

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO ESPECIALIZADO  
PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES EN LA CIUDAD DE  
BUCARAMANGA**

**CLAUDIA ALMEYDA CELIS  
JHON FREDDY ARMERO**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA SANTANDER  
2005**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO ESPECIALIZADO  
PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES EN LA CIUDAD DE  
BUCARAMANGA**

**CLAUDIA ALMEYDA CELIS  
JHON FREDDY ARMERO**

**Proyecto para optar el título de profesional en Gestión Empresarial.**

**Directora  
Ing. MARÍA RUTH RÁNGEL**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA SANTANDER  
2005**

Dedicatorias:

A Dios padre:

Por dar positivismo, sabiduría, tranquilidad  
Para realizar el presente proyecto  
Señor a ti, nuevamente gracias porque el  
Resultado es un motivo más para creer en ti.

A Keyla y Silvia, por robar tu espacio, siendo mi mayor motivo para sacar el proyecto adelante y buscar un mejor futuro para ustedes.

A Sharik, por su colaboración y comprensión al robar un poco de su tiempo, a ti niña linda gracias.

A Javier, le agradezco la comprensión obtenida durante el periodo de mi carrera.  
Gracias

A Pilar, por comprenderme durante la carrera y ayudarme en los momentos que la necesitaba.

A María Nubia Martínez, por brindarnos sus conocimientos para realizar el presente proyecto.

Al personal especialista interesado en el proyecto, por la confianza brindada para realizar el presente trabajo.

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores del proyecto expresamos sus agradecimientos a.

A la Ingeniera María Ruth Rángel; por aceptar el reto de trabajar en el proyecto, su orientación, seguridad y experiencia laboral hizo que el presente trabajo se llevara de una forma acorde y responsable, según las necesidades presentadas.

A la Universidad Industrial de Santander, por el aprendizaje adquirido durante la carrera, siendo muy destacada a nivel nacional y departamental, nos abrió un espacio para formar parte de ella.

Al personal profesional interesado en el presente proyecto, por confiar en las capacidades de los autores, por darnos la oportunidad de adquirir conocimientos en la parte médica en especial en el área de salud mental.

A nuestras familias por la comprensión, tolerancia, apoyo durante el tiempo de ejecución de la carrera y en especial la elaboración del proyecto.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. GENERALIDADES	23
1.1 ANTECEDENTE DE LAS ENFERMEDADES MENTALES	25
1.2 TIPOS DE ENFERMEDADES MENTALES	37
1.2.1 Trastornos del estado de ánimo	38
1.2.2 Trastornos psicóticos	39
1.2.3 Trastornos de ansiedad	41
1.2.4 La salud mental en Santander	43
1.3 RESEÑA HISTÓRICA DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA	48
1.3.1 Reseña histórica de Bucaramanga	49
1.3.2 Reseña histórica de Floridablanca	51
1.3.3 Reseña histórica de Girón	53
1.4 MARCO DE REFERENCIA LEGAL	53
1.4.1 Ley 100 de 1993	53
1.4.2 Ley 715 de diciembre 21 de 2001	56
1.4.3 Permisos ambientales	56
1.4.4 Documentos solicitados por la cámara de comercio para la creación de una nueva empresa.	56
2. ESTUDIO DE MERCADOS	62
2.1 OBJETIVOS	62
2.1.1 Objetivo general	62
2.1.2 Objetivos específicos	62
2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	64
2.2.1 Usos y especificaciones técnicas	65
2.2.2 Productos sustitutos	67
2.2.3 Productos complementarios	67
2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.	68
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	70

2.3.1	Mercado potencial	70
2.3.2	Mercado objetivo	70
2.4	LA DEMANDA	71
2.4.1	Investigación de mercados	71
2.4.1.1	Problema de investigación de mercados	71
2.4.1.2	Necesidades de información	74
2.4.1.3	Ficha Técnica de la demanda	84
2.4.1.4	Tabulación y presentación y análisis de resultados	85
2.4.2	Estimación de la demanda	86
2.4.3	Evolución histórica de la demanda del servicio	107
2.4.4	Proyección de la demanda	108
2.5	LA OFERTA	109
2.5.1	Análisis de la información de la oferta	109
2.5.2	Ficha técnica oferta	110
2.5.3	Tabulación y presentación de resultados de la oferta.	111
2.5.4	Análisis de la situación actual de la competencia	120
2.6	DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA	120
2.7	CANALES DE COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO	122
2.7.1	Estructura de los canales actuales	122
2.7.2	Ventajas y desventajas de los canales actuales	123
2.7.3	Selección de los canales de comercialización	124
2.8	PRECIO	124
2.8.1	Análisis de precios	125
2.8.2	Estrategias de fijación de precios	125
2.9	PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	126
2.9.1	Objetivos	126
2.9.2	Logotipo	127
2.9.3	Lema	128
2.9.4	Análisis de medios	128
2.9.5	Selección de medios	130
2.9.6	Estrategias publicitarias	131
2.9.7	Presupuesto de publicidad y promoción	131
2.9.7.1	Presupuesto de lanzamiento	131
2.9.7.2	Publicidad de sostenimiento	133
2.10	CONCLUSIONES Y POSIBILIDAD DEL PROYECTO	134
3	ESTUDIO TÉCNICO	136
3.1	TAMAÑO DEL PROYECTO	136
3.1.1	Descripción del tamaño del proyecto	137
3.1.2	Factores que determinan el tamaño de un proyecto	137

3.1.3	Capacidad del proyecto	138
3.1.3.1	Capacidad total diseñada	139
3.1.3.2	Capacidad instalada	140
3.1.3.3	Capacidad utilizada y proyectada	140
3.2	LOCALIZACIÓN	141
3.2.1	Macrolocalización	141
3.2.2	Microlocalización	141
3.3	INGENIERÍA DEL PROYECTO	153
3.3.1	Descripción técnica del proceso	153
3.3.2	Diagrama de operación, proceso y procedimiento	156
3.3.3	Control de calidad	156
3.3.4	Recursos	158
3.3.4.1	Recurso humano	159
3.3.4.2	Recurso físico	161
3.3.4.3	Recursos logístico	162
3.3.5	Estudio de proveedores	162
3.3.6	Distribución de planta	162
3.4	CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	163
4	ESTUDIO ADMINISTRATIVO	165
4.1	FORMA DE CONSTITUCIÓN	165
4.2	CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	170
4.2.1	Visión	170
4.2.2	Misión	171
4.2.3	Objetivos	171
4.2.4	Políticas	173
4.2.4.1	Política de personal	173
4.2.4.2	Política de compra de servicios	174
4.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	175
4.3.1	Organigrama	168
4.3.2	Descripción y perfil de cargos	176
4.3.3	Asignación salarial	192
5.	ESTUDIO FINANCIERO	195
5.1	INVERSIONES	195
5.1.1	Inversión Fija	195
5.1.1.1	Equipo médico científico	196
5.1.1.2	Muebles y enseres	196
5.1.1.3	Equipo de comunicación y computación	197
5.1.1.4	Maquinaria y Equipo	198

5.1.1.5	Equipo comedor y cocina	199
5.1.1.6	Total de inversión fija	199
5.1.2	Inversión diferida	200
5.1.3	Inversión de capital de trabajo	201
5.1.3.1	Total capital de trabajo	207
5.1.4	Inversión total	207
5.1.5	Fuentes de financiación	208
5.2	COSTOS	208
5.2.1	Costos fijos	209
5.2.2	Costos variables	200
5.2.3	Costos totales unitarios	210
5.2.4	Precio de venta	211
5.3	PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS	211
5.3.1	Egresos proyectados	212
5.3.2	Ingresos proyectados	213
5.4	PUNTO DE EQUILIBRIO	213
5.5	ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	215
5.6	FLUJO DE CAJA PROYECTADO	215
5.7	BALANCE GENERAL PROYECTADO	216
6	EVALUACIÓN DEL PROYECTO	220
6.1	IMPACTO SOCIAL	220
6.2	EVALUACIÓN FINANCIERA	221
6.2.1	Valor presente neto	221
6.2.2	Tasa interna de retorno TIR	223
6.2.3	Periodo de recuperación	224
6.2.4	Análisis de las razones financieras	224
	CONCLUSIONES	231
	RECOMENDACIONES	233
	BIBLIOGRAFÍA	238
	ANEXOS	

## LISTADO DE CUADROS

		<b>Pág.</b>
Cuadro 1.	Ansiedad por edad y estrato	45
Cuadro 2.	Depresión según edad y estrato	47
Cuadro 3.	Hogares de Bucaramanga y su Área Metropolitana	80
Cuadro 4.	Cantidad de familias según porcentaje del total de la muestra	81
Cuadro 5.	Cantidad de encuestas a realizar por cada Municipio	82
Cuadro 6.	Clasificación de la encuesta por estrato en Bucaramanga.	82
Cuadro 7.	Clasificación de la encuesta por estrato en Girón	83
Cuadro 8.	Clasificación de la encuesta por estrato en Piedecuesta	83
Cuadro 9.	Clasificación de la encuesta por estrato en Floridablanca	83
Cuadro 10	Estrato de los hogares encuestados en Bucaramanga y su Área Metropolitana	88
Cuadro 11.	Número de familias encuestadas las cuales presentan trastornos mentales	89
Cuadro 12.	Conocer la edad de los usuarios con trastornos mentales en la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana	90
Cuadro 13.	Conocer el máximo nivel de estudio alcanzado por el usuario que tiene trastorno mental.	91
Cuadro 14.		92
	Conocer el género del usuario con problemas mentales.	
Cuadro 15.	Saber el ingreso familiar que tienen los hogares de Bucaramanga y su área Metropolitano.	93
Cuadro 16.	Conocer cuál o cuales trastornos mentales se han presentado en la familia de los hogares encuestados en Bucaramanga y su Área Metropolitana.	94
Cuadro 17.	Conocer si los usuarios de los hogares encuestados han recibido tratamiento para los trastornos mentales.	95
Cuadro 18.	Saber el número de hospitalizaciones que ha tenido el usuario con problemas mentales .	96
Cuadro 19.	Conocer el diagnóstico presentado por los usuarios con problemas mentales	97
Cuadro 20.	Conocer cual entidad psiquiátrica eligen los usuarios para realizar tratamiento.	98

