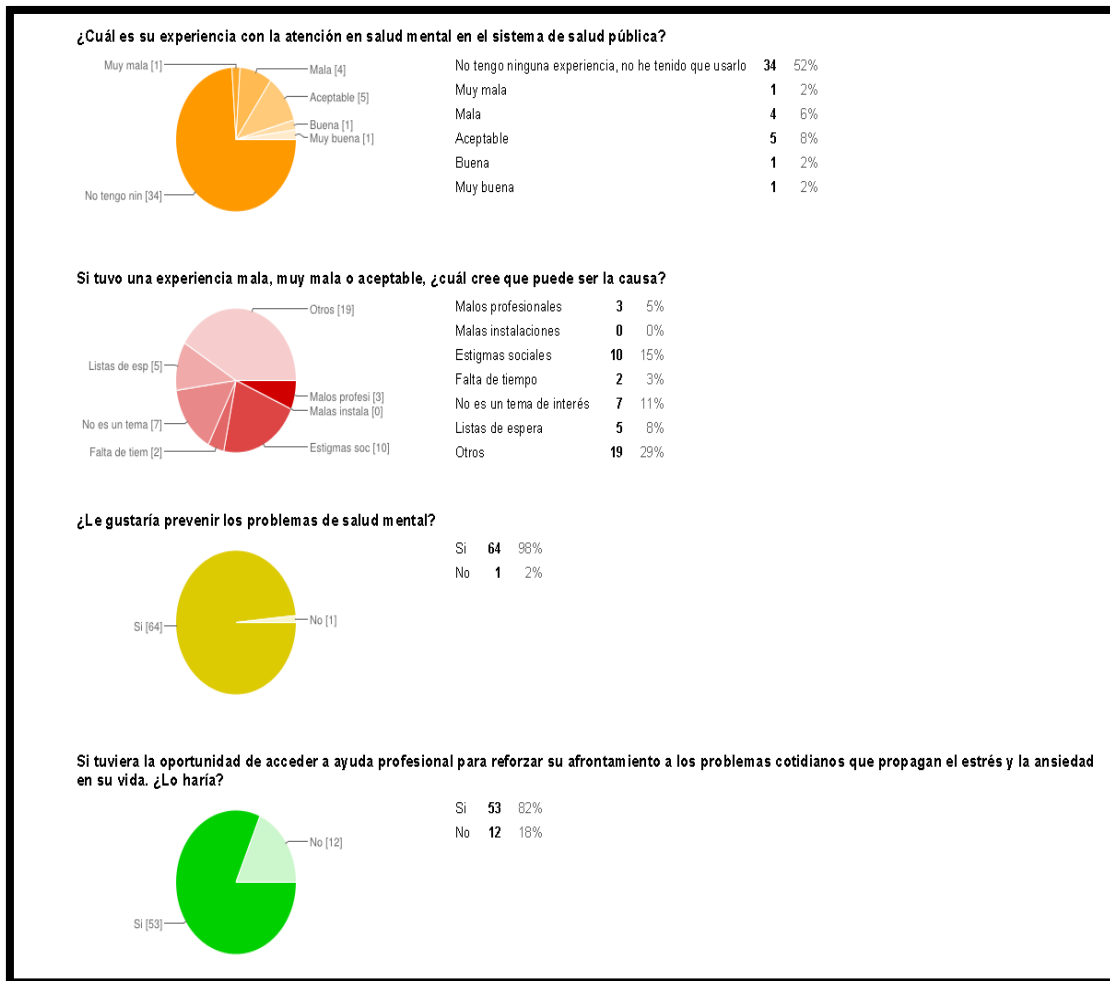


Uno de los problemas que identificamos con los resultados de la encuesta es la poca importancia que tiene la mayoría de personas sobre las cosas que les suceden diariamente, aunque no indagamos en el porqué de este pensamiento, determinamos que es uno de los aspectos a los que se le debe hacer un reforzamiento, pues este aspecto está directamente relacionado con la autoestima. El 37% considera que en su diario vivir le ocurre algo interesante algunas veces y el 22% casi siempre.