Cuadro 21.	Conocer la evaluación que los usuarios hacen referente al servicio ofrecido en las instituciones prestadoras de salud mental.	99
		100
Cuadro 22.	Conocer si existen dificultades para conseguir una entidad que atienda las dificultades en trastornos mentales.	
Cuadro 23.	Conocer los servicios que debería prestar el centro especializado para usuarios con problemas mentales	101
Cuadro 24.	Valor promedio que el familiar estaría en capacidad de pagar mensualmente por un servicio de larga estancia en el centro especializado para usuarios con problemas mentales	102
Cuadro 25.	Conocer la opinión de los hogares acerca si estaría dispuestos a contar con el nuevo centro especializado para usuarios con problemas mentales	103
Cuadro 26.	Conocer que impulsa al usuario a llevar a un paciente al centro especializado	104
Cuadro 27.	Conocer la opinión de los hogares acerca de la ubicación del nuevo centro especializado para usuarios con problemas mentales.	105
Cuadro 28.	Saber como le gustaría el servicio de habitación para los pacientes que utilizarían el servicio del centro especializado para usuarios con problemas mentales.	106
Cuadro 29.	Instituciones psiquiátricas de Santander y su Área Metropolitana	107
Cuadro 30	Proyección de la demanda	108
Cuadro 31	Conocer la fecha de creación de las empresas psiquiátricas de la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana	112
Cuadro 32	Conocer los servicios que actualmente prestan las entidades psiquiátricas	113
Cuadro 33.	Conocer la cantidad de usuarios que se registraron por consulta externa y su principal diagnóstico	114
Cuadro 34.	Conocer la cantidad de usuarios que se registraron por hospitalización y su principal diagnóstico	115

Cuadro 35.	Saber si las entidades psiquiátricas cuentan con servicio de larga estancia para los usuarios que necesiten tratamiento terapéutico	116
		117
Cuadro 36.	Conocer los medios de comunicación utilizados para ofrecer los servicios de salud mental en Bucaramanga y su Área Metropolitana	
Cuadro 37.	Conocer los precios promedios que le cuesta al usuario acerca del servicio de hospitalización	118
Cuadro 38.	Conocer el tiempo promedio de hospitalización	119
Cuadro 39.	Proyección de la demanda insatisfecha	122
Cuadro 40.	Presupuesto de lanzamiento	132
Cuadro 41.	Presupuesto de sostenimiento semestral a nivel publicitario	133
Cuadro 42.	Capacidad utilizada y proyectada	141
Cuadro 43.	Calificación de grados a factores	150
Cuadro 44.	Puntaje de grados	151
Cuadro 45.	Determinación de la ubicación	152
Cuadro 46.	Manual de funciones del gerente	176
Cuadro 47.	Manual de funciones del médico especialista	178
Cuadro 48.	Manual de funciones del médico general	180
Cuadro 49.	Manual de funciones de la Terapeuta Ocupacional	182
Cuadro 50.	Manual de funciones del enfermero	184
Cuadro 51.	Manual de funciones del auxiliar de enfermería	186
Cuadro 52.	Manual de funciones de la secretaria	188
Cuadro 53.	Manual de funciones del contador	190
Cuadro 54.	Costo de equipo médico científico	196
Cuadro 55.	Costo de muebles y enseres	197
Cuadro 56.	Costo de equipo de comunicación y computación	198
Cuadro 57.	Costo de maquinaria y equipo	198
Cuadro 58.	Costo de equipo de comedor y cocina	199
Cuadro 59.	Total inversión fija	200
Cuadro 60.	Inversión diferida	201
Cuadro 61.	Nómina del área administrativa	202
Cuadro 62.	Nómina del área operativa	203
Cuadro 63	Depreciación activos fijos y amortización a diferidos proyectados	204
Cuadro 64.	Gastos Generales	205
Cuadro 65.	Insumos	205
Cuadro 66.	Total gastos administrativos y de ventas	206
Cuadro 67.	Total capital de trabajo	207

Cuadro 68.	Inversión total	208
Cuadro 69.	Costos fijos	209
Cuadro 70.	Costos variables	210
Cuadro 71.	Costos totales unitarios	210
Cuadro 72.	Gastos de administración a cinco años	212
Cuadro 73.	Proyección de ingresos a cinco años	213
Cuadro 74.	Punto de Equilibrio	214
Cuadro 75.	Estado de resultados proyectado	217
Cuadro 76.	Flujo de caja proyectado	218
Cuadro 77.	Balance general proyectado	219
Cuadro 78.	Periodo de recuperación	224

## LISTA DE FIGURAS

		<b>Pág.</b>
Figura 1.	Ansiedad según género	45
Figura 2.	Depresión según edad y estrato	47
Figura 3.	Cliente y vinculación Familiar	64
Figura 4.	Personal Altamente calificado	69
Figura 5.	Población Objeto	70
Figura 6.	Estrato de los hogares encuestados en Bucaramanga y su Área Metropolitana.	88
Figura 7.	Número de familias encuestadas las cuales presentan trastornos en salud mental.	89
Figura 8.	Conocer la edad de los usuarios con trastornos mentales en la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana.	90
Figura 9.	Conocer el máximo nivel de estudio alcanzado por el usuario que tiene trastorno mental.	91
Figura 10.		92
	Conocer el género del usuario con problemas mentales.	
Figura 11.	Saber el ingreso familiar que tienen los hogares de Bucaramanga y su área Metropolitana.	93
Figura 12.	Conocer cuál o cuales trastornos mentales se han presentado en la familia de los hogares encuestados en Bucaramanga y su Área Metropolitana.	94
Figura 13.	Conocer si los usuarios de los hogares encuestados han recibido tratamiento para los trastornos mentales.	95
Figura 14.	Saber el número de hospitalizaciones que ha tenido el usuario con problemas mentales	96
Figura 15.	Conocer el diagnóstico presentado por los usuarios con problemas mentales	97
Figura 16.	Conocer cual entidad psiquiátrica eligen los usuarios para realizar tratamiento	98
Figura 17.	Conocer la evaluación que los usuarios hacen referente al servicio ofrecido en las instituciones prestadoras de salud mental.	99
Figura 18.	Conocer si existen dificultades para conseguir una entidad que atienda las dificultades en trastornos mentales.	100

Figura 19.	Conocer los servicios que debería prestar el centro especializado para usuarios con problemas mentales	101
Figura 20.	Valor promedio que el familiar estaría en capacidad de pagar mensualmente por un servicio de larga estancia en el centro especializado para usuarios con problemas mentales	102
Figura 21.	Conocer la opinión de los hogares acerca si estaría dispuestos a contar con el nuevo centro especializado para usuarios con problemas mentales	103
Figura 22.	Conocer que impulsa al usuario a llevar a un paciente al centro especializado	104
Figura 23.	Conocer la opinión de los hogares acerca de la ubicación del nuevo centro especializado para usuarios con problemas mentales.	105
Figura 24.	Saber como le gustaría el servicio de habitación para los pacientes que utilizarían el servicio del centro especializado para usuarios con problemas mentales.	106
Figura 25.	Canal de comercialización del servicio	124
Figura 26.	Logotipo de la empresa	128
Figura 27.	Misión	171
Figura 28.	Organigrama del centro especializado para usuarios con problemas mentales MANO AMIGA LTDA.	175

## LISTA DE ANEXOS

		Pág.
Anexo A.	Encuesta de la demanda	238
Anexo B.	Encuesta de la oferta	242
Anexo C.	Tarjetas de Presentación	245
Anexo D.	Plegables Informativos	246
Anexo E.	Cronograma de mensaje TRO	247
Anexo F.	Formato de ingreso del paciente	248
Anexo G.	Formato de evolución diaria del paciente	249
Anexo H.	Formato de salida del paciente	250
Anexo I.	Flujograma de ingreso del paciente	251
Anexo J.	Flujograma de tratamiento en el centro	252
Anexo K.	Flujograma de vinculación familiar	253
Anexo L.	Flujograma de salida del paciente	254
Anexo M.	Contrato de prestación de servicios profesionales	255
Anexo N.	Convenio Docencia – Servicios con universidades	258
Anexo Ñ.	Contrato de proveedores	265
Anexo O.	Distribución de la planta	260
Anexo P.	Contrato de servicios intrahospitalarios	269
Anexo Q.	Cotización Equipo médico científico	271
Anexo R.	Cotización Muebles y enseres	272
Anexo S.	Cotización equipo de comunicación y computación	273
Anexo T.	Cotización de juego de sábanas	274
Anexo U.	Cotización de alimentación, servicio de aseo y arreglo de ropa	275
Anexo V.	Cotización incineración de desechos	276

## SUMMARY

TITLE: FEASIBILITY FOR THE CREATION OF A SPECIALIZED CENTER FOR USERS WITH MENTAL PROBLEMS.

AUTHORS: CLAUDIA ALMEYDA CELIS I  
JHON FREDDY GUNSMITH

KEY WORDS: Mental, patient health, market, Bucaramanga.

### DESCRIPTION

The present project has as objective to determine the viability of creating a specialized center for the attention of users with mental pathologies with the purpose of taking advantage of the market of existent unsatisfied demand in the city of Bucaramanga and its Metropolitan Area, offering the patients a service of long stay, with therapeutic treatment, which will contribute to the development of its personal, family and social growth.

The feasibility contains the study of markets, which allows to determine the characteristics of the demand and the current and future offer, the analysis of prices, the publicity and promotion to use and its implementation; the technical study understands the logistics with which the new center wants to intrude in the market; the administrative and legal study conformed by the constitution of the company and the procedures to carry out it, and finally the financial study with which is sought to demonstrate that it is economically profitable to carry out the assembly of the specialized center.

Under the current conditions the market determined that 59% of the homes of Bucaramanga and its Metropolitan Area have family with problems or mental dysfunctions.

---

I. Proyecto de grado.

\* Instituto de Educación a Distancia (INSED), Gestión Empresarial, Ing. María Ruth Ràngel

\* Project of Degree

## RESUMEN

**TÍTULO:** FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES.

**AUTORES:** CLAUDIA ALMEYDA CELIS <sup>1</sup>  
JHON FREDDY ARMERO

**PALABRAS CLAVES:** Salud Mental, paciente, mercado, Bucaramanga.

### DESCRIPCIÓN

El presente proyecto tiene como objetivo determinar la viabilidad de crear un centro especializado para usuarios con problemas mentales para aprovechar el mercado de demanda insatisfecha existente en la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana, ofreciendo a los pacientes un servicio de larga estancia, con tratamiento terapéutico, los cuales contribuirán al desarrollo de su crecimiento personal, familiar y social.

La factibilidad contiene el estudio de mercados, el cual permite determinar las características de la demanda y la oferta actual y futura, el análisis de precios, la publicidad y promoción a utilizar y su implementación; el estudio técnico comprende la logística con la que el nuevo centro desea incursionar en el mercado; el estudio administrativo y legal conformado por la constitución de la empresa y los procedimientos para llevarla a cabo y finalmente el estudio financiero con el que se pretende demostrar que es económicamente rentable llevar a cabo el montaje del centro especializado.

En las condiciones actuales el mercado determinó que el 59% de los hogares de Bucaramanga y su Área Metropolitana tienen familiares con problemas o trastornos mentales.

---

1. Proyecto de grado.

\* Instituto de Educación a Distancia (INSED), Gestión Empresarial, Ing. María Ruth Rängel

## INTRODUCCIÓN

Colombia atraviesa por situaciones difíciles como son una economía deteriorada, la más grave crisis de empleo, los enfrentamientos armados que han traído consigo un alto índice de desplazados en todo el país, y la creciente ola de violencia como producto de unas condiciones que para nada contribuyen en la generación de condiciones de salud mental óptimas para sus habitantes.

No se extraña entonces, la influencia de todos los eventos externos en las condiciones de salud mental de la población, el estado psicológico de una persona no depende de manera exclusiva de sus condiciones biológicas o genéticas, si no que a ello se suman la influencia de las dinámicas sociales, políticas, económicas, culturales y ambientales, en últimas, la condición mental de un sujeto es producto de la forma como éste interactúa con los diferentes elementos de su medio.

Los macro y los microcontextos culturales en los que se desenvuelve una población, razón por la cual la familia, la comunidad, las instituciones y la sociedad en general, y las relaciones que se tejen al interior de ellas en particular, se constituyen en los elementos centrales que permitirían una

comprensión en conjunto del fenómeno de salud.

Para el desarrollo del presente proyecto se conformó un equipo interdisciplinario constituido por un psiquiatra, un epidemiólogo, una terapeuta ocupacional, los autores del proyecto, donde se llevaron a cabo sesiones de trabajo en equipo, con disciplina, experiencia del equipo interdisciplinario en investigación, conceptos y procedimientos relacionados con el objeto del estudio de factibilidad.

En este proyecto se pretende brindar una mirada más amplia en la forma como se aborda el estudio de la salud mental, intentando más que dar respuestas, plantear nuevas inquietudes.

Se contemplan los enlaces teóricos del marco legal que rige el Sistema de Salud Colombiano, las leyes y políticas que orientan las acciones de salud en el ámbito nacional y regional.

Al igual el recuento de historia que ha asumido la salud en general, elaborando una mirada crítica frente a las debilidades y fortalezas de las mismas y en el concepto de calidad de vida.

El objetivo de realizar esta investigación es la identificación de una posible demanda insatisfecha y encontrar una justificación del porque Bucaramanga y su Área Metropolitana no cuenta con un centro especializado para usuarios con problemas mentales que preste el servicio de larga estancia a los usuarios que padecen una patología en enfermedad mental.

En la elaboración del proyecto se tuvieron en cuenta el estudio de mercados tanto para la oferta como para la demanda y el cruce de información, para obtener una demanda insatisfecha y conocer las debilidades y fortalezas de la competencia, un estudio técnico con el cual se evaluaron aspectos de logística como tamaño y localización; a su vez el estudio administrativo y legal en cumplimiento de normas y obligaciones municipales y nacionales, junto con el marco administrativo al interior de la organización, finalizando con el estudio y análisis financiero, donde se identifica la necesidad de recursos económicos para la inversión, la comparación de resultados del negocio con otras posibilidades de inversión y en cuanto tiempo se recuperará el capital invertido, todo esto con el fin de concluir si es factible o no el proyecto.

## 1. GENERALIDADES

La salud en general y la salud mental en particular son componentes constitutivos de la calidad de vida de los individuos y grupos, objetivables a través de la capacidad de unos y otros para ejercer su libertad, hacer respetar sus opciones y obtener satisfacción del vivir en sociedad.<sup>1</sup>

En las próximas décadas se verán cambios a nivel mundial de salud mental, según investigaciones recientes del Banco Mundial y de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en los países en desarrollo, las enfermedades como la depresión, están reemplazando rápidamente a los enemigos tradicionales (enfermedades infecciosas y desnutrición) como las principales causas de discapacidad.

La inclusión de indicadores de discapacidad, además de los de mortalidad, cambió la manera de ver las enfermedades y colocó a los trastornos mentales como una prioridad de salud pública. Cinco (05) de las Diez (10) primeras causas de discapacidad a nivel mundial son psiquiátricas, las cifras en Bucaramanga y su área metropolitana concluyen que la población de 20 años y las personas entre los 40 a 54 años es más frecuente la depresión. De otro lado

---

<sup>1</sup> Entrevista realizada a la Terapeuta Ocupacional María Nubia Martínez Laguna, Universidad Manuela Beltrán de Bucaramanga.

en el rango comprendido entre los 20 a 39 años son más frecuente la ansiedad generalizada, en el otro caso los niños consultan por bajo rendimiento escolar, mientras que en los adultos por depresión reactiva a situaciones específicas relacionadas con pérdidas, enfermedades orgánicas graves y situaciones difíciles.

Para la atención de salud en Bucaramanga existen tres instituciones que atienden usuarios de salud mental, una pública la empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo, y dos privadas, la Clínica San Pablo y el Instituto del Sistema Nervioso del Oriente (ISNOR).

En la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo el tiempo de estancia del usuario es inferior a 8 días, ya que la urgencia o crisis psiquiátrica es atendida en la unidad de terapia intensiva, pasando a un servicio de hospitalización durante un tiempo corto, no cumpliendo con el protocolo terapéutico establecido para la misma, apareciendo de ésta manera nuevamente las dificultades para aquellos usuarios que requieren de un mayor tiempo de hospitalización; además que el tratamiento farmacológico en modalidad ambulatoria no es cumplido por el mismo usuario, haciendo recaídas por estas mismas razones.

Una estrategia sería intensificar la atención en lo referente al manejo de tratamiento como coadyuvante terapéutico y farmacológico que lo mantenga estable en la reaparición de su sintomatología ofreciendo una estancia para su bienestar, autocuidado y manejo del tiempo, vislumbrando de igual manera y es la implementación de programas que vinculen a la familia teniendo en cuenta los factores de riesgo identificados en cada hogar en particular y para cada patología concreta.

### **1.1 ANTECEDENTES DE LAS ENFERMEDADES MENTALES**

El origen y la evolución de las enfermedades mentales en el principio de los tiempos no existía tal como ahora se conoce, sino que se entendía dentro de un contexto empírico o mágico que acompañaba la cotidianidad del hombre, se mantuvo desde el año 10.000 hasta el 5.000 a. C., por la creencia de que existían espíritus malos causantes de la enfermedad; en estos casos quienes atendían a los que la padecían eran los chamanes –brujos o hechiceros- con técnicas de diagnóstico (adivinación, infracción del “tabú”) y con actividades extáticas y grupales (terapia) que intentaban aliviar o curar los distintos males.