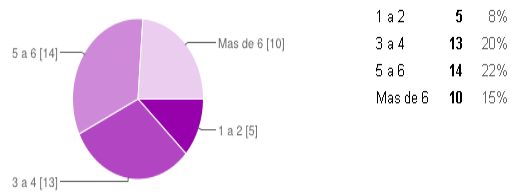
La experiencia con la atención en salud mental en el sistema de salud pública ha sido nula en el 52% de la población encuestada, pues no han tenido ningún tipo de experiencia, no han tenido que usarla. Las personas que si lo han hecho,

consideran que la atención ha sido aceptable y mala en un 8% y 6% respectivamente. Estos resultados nos orientan a establecer algunas políticas dentro de la empresa en cuanto a la atención al cliente para que ésta sea de calidad y efectiva. Las razones expuestas del porqué la experiencia fue mala y aceptable, en un 29% fueron distintas a las expuestas (malos profesionales, malas instalaciones, estigma social, falta de tiempo, listas de espera y falta de interés), pero llama la atención que el 15% expone haber tenido una mala experiencia por estigmas sociales. Éste sin duda es uno de las brechas que se deben superar en la sociedad debido a que la prevalencia de los trastornos mentales es alta y va en aumento en Colombia y en el mundo, trae consecuencias tanto personales, familiares y sociales porque no se están tratando a tiempo e incluso no se están previniendo. Esta última afirmación puede ser contradictoria con los resultados, debido a que el 98% de los encuestados asegura querer prevenir los problemas en salud mental. Una de las formas con las que éstos se pueden prevenir, es con el reforzamiento de la capacidad de afrontamiento de los problemas cotidianos, a lo que las personas encuestadas respondieron que si tuvieran la oportunidad de acceder a ayuda profesional para hacerlo, lo harían en un 82%, equivalente a 53 personas.

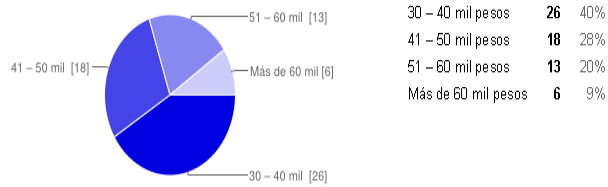


En el aspecto de mercadeo se entablaron 3 preguntas enfocadas al número de sesiones necesarias para desarrollar los planes de cuidado planeados, el costo de éstas y el medio preferido para recibir información de la empresa. El 22% piensa que deben estar entre 5 y 6 sesiones, el 20% de 3 a 4 sesiones y el 15% opina que deben ser más de 6 sesiones. En cuanto a los costos de cada sesión; el 40% respondió que debe oscilar entre \$30.000 y \$40.000, el 28% está de acuerdo con que el precio esté entre \$41.000 y \$50.000, el 20% opina que debe estar entre \$51.000 y \$60.000 y sólo el 9% estaría dispuesto a pagar por el servicio en cada sesión más de \$60.000. En cuanto al medio de comunicación por el que el 42% de personas estuvieron de acuerdo en recibir información de nuestra empresa es el de las redes sociales y el 38% por medio del correo electrónico.

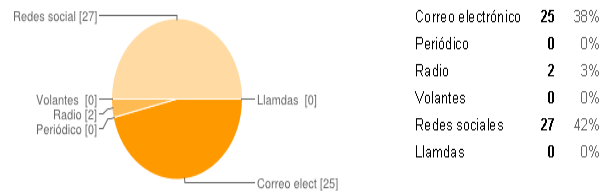
Si en una valoración inicial de enfermería se le programa determinado número de sesiones para ejecutar el plan establecido, ¿cuántas sesiones considera usted que son convenientes?



¿Cual sería el precio que estaría dispuesto a pagar por sesión desde la valoración inicial hasta la valoración final y plan de mejora?



¿Por qué medio le gustaría tener información acerca de los servicios que ofrece la empresa de cuidado en salud mental "CuidArte-Mente"?



La encuesta y sus resultados se pueden encontrar en:
<http://goo.gl/forms/Mz0xPMwHFB>

ANEXO 4. HORARIO DE SERVICIOS

Cada terapia de relajación, expresión corporal, psicoeducación, psicoterapia y apoyo familiar consta de 60 clientes divididos en 2 grupos.

1. Primera semana

Hora	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
08:00 - 10:00	Terapia de Relajación (1er grupo)	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia de Expresión corporal Primer grupo Terapia individual
10:00 - 12:00	Terapia de relajación (2do grupo)	Terapia individual	Terapia individual	Terapia Individual	Terapia expresión corporal segundo grupo Terapia individual
13:00 – 15:00	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual
15:00 – 17:00	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual

2. Segunda Semana

Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8:00 – 10:00	Terapia individual	Grupo de Psicoeducación (1er grupo)	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual
10:00 – 12:00	Terapia individual	Grupo de psicoeducación (2do grupo)	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual
13:00 – 15:00	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual
15:00 – 17:00	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual

3. Tercera Semana

Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8:00 – 10:00	Terapia individual	Terapia individual	Grupo de psicoterapia (1er grupo)	Terapia individual	Terapia individual
10:00 – 12:00	Terapia individual	Terapia individual	Grupo de psicoterapia (2do grupo)	Terapia individual	Terapia individual
13:00 – 15:00	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual
15:00 – 17:00	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual

4. Cuarta semana

Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8:00 – 10:00	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Grupo de apoyo familiar (1er grupo)	Terapia individual
10:00 – 12:00	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Grupo de apoyo familiar (2do grupo)	Terapia individual

13:00 – 15:00	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual
15:00 – 17:00	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual	Terapia individual

ANEXO 5. BALANCE GENERAL

BALANCE INICIAL		
<u>CuidArte Mente</u>		
ENERO DE 2014		
CONCEPTO	VALORES	
ACTIVOS		
ACTIVO CORRIENTE		56.580.050
Efectivo	56.580.050	
ACTIVO FIJO		15.955.950
Muebles y enseres	5.527.000	
Equipos de computación	5.953.150	
Equipos de comunicación	499.000	
Equipos médicos	3.976.800	
Gastos pagados por Anticipado		7.464.000
Arriendo	4.500.000	
Publicidad	1.050.000	
Papelería	1.914.000	
Total activos		<u>80.000.000</u>
PASIVO Y PATRIMONIO		
Patrimonio		80.000.000
Lina Yurani Grande Zabala	30.000.000	
Juliana Maria Riaño	30.000.000	
Carolina Suárez Ortegón	20.000.000	
Total patrimonio		<u>80.000.000</u>
Total pasivos + patrimonio		<u>80.000.000</u>

ANEXO 6. LAS CUATRO C

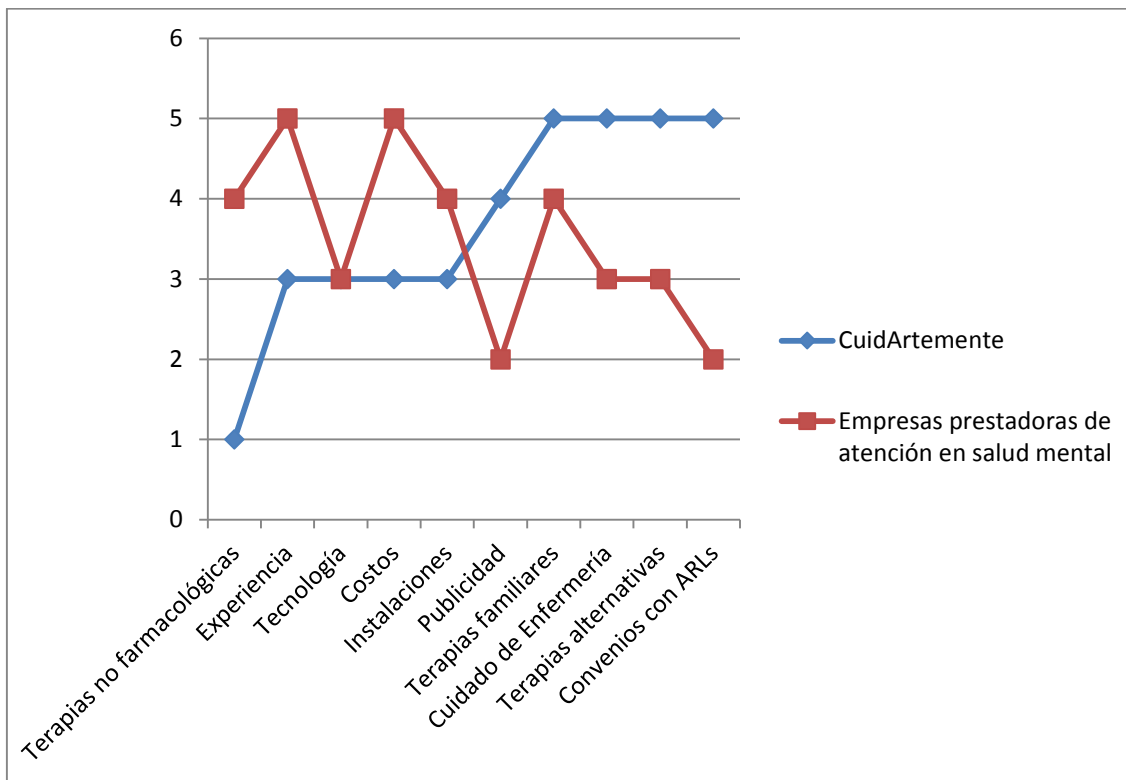
Cliente	Costo
<p data-bbox="224 495 737 558">Necesidades del cliente con nuestro servicio:</p> <ul data-bbox="272 604 829 1478" style="list-style-type: none"><li data-bbox="272 604 646 636">○ Alta calidad de servicio<li data-bbox="272 678 829 814">○ Dar solución a su problema, por medio de la intervención terapéutica y así mejorar su estado de salud.<li data-bbox="272 856 829 930">○ Satisfacer sus necesidades, físicas, psicosociales y espirituales.<li data-bbox="272 972 829 1108">○ Se respetado en sus opiniones , creencias y valores, esto conlleva a potenciar su autonomía e interdependencia<li data-bbox="272 1150 829 1266">○ Afrontar y aceptar su alteración mental, fortaleciendo su red de apoyo.<li data-bbox="272 1308 581 1339">○ Costos asequibles<li data-bbox="272 1381 492 1413">○ Descuentos<li data-bbox="272 1455 605 1486">○ Resolver problemas	<ul data-bbox="911 531 1474 898" style="list-style-type: none"><li data-bbox="911 531 1474 636">○ Planes de Pago: el cliente puede pagar el 50% al iniciar el paquete y el otro 50% al terminarlo.<li data-bbox="911 646 1474 898">○ Perseverar en una relación cordial y amigable con los clientes, intentando satisfacer todas sus necesidades en cuanto a los productos o servicios, así como también en la atención que esperan.