Con la aparición de la cultura Griega en el siglo VI a. C. surgieron un sin número de apreciaciones sobre la naturaleza, el hombre, la vida, la enfermedad, el más

allá, el porqué y el cómo del universo, las cuales constituyeron, una época singular y especial para el estudio del cosmos (micro – macro), tuvo una gran resonancia en el desarrollo de la humanidad, pero que al decaer, casi repentinamente, produciendo un progreso en sus aspectos normales, anormales y patológicos.<sup>2</sup>

Hacia los siglos XII y XIII aparecen las universidades y las organizaciones corporativas de maestros y discípulos: en París (1110 d. C.), Padua, Cambridge, Valladolid y con ellas la medicina escolásticas, en la que el estudiante le da más importancia a los libros que al enfermo, pero, en cambio se le enseña, rememorando la época griega, a pensar y a razonar; no obstante, se presenta la dificultad de conciliar la fe con la ciencia. De esta época se destacan Santo Tomás de Aquino (1225-1274). Amau Villanova y Pietro de Abano (medicina psicosomática). Igualmente durante esta época surge la demonología, que consideraba a los pacientes mentales como poseídos del demonio. Ejemplos de ellos se encuentran en el Maslleus malleficarum de Henrich Spranger y Jacob Kraemer, sacerdotes dominicos; esto hizo que se presentara un retroceso en el estudio y atención de los pacientes mentales, ya que el concepto de posesos los cobijó al punto de llegar a considerarnos herejes o brujos, por lo que fueron

---

<sup>2</sup> Carlos Gómez – Restrepo, Guillermo Hernández Bayona, Alejandro –Rojas Urrego, Hernán Santacruz Oleas, Miguel Uribe Resptrepo. Fundamentos de Psiquiatría Clínica Niños, Adolescentes y Adultos. Centro Editorial Javeriano, CEJA Colección Biblioteca Profesional.

estigmatizados, rechazados y habitualmente condenados a morir en la hoguera. Época triste y lamentable para la psiquiatría.

En el renacimiento (siglos XV y XVI) surgen dos sucesos importantes; la aparición de la imprenta y la caída de Constantinopla, se distingue claramente que muchos de los procesos herejes y brujos no eran sino enfermos mentales que debían haber sido atendidos y no castigados – posición revolucionaria en esa época. También Juan Luis Vives en España (1492 – 1540) y Paracelso, en Italia, hacen enfoque semejantes.

En 1893 aparece el primer trabajo de Sigmund Freud (1856 – 1939). El mecanismo psíquico de las funciones histéricas, donde comienza a plasmarse la teoría del psicoanálisis que parte de investigaciones y trabajos de la hipnosis (Charcot – Escuela de Nancy), propone la libre asociación de ideas, la interpretación de los sueños y el análisis de la transferencia, del cual nace el método psicoanalítico como herramienta de estudio y comprensión de los fenómenos psicológicos y psicopatológicos. Da una teoría topográfica de la personalidad (consciente- preconscious-inconsciente) y una teoría estructural de ésta (yo, ello y superyó), organiza la moderna psicoterapia e inicia, en serio la investigación a ese nivel de los campos culturales, antropológicos, artísticos, etc. Se acepte o no el psicoanálisis como herramienta, como filosofía o como estilo

de vida, es indudable la gran influencia que ha tenido en la evolución, comprensión, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades mentales, especialmente en la neurosis.

La segunda guerra mundial produjo una migración casi masiva de psiquiatras, psicólogos, psicoanalistas de la vieja Europa hacia Estados Unidos, lo que dio un gran empuje a las actividades psicológicas y las psicopatologías en dicho país (revivió el hecho histórico de la caída de Bizancio)

En Colombia en 1596 los Hermanos de San Juan de Dios admitían pacientes mentales en el hospital general. En 1870 se funda "El Manicomio para Hombres" en Bogotá; en 1874 "el asilo de locas" en la misma ciudad y en 1878 "el hospital de locos" en Medellín, instituciones eminentemente asistenciales y de baja calidad. En 1975, en el hospital Psiquiátrico de Tunja se hizo un ensayo como hospital de puertas abiertas cuyos resultados han sido muy discutidos.

En Bucaramanga existen tres entidades psiquiátricas como son EL HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO es una institución sin ánimo de lucro y de carácter oficial, que presta un servicio social a la comunidad, brindando atención integral en salud mental de la mejor calidad a través de los servicios a las personas de escasos recursos económicos del departamento de Santander y con cobertura

para otros departamentos como la Guajira, Cesar, Boyacá, Magdalena y Norte de Santander.

En Agosto de 1924 se propuso por parte del Representante a la Cámara Dr. Martín Carvajal la construcción de un Manicomio para hombres y mujeres en Bucaramanga. En 1937 se expidió la ley 32 por la cual se dispuso un auxilio para la compra de un lote de terreno con destino a la construcción del Manicomio.

Solamente hasta el año de 1947 se hizo efectivo ese auxilio por la Junta de Asistencia Social del Departamento en la cuantía de cuarenta y cinco mil pesos m/cte (45.000.00), que se destinaron a incrementar las apropiaciones para la construcción de los edificios, pues el lote se había comprado por la misma junta el día 23 de Septiembre de 1944.

El 2 de enero de 1958 se inicio la construcción que comprendía los pabellones para "agitados" y "calmados" y demás servicios de cocina, lavandería y comedores generales del hospital.

Terminados los edificios más necesarios la junta de asistencia social creo el servicio para "alienados" y autorizo la celebración de contratos para servicios de administración y científicos, según la resolución del 6 de junio de 1953.

Fuente: E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo de Bucaramanga

Por ser el Instituto una realización del gobierno, tuvo su origen y formación en actos de la administración pública, la junta de asistencia social del departamento le dio autonomía por medio de estatutos que fueron aprobados en la resolución 30 del 24 de septiembre de 1953 e igualmente aprobados por la resolución emanada del Ministerio de Salud Pública el día 17 de octubre de 1953. Estos estatutos contemplan el régimen orgánico del establecimiento de: Junta Directiva, encargada de la Dirección General, servicio que debe prestar recursos fiscales, labores de la rama científica, administrativas y disposiciones varias que regulan su funcionamiento.

En estas condiciones se instaló la Junta Directiva del E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo cumpliendo entre otras funciones con la expedición de reglamentos internos y obtención de la personería jurídica la cual fue otorgada el primero de enero de 1954.

En 1957 la institución dejó de llamarse Instituto psiquiátrico San Camilo y paso a formar parte del Instituto Nacional de Salud.

Finalmente mediante el decreto 0098 de 1998 se cambia a Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo, liderando la salud mental con eficiencia y profesionalismo.

En la actualidad el E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo es una empresa social del estado de gran importancia, por ser la única institución oficial que presta atención en salud mental para el departamento de Santander y sus alrededores. Por otro lado el Hospital Psiquiátrico San Camilo en su calidad de universitario, según convenio docente-asistencial con diferentes universidades de Bucaramanga, es un centro de investigación y docencia para los estudiantes de enfermería, medicina, fisioterapia, trabajo social, entre otros.

**CLÍNICA SAN PABLO.** En el año de 1981, ante la necesidad de ofrecer a la población Santandereana y de la región Nor-oriental del País una opción diferente por el estado en Salud mental a través de su Hospital Departamental, un grupo de personas pertenecientes al sector Salud y lideradas por el Doctor GERMAN DUARTE HERNANDEZ Médico Psiquiatra de la Universidad de Antioquia, fundaron la Clínica San Pablo para ofrecer los servicios de Hospitalización a personas con problemas en su sistema nervioso. De igual manera, debido a la gran experiencia de Doctor Duarte y quien por cinco años manejó el programa de Farmacodependencia y alcoholismo en el Hospital, se implantó un programa especial para tratamiento a personas con adicción al alcohol o a las drogas, el cual a través de los años ha tenido muy buena aceptación, al tiempo que ha permitido la rehabilitación de cientos de personas con estos problemas.

Con el transcurso del tiempo se han ido adicionando otros servicios como Farmacia, Hospital Día, Consulta ambulatoria de Psiquiatría y Psicología, Psicometría, Talleres de promoción y prevención, Consulta de Terapia Ocupacional, como también asesorías de pareja y familia, Consulta General.

La institución Funcionó hasta noviembre de 1995 en Lagos del Cacique, en la carrera 55 # 71-79. A partir de dicha fecha trasladó sus instalaciones a una nueva sede ubicada en la carrera 38 # 48-90, la cual cuenta con confortables habitaciones, capilla, zonas sociales, canchas deportivas, taller de terapia ocupacional, entre otros, que sumados a la atención brindada por el equipo multidisciplinario al mando del Doctor GERMAN DUARTE HERNÁNDEZ, conformado por un selecto grupo de Psiquiatras adscritos, médicos generales, Psicólogos, Enfermeras Jefes y auxiliares, Terapeutas Ocupacionales, trabajadores sociales, Nutricionistas y Terapeutas Deportivos, revierten en la prestación de un excelente servicio.

Actualmente la Institución desarrolla programas muy estructurados de carácter ambulatorio para el manejo de patologías tan comunes hoy en día como lo son el Estrés, la Depresión, el tabaquismo y alcoholismo entre otros.

Finalmente conscientes de la función social que conlleva la prestación de un

servicio de Salud, la Clínica ofrece tarifas Sociales a la comunidad quien ahora tiene una opción diferente a la que ofrece el estado a través de su red pública.

A lo largo de estos 20 años de funcionamiento la Clínica se ha distinguido por sus tratamientos humanos y efectivos, lo cual le ha permitido ser recomendada como la Primera Institución del Oriente Colombiano en la rama de psiquiatría.

**CLÍNICA ISNOR.** El Instituto del Sistema Nervioso del Oriente CLÍNICA ISNOR, inició con el sueño de un prestigioso grupo de psiquiatras en Bucaramanga hecho realidad.

Inició actividades el 5 de septiembre de 1987 en la calle 46 Número 36 -20 del Barrio San Pío con 10 camas, una enfermera jefe, dos auxiliares y el gerente.

Ofrece servicios de UTI (Unidad de Terapia Intensiva), diseñada para los pacientes críticos, utilizando toda la gama terapéutica de la psiquiatría moderna, bajo el cuidado de enfermería especializada hasta el momento de su recuperación.

Dentro de los servicios que ofrecen las mencionadas instituciones psiquiátricas, están programas de hospitalización, consulta ambulatoria y servicios complementarios como son terapia ocupacional y trabajo social.

Fuente: Clínica ISNOR. Bucaramanga

La estructura del paquete que ofrece el nuevo centro especializado para usuarios con problemas mentales es reforzar los servicios de internación con apoyo logístico y acompañamiento durante la estancia, según el cronograma y patología del paciente.