Comunicación <ul style="list-style-type: none">○ A través de la App los usuarios de CuidArte Mente tendrán la posibilidad de estar informados a toda y en todo lugar.○ Correo electrónico○ Publicación institucional○ Correo electrónico○ Buzón de sugerencias	Convivencia <ul style="list-style-type: none">○ Aceptar diferentes medios de pago, contar con lugares de estacionamiento, vías de acceso, entrega a domicilio, horarios más amplios○ Rapidez de servicio○ Cortesía. Cordialidad- amabilidad- humanización de la atención.
---	--

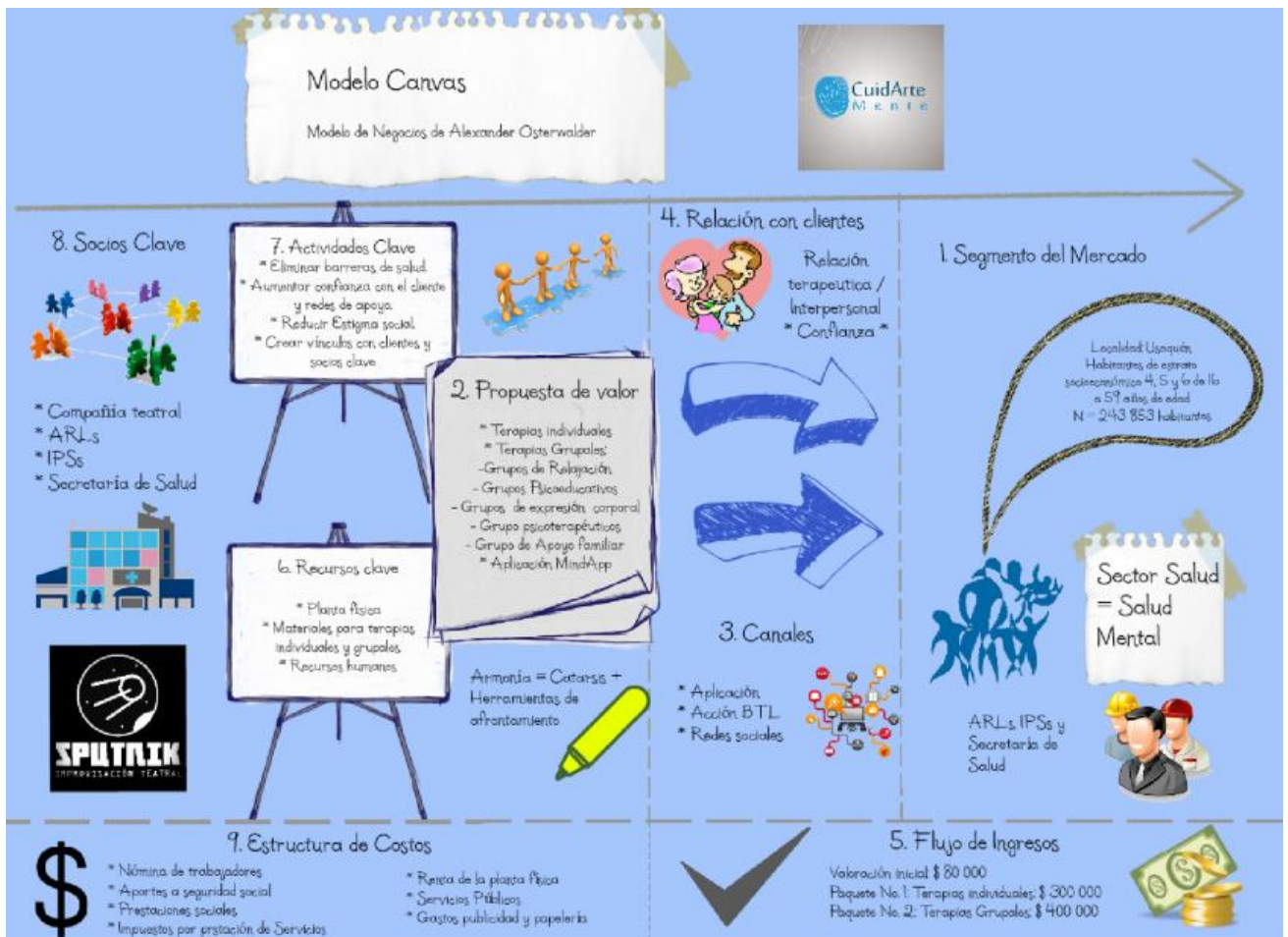
ANEXO 7. CUATRO ACCIONES

<p style="text-align: center;">ELIMINAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Eliminar barreras de acceso a programas de salud mental ○ Erradicar el estigma social que tiene las alteraciones de salud mental en la sociedad, eliminando prejuicios sobre la asistencia en salud Mental. 	<p style="text-align: center;">AUMENTAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La promoción de la salud mental y la prevención de las enfermedades mentales ○ Favorecer la inclusión social y la productividad económica, reducir el riesgo de enfermedades mentales y las alteraciones de conducta y disminuir el coste en materia de bienestar social y atención sanitaria. ○ Realizar campañas de sensibilización enfocada a reducir la discriminación. <p>Fortalecer el red apoyo en la empresas, por medios de comunicación para suprimir los mitos de salud mental, y lograr integrar a las personas.</p>
<p>REDUCIR</p> <p>El estigma de la enfermedad mental</p>	<p>CREAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover la participación activa y la toma de decisiones de las personas • Creación de protocolos de manejo salud Mental. • Disponer de procedimientos para la resolución de conflictos.

ANEXO 8. LIENZO ESTRATÉGICO



ANEXO 9. MODELO CANVAS



ANEXO 10. PRESUPUESTO

- PRESUPUESTO PRIMER AÑO

INGRESOS

Valoraciones iniciales

Paquete N. 1 Terapia individual