Otra estrategia es ofrecer el acompañamiento terapéutico durante el proceso; apoyo de programas a familias, reforzando la atención primaria, bajo la misma modalidad económica reconociendo que el mejorar la calidad de vida en promoción y prevención justifica los estilos de vida para la familia y la comunidad.

A nivel mundial cinco (5) de las primeras diez (10) causas de discapacidad corresponden a trastornos mentales, dentro de las cuales la depresión se encuentra en un primer lugar.<sup>3</sup>

En Colombia el 40.1% de la población ha presentado un trastorno mental alguna vez en su vida, el 16% lo ha presentado en el último año, y el 7.4% de la población ha presentado un trastorno mental durante el último mes.

Según el Estudio Nacional de Salud Mental, Colombia 2003, los trastornos mentales más prevalentes en nuestra población colombiana son los trastornos del ánimo (Trastorno depresivo mayor, Distimia, Episodio Maníaco) los trastornos

---

<sup>3</sup>OMS. Reporte mundial de la salud. Génova, 2001.

de ansiedad (Trastorno de pánico, Trastorno de ansiedad generalizada y trastorno de estrés postraumático entre otros) y los trastornos por consumo de sustancias.<sup>4</sup>

En su informe preliminar comenta además, que dos de cada cinco personas presentan al menos un trastorno mental en algún momento de su vida, los trastornos de ansiedad y depresivos son los mas prevalentes, y mientras en los hombres los trastornos por consumo de alcohol son el problema mas común, en las mujeres lo son los trastornos del ánimo, principalmente los trastornos depresivos.

En este estudio el departamento fue incluido en la zona oriental con prevaencias de vida del 8.1% para los trastornos del ánimo, 19.4% para los trastornos de ansiedad, 5.9% para el uso de sustancias como entidades mas prevalentes.

Una mención especial merece el suicidio, el cual es reportado en el mismo estudio con una prevalencia de vida en Colombia del 4.9% y para el último año del 1.3% con una tendencia al aumento de las conductas suicidas en hombres durante el último año.

---

<sup>4</sup> Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Estudio Nacional de Salud Mental, Informe preliminar. Colombia, 2003.

Los trastornos anteriormente mencionados, por si mismos o debido a sus complicaciones, constituyen una causa frecuente de consulta a los servicios de urgencias en el primero y segundo nivel de atención y en una buena proporción son atendidos por médicos no psiquiatras, con el agravante que solo una de cada diez personas con un trastorno mental reciben atención.

## **1.2 TIPOS DE ENFERMEDADES MENTALES**

La Salud Mental se define como la capacidad del individuo, el grupo y el ambiente para interactuar el uno con el otro de tal manera que promueva el bienestar subjetivo, el uso óptimo y desarrollo de las habilidades mentales (cognoscitiva, afectiva y relacional) y el logro de metas individuales y colectivas congruentes con la justicia y el mantenimiento y preservación de condiciones fundamentales de equidad.<sup>5</sup>

**1.2.1 Trastornos del estado del ánimo.** Dentro de los trastorno del estado de ánimo se pueden definir dos clases, los trastornos depresivos y los trastornos bipolares.

---

<sup>5</sup> Entrevista Realizada al Doctor Carlos Augusto Barrera, Médico Psiquiatra, Hospital Psiquiátrico San Camilo de Bucaramanga.

✓ **Trastornos depresivos.** tienen una prevalencia de aproximadamente el 10% en nuestro medio, su síntoma primordial es un estado de ánimo permanentemente bajo o triste acompañado de otros como pérdida del interés en todas las actividades, insomnio, pérdida o ganancia de peso, minusvaloración de la persona, ideas de muerte, ideas de culpa e ideas de suicidio que provocan una pérdida en la funcionalidad social, familiar y laboral.

Los trastornos depresivos de mayor interés clínico son el trastorno depresivo mayor, en el cual los síntomas mencionados tienen una duración de por lo menos 15 días y el trastorno distímico en el cual los síntomas no son tan graves y duran al menos dos años.

✓ **Los trastornos bipolares.** se caracterizan por episodios de estado de ánimo elevado, eufórico o irritable acompañados de ideas de grandiosidad que pueden ser delirantes, incremento en la actividad voluntaria la cual es poco efectiva, disminución de la necesidad de sueño , realización de actividades de riesgo, como ingerir alcohol, cigarrillos, otras sustancias, realizar compras excesivas, conducir a altas velocidades y hablar más de lo normal todo ello acompañado de una pérdida en la funcionalidad familiar, social y laboral.

Los trastornos bipolares de más interés clínico son el Trastorno Bipolar Tipo I

que se caracteriza por la presencia de episodios maníacos (síntomas descritos anteriormente), el trastorno bipolar tipo II que se caracteriza por episodios hipomaníacos (síntomas más leves que el episodio maniaco y con los cuales no se altera la funcionalidad) asociado con episodios depresivos.

**1.2.2 Trastornos psicóticos.** Son un grupo de trastornos que pueden tener una etiología primaria o ser debidos a una enfermedad médica, al consumo de sustancias o de algunos medicamentos.

Los síntomas que definen a los trastornos psicóticos se clasifican en síntomas positivos y negativos.

Los síntomas positivos son las ideas delirantes, las alucinaciones, el comportamiento gravemente perturbado o catatónico y los desórdenes en el pensamiento y el lenguaje.

Los síntomas negativos son la pobreza del pensamiento (alogia), la falta de voluntad para iniciar acciones (abulia) y la falta de reactividad del ánimo (afecto plano).

Dentro de los trastornos psicóticos la Esquizofrenia ha sido el que más

relevancia clínica ha tenido.

Tiene una prevalencia del 1% a nivel mundial y es una de las principales causas de hospitalización por psiquiatría. Se caracteriza por la presencia de síntomas positivos y negativos durante al menos 6 meses acompañados de un importante deterioro funcional.

Otros trastornos psicóticos relevantes son el trastorno psicótico breve en el cual los síntomas positivos y negativos tienen una duración menor de un mes, el trastorno esquizofreniforme en el que los síntomas tienen una duración mayor de un mes y menor de 6 meses, el trastorno esquizoafectivo en el cual se evidencian síntomas de esquizofrenia que alternan con episodios del estado de ánimos, (maníacos o depresivos), el trastorno delirante y los trastornos psicóticos debido a enfermedad médica o al consumo de sustancias o medicamentos.

**1.2.3 Trastornos de ansiedad.** Son un grupo de trastornos cuyos síntomas cardinal es la ansiedad, entendida esta como una sensación de expectativa dolorosa frente a algo que se desconoce pero que se presiente.

Esta ansiedad incluye síntomas cognoscitivos y síntomas físicos. Dentro de los síntomas cognoscitivos los principales son el miedo, la preocupación excesiva, la sensación inminente de muerte y el temor de morir.

Los síntomas físicos más frecuente son el temblor, la taquicardia, la palidez, sudoración, mareos.

Los Trastornos de ansiedad tienen una prevalencia elevada en Colombia (hasta el 25%) y dentro de ellos los más relevantes son el trastorno de pánico y el trastorno de ansiedad generalizada y en la actualidad para nuestro medio, debido a la situación social, y de violencia que vivimos se están incrementando la prevalencia del trastorno por estrés post traumático.

El trastorno de pánico se caracteriza por una sintomatología de presentación episódica (crisis de angustia) que se instala de forma súbita y que incluye marcada ansiedad, sensación inminente de muerte o de pérdida del control, mareo, opresión precordial, palpitaciones o sacudidas en el pecho, incremento importante en la frecuencia respiratoria la cual se hace superficial, palidez, sudoración, adormecimiento en las extremidades que provocan una pérdida importante de la funcionalidad. Los episodios pueden ser únicos o repetidos y existe una preocupación constante y temor a presentar un nuevo episodio. De

la misma forma los pacientes pueden desarrollar el temor a salir solos o a permanecer en espacios abiertos (agorafobia) lo cual limita aún más su funcionalidad.

El trastorno de ansiedad generalizada se caracteriza por ansiedad marcada y por preocupación excesiva e incapacitante frente a las situaciones normales del diario vivir, a diferencia de lo anterior la ansiedad es constante y no se presenta de forma episódica, pero de la misma forma produce discapacidad desde el punto de vista, familiar, social y laboral.

El Trastorno por estrés post traumático es un síndrome clínico desencadenado por la exposición a un evento traumático de tipo físico o psicológico (violencia física o psicológica, desastres naturales, abuso sexual, accidente de tránsito entre otras). Se caracteriza por ansiedad marcada e incapacitante que puede ser constante o presentarse con síntomas similares a los episodios de pánico durante los cuales el individuo revive el evento traumático, además de esto evita los estímulos relacionados con el trauma, presenta insomnio, pesadillas relacionadas con el evento traumático, pérdida de su funcionalidad familiar, social y laboral.

Esta sintomatología se inicia o persiste un mes después de la exposición del evento traumático. Cuando los síntomas duran menos de un mes después de la exposición al trauma el trastorno se conoce como trastorno por estrés agudo. Existe otro grupo de trastornos de ansiedad que podemos llamar secundarios y son los trastornos de ansiedad debido a consumo de sustancias, medicamentos, o debidos a enfermedad médica.

**1.2.4 La Salud Mental en Santander.** Los informes estadísticos de la Organización Mundial en Salud (OMS) que permiten concluir que en una población cualquiera entre el 7 y el 9% de la población general esta en riesgo de padecer trastornos mentales. Santander tiene aproximadamente 2 millones de habitantes, de lo cual se concluye que 180.000 habitantes estarían en riesgo de enfermar mentalmente. Un 50% de esa población se encuentra en el Área Metropolitana y el restante 50% esta situado fuera de esta área.