Paquete N. 2 Terapia Grupal

Venta de aplicaciones

Valor unitario	Cantidad	ENERO
-	-	
-	-	
80.000	60	4.800.000
300.000	30	9.000.000
400.000	30	12.000.000
8.260	42	346.920

TOTAL INGRESOS

26.146.920

EGRESOS

Nómina

Enfermeras profesionales

Secretaria

Servicios generales

Aportes a seguridad social

Pensión

Riesgos laborales ARL

Parafiscales

Prestaciones sociales

Cesantías

Intereses sobre cesantías

Prima de servicios

Vacaciones

Prestación de servicios

Psicólogo

Ingeniero de sistemas

Contador

Publicista

Profesional de artes escénicas

Impuestos por prestación de servicios

Impuesto RETEFUENTE 4%

Impuesto RETE ICA (CIUU 86921 Tarifa 9.66 X 1000)

12.400.000		
3.500.000	3	10.500.000
1.200.000	1	1.200.000
700.000	1	700.000
1.057.000		
992.000		992.000
65.000		65.000
-		
2.707.000		
1.033.000		1.033.000
124.000		124.000
1.033.000		1.033.000
517.000		517.000
830.000		
150.000		150.000
200.000		200.000
200.000		200.000
200.000		200.000
80.000		80.000
38.000		
30.000		30.000
8.000		8.000

Renta del local	4.500.000		4.500.000
Retención arriendo (base gravable 4.286.000 4%)	171.000		171.000
Servicios públicos	500.000		
Agua y alcantarillado	180.000		180.000
Energía	210.000		210.000
Telefonía, servicio de internet y parabólica	110.000		110.000
Gastos de publicidad	1.050.000		
Suscripción a Google Play (Sólo se cancela la inscripción)	50.000		50.000
Tarjetas, poster, volantes	1.000.000		1.000.000
Gastos de servicios generales	60.000		60.000
Gastos de cafetería	50.000		50.000
Gastos de papelería	160.000		160.000

TOTAL EGRESOS **23.523.000**

Utilidad mensual: (Ingresos-egresos) **2.623.920**

Provisión de renta mensual (2% de utilidad) **522.938**

- PRESUPUESTO SEGUNDO AÑO

	Valor unitario	Cantidad	ENERO
<u>INGRESOS</u>			
Valoraciones iniciales	88.000	120	10.560.000
Paquete N. 1 Terapia individual	330.000	60	19.800.000
Paquete N. 2 Terapia Grupal	440.000	60	26.400.000
Venta de aplicaciones	9.086	83	754.138