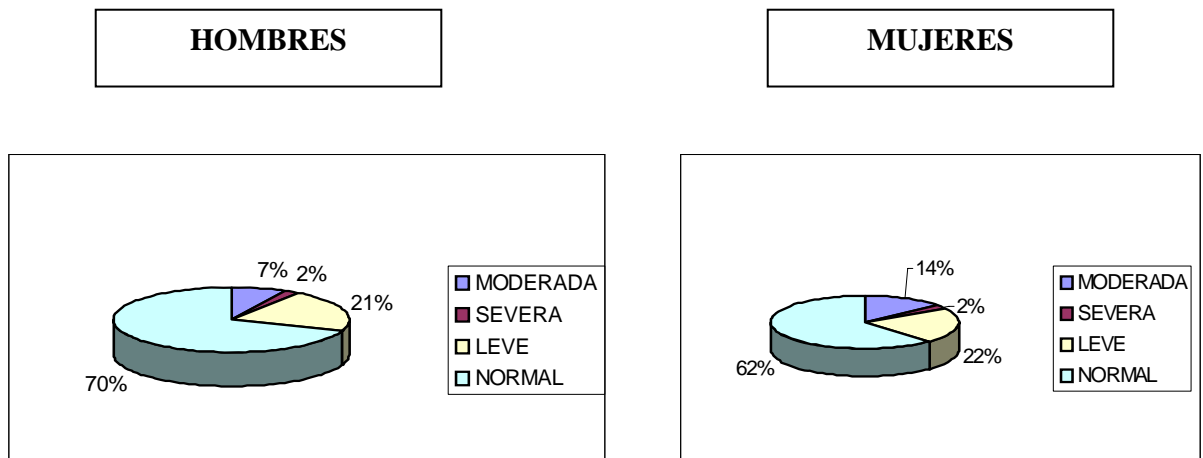
Según el diagnóstico de salud mental realizado en el año 2001, por la Secretaría de Salud y medio ambiente se encontró los siguientes datos estadísticos:

## DATOS ESTADÍSTICOS ANSIEDAD

Dado que el tes de Zung para ansiedad está conformado por 20 preguntas, tan solo 998 (86.6%) de los 1.152 encuestados respondieron en forma suficiente este ítem. De ellos, 344 (34.5%) tenían ansiedad, siendo esta leve en 215 (21.5%) personas, moderada en 108 (10.8%) y severa en 21 (2.1%).

Esta se distribuye de manera diferente entre los dos géneros, como se puede apreciar en la tabla N. 1 ( $p < 0.0064$ ). Igualmente se encuentran diferencias por estrato socioeconómico tabla N. 2 ( $p < 0.00014$ ).

**Figura 1. Ansiedad según género**



Fuente: Diagnóstico general de salud mental, Bucaramanga – Colombia, 2001.

**Cuadro 1. Ansiedad por edad y estrato**

<b>ANSIEDAD</b>					
<b>VARIABLE</b>					<b>TOTAL</b>
	<b>NO</b>	<b>LEVE</b>	<b>MODERADA</b>	<b>SEVERA</b>	
<b>Grupo de edad</b>					
12-19	155 (70.5%)	36 (16.4%)	27 (12.3%)	2 (0.9%)	220 (100%)
20-29	139 (66.2%)	40 (19.0%)	27 (12.9%)	4 (1.9%)	210 (100%)
30-44	139 (68.1%)	39 (19.1%)	22 (10.8%)	4 (2.0%)	204 (100%)
45-59	116 (65.9%)	45 (25.6%)	11 ( 6.3%)	4 (2.3%)	176 (100%)
60 +	105 (55.9%)	55 (28.3%)	21 (11.2%)	7 (3.7%)	188 (100%)
<b>Estrato</b>					
Rural	32 (62.7%)	5 (9.8%)	10 (19.6%)	4 (7.8%)	51 (100%)
Bajo	164 (61.0%)	78 (29.0%)	24 (8.9%)	3 (1.1%)	269 (100%)
Medio	280 (64.5%)	89 (20.5%)	54 (12.4%)	11 (2.5%)	434 (100%)
Alto	178 (73.0%)	43 (17.6%)	20 (8.2%)	3 (1.2%)	244 (100%)
<b>Total</b>	<b>654</b>	<b>215</b>	<b>108</b>	<b>21</b>	<b>998</b>
	<b>(65.5%)</b>	<b>(21.5%)</b>	<b>(10.8%)</b>	<b>(2.0%)</b>	<b>(100%)</b>

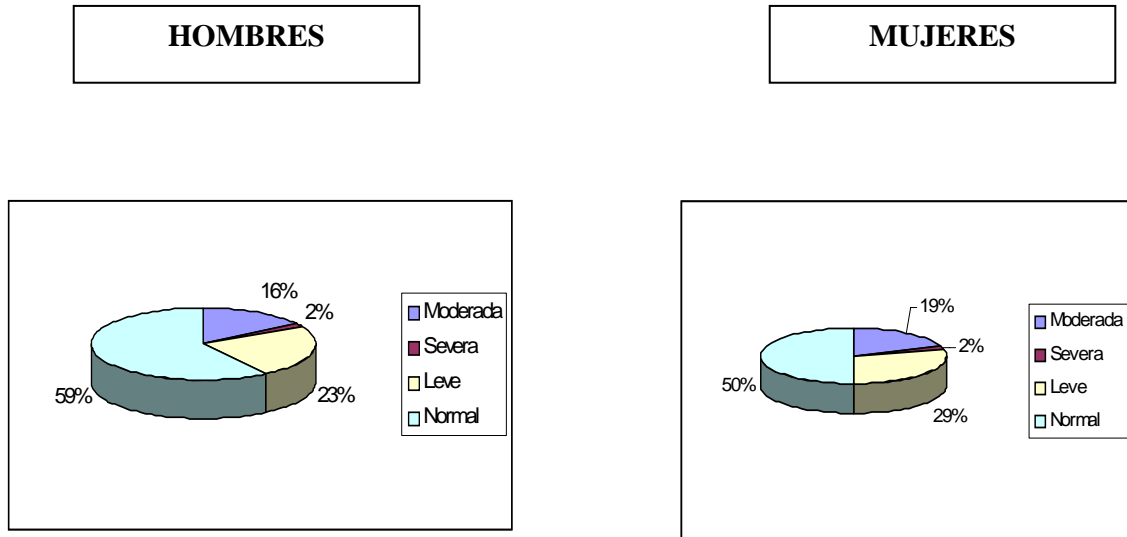
Fuente: Diagnóstico general de salud mental, Bucaramanga – Colombia, 2001.

## DATOS ESTADÍSTICOS DEPRESIÓN

Dado que el tes de Zung para depresión está conformado por 20 preguntas, tan solo 1.023 (88.8%) de los 1.152 encuestados respondieron en forma suficiente este ítem. De ellos, 465 (45.5%) tenían depresión, siendo esta leve en 267 (26.1%) personas, moderada en 178 (17.4%) y severa en 20 (2.0%).

Hay diferencias significativas según el género tabla N. 3 ( $< 0.0263$ ) y por grupo de edad tabla N.4 ( $p < 0.0387$ ).

**Figura 2. Depresión según género**



Fuente: Diagnóstico general de salud mental, Bucaramanga – Colombia, 2001.

**Cuadro 2. Depresión según edad y estrato**

<b>DEPRESIÓN</b>					
<b>VARIABLE</b>					<b>TOTAL</b>
	<b>NO</b>	<b>LEVE</b>	<b>MODERADA</b>	<b>SEVERA</b>	
Grupo de edad					
12-19	121 (54.8%)	60 (27.1%)	36 (16.3%)	4 (1.8%)	221 (100%)
20-29	124 (57.1%)	51 (23.5%)	39 (18.0%)	3 (1.4%)	217 (100%)
30-44	125 (60.1%)	46 (22.1%)	33 (15.9%)	4 (1.9%)	208 (100%)
45-59	103 (57.5%)	40 (22.3%)	32 (17.9%)	4 (2.2%)	179 (100%)
60 +	85 (42.9%)	70 (35.4%)	38 (19.2%)	5 (2.5%)	198 (100%)
Estrato					
Rural	30 (54.5%)	16 (29.1%)	7 (12.7%)	2 (3.6%)	55 (100%)
Bajo	140 (50.4%)	69 (24.8%)	67 (24.1%)	2 (0.7%)	278 (100%)
Medio	239 (54.1%)	124 (28.1%)	68 (15.4%)	11 (2.5%)	442 (100%)
Alto	149 (60.1%)	58 (23.4%)	36 (14.5%)	5 (2.0%)	248 (100%)
<b>Total</b>	<b>558</b> <b>(54.5%)</b>	<b>267</b> <b>(26.1%)</b>	<b>178 (17.4%)</b>	<b>20 (2.0%)</b>	<b>1.023</b> <b>(100%)</b>

Fuente: Diagnóstico general de salud mental, Bucaramanga – Colombia, 2001.

### **1.3 RESEÑA HISTÓRICA DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA.**

Mediante ordenanza No. 020 de diciembre 15 de 1981, se pone en funcionamiento el Área Metropolitana de Bucaramanga, compuesta por los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón cuyo núcleo principal es Bucaramanga.

En el año de 1984, la Asamblea de Santander expidió la ordenanza No. 048 por la cual se autoriza al Gobernador de turno para formalizar la anexión del municipio de Piedecuesta al Área Metropolitana de Bucaramanga.

Es así como el 2 de marzo de 1985 el gobernador dicta el Decreto 0332 "Por el cual se integra el municipio de Piedecuesta al Área Metropolitana de Bucaramanga".

**1.3.1 Reseña Histórica de Bucaramanga.** No se tiene conocimiento acerca del origen de la palabra "Bucaramanga", pero se presume que tiene una raíz indígena, de cuyo significado tampoco se conoce mucho, ya que no se ha realizado ningún estudio lingüístico sobre los primeros habitantes de esta región. En todo caso, ese es el nombre con que siempre se ha designado a nuestra

ciudad, y la retahíla que sirve de título para este artículo, fue sólo un formalismo utilizado para su "segunda fundación", en 1.772.

Este hecho se corrobora cuatro años después de la independencia política de España en 1.823, cuando un decreto que ordenaba otorgarle el carácter de "Villa" a todas las antiguas parroquias, rebautiza a la ciudad con el nombre de "Villa de Bucaramanga".

En 1.857, la Villa de Bucaramanga es designada como capital del estado independiente de Santander, título que perdería cuatro años después con la Villa del Socorro, hasta que la Constitución de 1.896 la declarara, definitivamente, como ciudad capital del departamento de Santander.

A finales del siglo XIX, Bucaramanga padeció la crisis económica causada por la Guerra de los Mil Días, pero en la segunda década del siglo XX comenzó a recuperarse, demostrando un gran crecimiento desde el punto de vista poblacional y de infraestructura.

Hoy en día, Bucaramanga es una de las ciudades más importantes de Colombia, con aproximadamente un millón de habitantes. Es uno de los centros universitarios más representativos del país, con más de 10 universidades.

Cuenta con un aeropuerto internacional, ubicado a las afueras de la ciudad, una significativa infraestructura hotelera acompañada por un sinnúmero de atractivos turísticos; todo ello, recreado a partir de la conocida hospitalidad de su gente, que le ha otorgado fama internacional como "La Ciudad Bonita".

Economía de Bucaramanga. Es una ciudad netamente comercial; aunque existen otros renglones representativos tales como la industria del calzado, la confección, la prestación de servicios de salud, finanzas y educación.

Población. Según los datos del DANE, en el censo realizado en el año 1993, Bucaramanga tiene 464.583 habitantes.

**1.3.2 Reseña Histórica de Floridablanca.** Este es el caso de Floridablanca, que adquirió su vida jurídica el 7 de noviembre de 1817 cuando fue erigida parroquia por desagregación de los sitios de Bucarica, Mano del Negro (El Verde o La Palmita), Zapamanga y Los Cauchos de la ciudad de San Juan Girón. Erigida como tal en medio de los avatares de la guerra de Independencia, ésta fue el resultado de un proyecto respaldado por un puñado de curas ilustrados que tuvieron el mérito de imaginar por primera vez el territorio conjunto de las jurisdicciones de Bucaramanga, Girón, Floridablanca y Piedecuesta como un "área metropolitana" y como un corazón y cruce de caminos del triángulo

provincial formado por estas poblaciones.

Este tardío hecho político de la erección parroquial de Floridablanca tiene como antecedentes la colonización de los valles del Río de Oro y Riofrío por las cuadrillas de indígenas y de negros traídos hasta aquí a lavar oro por los encomenderos de Pamplona y Vélez.

En 1917, Floridablanca recibió el premio departamental al municipio con mayor número de asistentes a las escuelas en relación con su población. El desarrollo vial de Floridablanca se hizo evidente en el año de 1920 al poner en servicio la carretera que de Floridablanca conduce a Piedecuesta. En 1923 se informó a la población del servicio postal aéreo y de pasajeros entre Bucaramanga y Barrancabermeja. En 1927 se inició la construcción del acueducto municipal y se presentó una gran epidemia de tifo que cobró un gran número de víctimas florideñas. En 1930 se ejecutaron obras de imperiosa necesidad como la construcción del matadero, la casa municipal y el hospital.

En 1932 se ratificó el título de Floridablanca al municipio y no Florida como había venido siendo denominada la población propiciando confusión con otros municipio de nombre Florida.

El día 24 de agosto de 1945 el municipio donó a la Empresa Licorera todo el servicio del antiguo acueducto y comenzó la construcción del alcantarillado municipal. En 1954 se constituyó la empresa de transportes de Florida y se inauguró el colegio José Elías Puyana. En 1973 se instaló el alumbrado de mercurio en el parque principal y se fundaron los colegios Vicente Azuero. En 1975 se eligió por vez primera a una mujer como alcaldesa de Floridablanca. Hacia 1977 fue creada la bandera que identifica al municipio.

**1.3.3 Reseña Histórica de Girón.** Hermosa población fundada en 1631 por Francisco Mantilla de los Ríos en las márgenes del Río de Oro y declarada monumento Nacional en 1963. Entre sus atractivos se encuentra la Catedral del Señor de los Milagros, el Museo de Arte Religioso y la Capilla del Corregidor.

## **1.4 MARCO DE REFERENCIA LEGAL**

### **1.4.1 LEY 100 DE 1993**

#### ***Beneficios en salud mental dentro del POS***

Dentro de este plan de beneficios se tiene derecho a: Tratamiento con psicoterapia individual, psicoanálisis o psicoterapia prolongada, entendida como

aquella que sobrepasa los treinta (30) días de tratamiento una vez hecho el diagnóstico es apoyo en la fase crítica de la enfermedad y sólo durante la fase inicial.

Las condiciones para acceder a cualquiera de los niveles de atención del Plan Obligatorio de Salud, descritos en la ley, estipulan que es indispensable consultar primero al médico general y para poder consultar al especialista es requisito indispensable el procedimiento de remisión por parte del médico general al psiquiatra. La única excepción a lo anterior es en caso de urgencias psiquiátricas.

La Ley establece claramente que serán de atención inmediata sin someterse a periodos de espera las actividades, intervenciones y procedimientos para el tratamiento inicial y la estabilización del paciente en caso de urgencias y esto cobija a las urgencias psiquiátricas.

La ley establece además que:

El paciente crónico que sufre un proceso patológico incurable, previo concepto médico y para mejorar su calidad de vida, podrá ser tratado en forma integral, fundamentalmente a nivel de su domicilio, con la participación activa del núcleo familiar.

La estancia en instituciones psiquiátricas y en unidades de salud mental, de cualquier tipo y nivel comprende, además, de los servicios básicos, los de terapia ocupacional, recreativa y de grupo y la atención médica especializada.

El paciente psiquiátrico se manejará de manera preferencial en el programa "hospital de día". Se incluirá la internación de pacientes psiquiátricos sólo durante la fase aguda de su enfermedad o en caso de que ésta ponga en peligro su vida o integridad o la de sus familiares y la comunidad. Cuando se requiera internación, la estancia en las instituciones psiquiátricas y en unidades de salud mental, de cualquier tipo y nivel, comprende además de los servicios básicos, los de terapia ocupacional, recreativa y de grupo y la atención médica especializada.

**1.4.2 LEY 715 de diciembre 21 de 2001.** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.

**1.4.3 Permisos ambientales.** Por ser un servicio de salud se debe dirigir a la C.D.M.B, Corporación de la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, para solicitar los permisos respectivos.

**1.4.4 Documentos solicitados por la cámara de comercio para la creación de una nueva empresa.**

✓ **ESCRITURA DIGITALIZADA:** el notario debe enviar la escritura digitalizada a la Cámara de comercio, soportada con la firma del mismo.

✓ **CARTA DE ACEPTACIÓN:** Las personas que aparecen en los nombramientos de la escritura de constitución, diferentes a los socios que la conforman, deben anexar una carta de aceptación del cargo, indicando el número del documento de identificación.

✓ **FORMULARIOS DILIGENCIADOS:** el empresario debe diligenciar los formularios de registro único empresarial; registro único anexo matrícula mercantil; formulario adicional de registro para fines tributarios; formulario de registro de industria y comercio. Esta documentación debe ser impresa y firmada por el representante legal.

✓ **PAGO DEL IMPUESTO DE REGISTRO:** el empresario debe realizar el pago del impuesto en el Banco Ganadero de la Gobernación de Santander o en el Banco Agrario sede centro, presentando la escritura de constitución.

✓ **PAGO DEL REGISTRO MERCANTIL:** diligenciados los formularios por el empresario bajo el sistema Web y enviados por Internet, el empresario debe proceder a realizar la liquidación del registro mercantil desde Internet y realizar el pago, con tarjeta débito o crédito.

El proceso para la formalización y creación de empresas según la Cámara de Comercio de Bucaramanga es el siguiente:

Con el nuevo proceso de simplificación de trámites la única gestión que el empresario debe realizar es diligenciar en cualquiera de las sedes de la cámara de comercio de Bucaramanga la CARÁTULA ÚNICA EMPRESARIAL. Este documento se compone de un formulario de información básica y un anexo para fines tributarios.

Con este solo documento y en un solo paso, el empresario:

- ✓ Obtiene la matrícula mercantil de su empresa.
  
- ✓ Registra los establecimientos de comercio que requiera (si es el caso)
  
- ✓ Obtiene el certificado de existencia y representación legal o el certificado de matrícula mercantil.
  
- ✓ Registra los libros de contabilidad ante la cámara de comercio.
  
- ✓ Registra ante la DIAN y ante la Secretaría de Hacienda Municipal, obteniendo su NIT, RIT y RUT.

Teniendo en cuenta el fácil acceso a la información mediante los módulos de autoconsulta, es importante recordar que antes de pasar a la ventanilla a registrarse, el empresario debió consultar lo siguiente:

### **PASOS PREVIOS**

- ✓ Haber consultado viabilidad de uso de suelo.

✓ Haber verificado que no existía otra empresa o razón social con el mismo nombre .