TOTAL INGRESOS **57.514.138**

EGRESOS

Nómina	12.896.000		
Enfermeras profesionales	3.640.000	3	10.920.000
Secretaria	1.248.000	1	1.248.000
Servicios generales	728.000	1	728.000

Aportes a seguridad social	2.001.000	
Pensión	1.547.000	1.547.000
Riesgos laborales ARL	67.000	67.000
Parafiscales 75%	387.000	387.000
Prestaciones sociales	2.815.000	
Cesantías	1.074.000	1.074.000
Intereses sobre cesantías	129.000	129.000
Prima de servicios	1.074.000	1.074.000
Vacaciones	538.000	538.000
Prestación de servicios	8.156.000	
Psicólogo	156.000	156.000
Ingeniero de sistemas	208.000	208.000
Contador	208.000	208.000
Enfermera profesional (paciente particular)	2.500.000	2.500.000
Enfermera profesional (paciente IPS convenio)	2.500.000	2.500.000
Enfermera profesional (paciente ARL)	2.500.000	2.500.000
Profesional de artes escénicas	84.000	84.000
Impuestos por prestación de servicios	865.000	
Impuesto RETEFUENTE 4%	326.000	326.000
Impuesto RETE ICA (CIUU 86921 Tarifa 9.66 X 1000)	79.000	79.000
RETECRE (0.8% ingresos mensuales)	460.000	460.000
Renta del local	4.635.000	4.635.000
Retención arriendo (base gravable 4.414.000 4%)	177.000	177.000
Servicios públicos (5%)	526.000	
Agua y alcantarillado	189.000	189.000
Energía	221.000	221.000
Telefonía, servicio de internet y parabólica	116.000	116.000
Gastos de servicios generales	63.000	63.000
Gastos de cafetería	53.000	53.000
Gastos de papelería	168.000	168.000
Gastos de transportes	160.000	160.000

TOTAL EGRESOS **32.515.000**

Utilidad mensual: (Ingresos-egresos) **24.999.138**

Provisión de renta mensual (2% de utilidad) **499.983**

- PRESUPUESTO TERCER AÑO

INGRESOS

Valoraciones iniciales

Paquete N. 1 Terapia individual

Paquete N. 2 Terapia Grupal

Venta de aplicaciones

Valor unitario	Cantidad	ENERO
	-	
97.000	200	19.400.000
363.000	100	36.300.000
484.000	100	48.400.000
10.000	166	1.660.000

TOTAL INGRESOS

105.760.000

EGRESOS

Nómina

Enfermeras profesionales

Secretaria

Servicios generales

Aportes a seguridad social

Pensión

Riesgos laborales ARL

Parafiscales

Prestaciones sociales

Cesantías

Intereses sobre cesantías

Prima de servicios

Vacaciones

Prestación de servicios

Psicólogo

Ingeniero de sistemas

Contador

Profesional en artes escénicas

Enfermera profesional (Paciente particular)

Enfermera profesional (Paciente IPS convenio)

Enfermera profesional (Paciente ARL)

Enfermera profesional (Paciente secretaria Bogotá)

Impuestos por prestación de servicios

Impuesto RETEFUENTE 4%

Impuesto RETE ICA (CIUU 86921 Tarifa 9.66 X 1000)

RETECRE (0.8% ingresos mensuales)

13.418.000		
3.786.000	3	13.418.000
1.300.000	1	4.277.000
760.000	1	4.587.000
2.217.000		
1.610.000		1.610.000
70.000		70.000
537.000		537.000
2.930.000		
1.118.000		1.118.000
134.000		134.000
1.118.000		1.118.000
560.000		560.000
11.081.000		
162.000		162.000
216.000		216.000
216.000		216.000
87.000		87.000
2.600.000		2.600.000
2.600.000		2.600.000
2.600.000		2.600.000
2.600.000		2.600.000
1.395.648		
443.000		443.000
107.000		107.000
845.648		845.648

Renta del local	4.844.000		4.844.000
Retención arriendo (base gravable 4.613.000 4%)	185.000		185.000
Servicios públicos	553.000		
Agua y alcantarillado	199.000		199.000
Energía	232.000		232.000
Telefonía, servicio de internet y parabólica	122.000		122.000
Gastos de transporte	320.000		320.000
Gastos de servicios generales	66.000		66.000
Gastos de cafetería	56.000		56.000
Gastos de papelería	176.000		176.000
TOTAL EGRESOS			46.105.648
Utilidad mensual: (Ingresos-egresos)			59.654.352
Provisión de renta mensual (2% de utilidad)			2.115.200

9. BIBLIOGRAFÍA

1. OMS | ¿Qué es la salud mental? World Health Organization; [cited 2014 Oct 19]; Available from: <http://www.who.int/features/qa/62/es/>
2. OMS | 10 datos sobre la salud mental [Internet]. [cited 2014 Oct 19]. Available from: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/mental_health_facts/es/index7.html
3. Seguimiento al sector Salud. Reporte Anual 2009 de Tendencias de la Salud en Colombia. 2009;21.
4. Posada JA. La salud mental en Colombia. Biomédica [Internet]. Instituto Nacional de Salud; [cited 2014 Oct 19];33(4):497–8. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-41572013000400001&lng=es&nrm=iso&tlng=es
5. Báez-Hernández FJ, Nava-Navarro V, Ramos-Cedeño L, Medina-López OM. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería [Internet]. Aquichan. 2009 [cited 2014 Oct 19]. Available from: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1476/1676>
6. Villalobos MMD de. La ciencia, la ética y el arte de enfermería a partir del conocimiento personal [Internet]. Aquichan. 2005 [cited 2014 Oct 19]. Available from: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/62/129>
7. Prieto Rodriguez A. Salud Mental: Situación y tendencias. Rev salud Pública. 2002;(http://www.bdigital.unal.edu.co/21922/1/18462-61679-1-PB.pdf):74 – 88.
8. OMS | Atención primaria de salud. World Health Organization; [cited 2014 Oct 19]; Available from: http://www.who.int/topics/primary_health_care/es/
9. OMS | Salud mental. World Health Organization; [cited 2014 Oct 19]; Available from: http://www.who.int/mental_health/es/
10. Ministerio de protección social. Estudio Nacional de Salud Mental Colombia 2003. 2003;(http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ESTUDIO%20NACIONAL%20DE%20SALUD%20MENTAL%20EN%20COLOMBIA.pdf).
11. Arango-Dávila CA, Rojas Fernández JC, Moreno M. Analysis of Aspects Related to Mental Illness in Colombia and Training in Psychiatry. Rev Colomb Psiquiatr [Internet]. Asociacion Colombiana de Psiquiatria; [cited 2014 Oct 19];37(4):538–63. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502008000400006&lng=pt&nrm=iso&tlng=es

12. Bernbeu Tamayo MD. Enfermería Psiquiátrica y en salud Mental. 2da Ed. Monsa S.A, editor. 2006.
13. Bernbeu Tamayo MD. Enfermería Psiquiátrica y en Salud Mental. 2da Ed. Monsa S.A, editor. 2006.
14. Gutiérrez López C, Veloza Gómez M del M, Moreno Fergusson ME, Durán de Villalobos MM, López de Mesa C, Crespo O. Validity and Confidence Level of the Spanish Version Instrument of Callista Roy Coping Adaptation Processing Scale. Aquichán [Internet]. Universidad de La Sabana; [cited 2014 Oct 19];7(1):54–63. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972007000100005&lng=en&nrm=iso&tlng=es
15. Lazcano-Ortiz M, Salazar-González BC, Gómez-Meza MV. Validación del instrumento: afrontamiento y proceso de adaptación de Roy en pacientes con diabetes mellitus tipo 2 [Internet]. Aquichan. 2008 [cited 2014 Oct 19]. Available from: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/128/257>
16. Ministerio de protección social. LINEAMIENTOS DE POLITICA DE SALUD MENTAL PARA COLOMBIA. 2005;(http://www.minsalud.gov.co/Lineamientos/Lineamientos%20-Pol%C3%ADtica%20Salud%20Mental.pdf).
17. DANE. Censo General 2005, DANE – SDP, Proyecciones de población según localidad 2006-2015. 2006;(https://www.libreoffice.org/bugzilla/attachment.cgi?id=99825).
18. DANE. Bases de datos DANE-Sistema de Estadísticas Vitales. 2007;(http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Diagnosticos%20Locales/01-USAQUEN.pdf).
19. DANE. Tasas de Mortalidad por Suicidio consumado por Grupo Quinquenal. Localidad de Usaquén, 2008. 2008;(http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Diagnosticos%20Locales/01-USAQUEN.pdf).
20. Secretaria Distrital de Salud. Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Violencia intrafamiliar-SIVIM. 2009;(http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Diagnosticos%20Locales/01-USAQUEN.pdf).
21. Colombia cuenta con Ley de Salud Mental [Internet]. [cited 2014 Oct 19]. Available from: <http://www.minsalud.gov.co/Paginas/Colombia-cuenta-con-Ley-de-Salud-Mental.aspx>
22. Bernbeu Tamayo MD. Enfermería Psiquiátrica y en salud mental. 2da Ed. S.A M, editor. 2006.
23. Ministerio de protección social. RESOLUCION 1995 DE 1999. Normas para el manejo de Historia Clínica. 1999;(http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16737).

24. Ministerio de protección social. No Title. Estud Nac Salud Ment Colomb 2003. 2003;(Fundación Fes-Social).
25. OMS | Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. World Health Organization; [cited 2014 Oct 19]; Available from: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/es/>
26. O'Hanlon, M, Weiner, D, Hudson W. En búsqueda de soluciones: un nuevo enfoque en psicoterapia. 1990;(http://www.monografias.com/trabajos15/intervencion-en-crisis/intervencion-en-crisis.shtml#ixzz3Gd9r9QvY).
27. Clinica Retornar. CLINICA RETORNAR [Internet]. [cited 2014 Nov 5]. Available from: <http://www.clinicareturnar.com/>
28. Clínica Montserrat:: - Inicio [Internet]. [cited 2014 Nov 5]. Available from: http://www.clinicamontserrat.com.co/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=101
29. Clinica De Nuestra Señora De La Paz [Internet]. [cited 2014 Nov 5]. Available from: <http://www.cllapaz.com.co/>
30. WHO. WHO - AIMS: Informe sobre los sistemas de Salud Mental en América Latina y el Caribe. 2013;
31. Indicadores de Salud. 2013 Jun 20 [cited 2014 Nov 5]; Available from: http://www.paho.org/col/index.php?option=com_content&view=article&id=1882&Itemid=135
32. Ministerio de Salud y Protección Social. Dimensión convivencia social y salud mental [Internet]. 2012 [cited 2014 Nov 5]. Available from: <http://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Documents/dimensiones/convivenciasocial-ysalud-mental.pdf>
33. OMS. Impact of Economic Crisis on Mental Health. 2013;
34. Observatorio Nacional de Salud Mental y Drogas. Marco de referencia [Internet]. [cited 2014 Nov 5]. Available from: <http://www.onism.gov.co/index.php/quienes-somos/marco-de-referencia>
35. Negocios y economía | Invest in Bogota [Internet]. [cited 2014 Nov 5]. Available from: <http://es.investinbogota.org/descubra-bogota/negocios-y-economia>
36. DANE. Bogotá Trabaja - Desempleo en Bogotá cayó durante primer trimestre de 2014 a 9.9% [Internet]. [cited 2014 Nov 5]. Available from: <http://www.bogotatrabaja.gov.co/destacados/162-desempleo-en-bogota-cayo-durante-primer-trimestre-de-2014-a-9-9>
37. OMS | Las emergencias humanitarias brindan la oportunidad de mejorar los servicios de salud mental sostenibles a largo plazo. World Health Organization; [cited 2014 Nov 5]; Available from:

http://www.who.int/mediacentre/news/notes/2013/humanitarian_emergencias_2013_0816/es/

38. Federación Mundial Para la Salud Mental. Salud Mental en la atención primaria: mejorando los tratamientos y promoviendo la salud mental. 2009; Available from: <http://wfmh.com/wp-content/uploads/2013/12/SPANISH-WMHD09.pdf>
39. Posada JA. La salud mental en Colombia [Internet]. Biomédica. 2013 [cited 2014 Nov 5]. p. 497–8. Available from: <http://www.revistabiomedica.org/index.php/biomedica/article/view/2214/2317>
40. The 10 Best Mental Health Apps for Medical Professionals - Capterra Blog - DbtMobile, le blogDbtMobile, le blog [Internet]. [cited 2014 Nov 5]. Available from: <https://www.dbtmobile.fr/wordpress/?p=4228>
41. 10 apps gratuitas para la salud mental | Dinero en Imagen.com [Internet]. [cited 2014 Nov 5]. Available from: <http://www.dineroenimagen.com/2013-10-08/27097>
42. Quintero RCR. BCB. CR. Competencias TICs en Psicología. 2010;
43. Decreto 596 del 2011 [Internet]. [cited 2014 Nov 5]. Available from: <http://www.saludcapital.gov.co/DocumentosPoliticasyEnSalud/POL%C3%8D.SALUD%20AMBIENTAL.DECRETO%20NO%20596%20DE%202011.PDF>
44. Decreto 2676 del 2000 [Internet]. [cited 2014 Nov 5]. Available from: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11531>
45. Ley 1616 del 2013 [Internet]. [cited 2014 Nov 5]. Available from: [http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY 1616 DEL 21 DE ENERO DE 2013.pdf](http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201616%20DEL%2021%20DE%20ENERO%20DE%202013.pdf)
46. Ley 266 del 1996 [Internet]. [cited 2014 Nov 5]. Available from: http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-105002_archivo_pdf.pdf
47. Resolución 001043 del 2006 [Internet]. [cited 2014 Nov 5]. Available from: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20268>
48. Resolución 1995 de 1999 [Internet]. [cited 2014 Nov 5]. Available from: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16737>
49. LEY 1429 DEL 2010 [Internet]. [cited 2014 Nov 5]. Available from: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41060>