✓ Haber tramitado ante una notaría la minuta de constitución de la empresa para obtener la escritura pública que debe presentar en la cámara de comercio de Bucaramanga.

✓ Pre- diligenciamiento de formato único de registro tributario

✓ Pre- diligenciamiento de formato de carátula única y anexos.

Una vez la empresa empieza a funcionar, el empresario debe tener en cuenta ciertos trámites de funcionamiento y de seguridad laboral. (pasos posteriores a la legalización)

Normas, leyes, acuerdos municipales, que apoyen fomentan, financian iniciativas empresariales.

Actualmente está la Ley 344 de 1996 la cual tiene como objetivo la financiación

de proyectos para la creación de empresas, los emprendedores interesados podrán presentar los proyectos a través de las Incubadoras asociadas al SENA, en la región existe la incubadora Corporación Bucaramanga emprendedora.

A su vez el acuerdo N. 0007 del 13 de julio de 2004, que establece el reglamento interno del Fondo Emprender, SENA , en el cual se acuerda los beneficiarios y recursos del fondo emprender. En los beneficiarios se encuentra el Profesional universitario cuyo primer título haya sido obtenido durante los últimos doce (12) meses, de un programa de educación superior reconocido por el Estado de conformidad con las Leyes 30 de 1992 y 115 de 1994 y demás que la contemplen, modifiquen o adicionen.

El plan de negocio podrá ser presentado de manera individual o asociativa, además deben ser negocios viables y que propicien el desarrollo socioeconómico de la región; los recursos entregados por el Fondo tendrán la calidad de capital semilla no reembolsable, siempre y cuando la destinación que se les dé, corresponda a lo establecido en el plan de negocios aprobado por el Consejo Directivo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA en su calidad de Consejo de Administración del FONDO EMPRENDER y cumpla con los indicadores de gestión formulados en el mismo. El FE otorgará recursos hasta el 100% del valor del plan de negocio, siempre y cuando el monto de los recursos solicitados no

supere los doscientos veinticuatro (224) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

Ley MIPYME, establece acuerdos municipales que promuevan coordinadamente, la organización de ferias locales y nacionales, la conformación de centros de exhibición e información permanentes y otras actividades similares para dinamizar mercados en beneficio de las MIPYMES.

## 2. ESTUDIO DE MERCADOS

### 2.1 OBJETIVOS

**2.1.1 Objetivo General.** Realizar un estudio de mercados que permita cuantificar y caracterizar la demanda actual y futura que tendrá el centro de atención especializada para usuarios con problemas mentales, determinar las características de las empresas prestadoras de este servicio en Bucaramanga y su Área Metropolitana; Diseñar la estrategia de comercialización más efectiva.

#### 2.1.2 Objetivos Específicos.

- ✓ Identificar claramente el portafolio de servicios que ofrecería el centro especializado para usuarios con problemas mentales, según las necesidades del mercado objetivo.
- ✓ Realizar un estudio de la demanda para cuantificar y caracterizar los servicios que ofrecerá el centro especializado para usuarios con problemas mentales en Bucaramanga.
- ✓ Estimar la demanda actual y futura del servicio del centro especializado para usuarios con problemas mentales.

- ✓ Realizar el estudio de la oferta de entidades psiquiátricas en la ciudad de Bucaramanga, identificando su nombre, ubicación, estrategias de servicio, grado de competencia, precios, estrategias de promoción, prevención y publicidad, entre otros aspectos.
  
- ✓ Conocer la herramienta de publicidad y promoción utilizada actualmente por las empresas prestadoras de servicios de salud mental con el fin de diseñar una estrategia que permita posicionar en el mercado el servicio del centro especializado para usuarios con problemas mentales.
  
- ✓ Investigar los precios y modalidades que utilizan actualmente las empresas prestadoras de servicios de salud mental, con el fin de diseñar una política de precios acorde con las necesidades y expectativas del mercado.
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- ✓ Elegir el canal publicitario predilecto por las personas interesadas en el servicio con el fin de promover el centro especializado para usuarios con problemas mentales.

## 2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El principal servicio que el centro especializado para usuarios con problemas mentales ofrecerá será la estancia prolongada, que permita mejorar la calidad de vida de los pacientes, sus familias y la sociedad.

**Figura 3. Cliente y Vinculación Familiar.**



Es un servicio especializado, con una atención integral donde el usuario por su comodidad dentro del sitio logre mejorar su calidad de vida, ya que el estilo que fundamenta el lugar es de confort y donde por el mismo acompañamiento la familia logre ser un coadyudante en el proceso del mismo.

De igual forma fundamenta que dentro de los criterios que tiene el centro, las normas ocupan un papel fundamental con el fin de mantener hábitos y rutinas

en los usuarios.

**2.2.1 Usos y Especificaciones Técnicas.** Se utilizarán dos modalidades esenciales en el centro especializado:

✓ **MODALIDAD TERAPÉUTICA TIPO DIRECTO.** Donde se incluye solamente el usuario, como beneficiario directo a través del proceso de rehabilitación y habilitación teniendo en cuenta sus necesidades ocupacionales y sus áreas de atención en su dimensión de autocuidado, juego por tiempo libre, ocio y trabajo, entendiéndolo no como producción si no como efecto placentero, ya que lo permite a través de las actividades que debe ejecutar como medio terapéutico; no obstante registrando y analizando el ajuste dentro del medio para que su dominio físico, de relaciones interpersonales y de comunicación sea efectivo dentro del centro y por su parte cuando se reintegre a la familia y sociedad.

✓ **MODALIDAD TERAPÉUTICA TIPO INDIRECTO.** Donde se establece como contacto prioritario la familia, fortaleciendo los esquemas de relación e intervención ya que son los más debilitados dentro de los síntomas del vínculo afectivo y por ende continuamente son los disparadores de las crisis ansiosas y agitadas en este tipo de usuarios.

✓ **MODALIDAD FARMACOLÓGICA.** Complementar la modalidad terapéutica, farmacológica en donde el médico especialista ejecutará el procedimiento según el protocolo previo de la patología, determinando el medicamento, dosificación, tiempo y posologías indicadas. Esta modalidad será entregada por el familiar o acudiente responsable quien debe diligenciar con las EPS donde se encuentran adscritos o en determinado caso de forma particular.

**Especificaciones:** El centro especializado para pacientes con problemas mentales ofrecerá atención terapéutica teniendo lo siguiente:

- ✓ Talento humano especializado
- ✓ Infraestructura física adecuada al servicio de salud mental
- ✓ Atención personalizada para cada paciente
- ✓ Larga Estancia

**2.2.2 Productos Sustitutos.** El centro especializado para usuarios con problemas mentales no cuenta con servicio sustituto, ya que en la ciudad de Bucaramanga existen solo tres clínicas psiquiátricas de **CORTA ESTANCIA**, las cuales ofrecen servicio de urgencias y estabilización del paciente en un promedio de ocho (08) días, programas de promoción y prevención.

**2.2.3 Productos Complementarios.** El centro especializado para usuarios con problemas mentales como servicios complementarios brindará apoyo y soporte de promoción de salud; implementación de programas que vinculen a la familia teniendo en cuenta los factores de riesgo identificados en cada hogar en particular y para cada patología.

Dentro de estos productos se considera importante considerar la competencia pero de igual forma el aporte e implementación que ofrece a los usuarios es la atención primaria, desde luego observándolo desde el contexto de promoción de la salud a través de estrategias lideradas por el equipo interdisciplinario y ofreciendo a las familias de los mismos usuarios ya que es la forma de hacer prevención desde el hogar y la sociedad, bajo el acompañamiento que garantice las posibles recaídas y reincidencias en las patologías mentales.

Por lo regular la competencia ofrece la internación para el manejo de técnicas terapéuticas de sueño, obviando frecuentemente a los pares que existen dentro del entorno del usuario, no permitiendo un vínculo estrecho que sea el mediador en el futuro mediato e inmediato del sujeto.

**2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.** El servicio de estancia prolongada es muy diferente respecto a lo que brindan las entidades anteriormente mencionadas, pues no existe en la actualidad una empresa que ofrezca estos servicios en la ciudad de Bucaramanga y el Área Metropolitana.

Reconociendo que la infraestructura física de un sitio redundante en el bienestar de los individuos en general, por supuesto más en los usuarios mentales; se debe garantizar que los espacios físicos sean los más adecuados y adaptables ya que su estancia lo amerita. Por otro lado es importante reconocer que el ambiente debe ser generoso para lograr cumplir su dimensión terapéutica en las tres áreas que definen al individuo como ser integral.

**Figura 4. Personal altamente calificado.**



Convencidos de que la calidad de los servicios y todos sus agregados satisfacen al usuario y su familia, es también importante reconocer que los tiempos de estancia son perecederos de considerar mediante protocolos establecidos por parte del equipo interdisciplinario, para evitar las frecuentes recaídas o reincidencias de los usuarios y por otra parte con el fin de poder hacer un buen vínculo con las familias de estos y el usuario para fortalecer su permanencia en el hogar y sociedad.

### **2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO**

**2.3.1 Mercado Potencial.** Todas las personas que vivan en Bucaramanga y su Área Metropolitana, que presentan problemas mentales críticos o crónicos que requieran de un centro especializado que brinde estancia prolongada, con apoyo terapéutico.

**2.3.2 Mercado Objetivo.** Mercado objetivo del proyecto es la población de Bucaramanga y el área metropolitana de los estratos 3 , 4 , 5 y 6 con edades mayores de 20 años en adelante, que requieren los servicios del centro especializado para usuarios con problemas mentales .

**Figura 5. Población Objetivo.**



Justificando esta población ideal ya que las patologías o trastornos mentales oscilan en edades promedio entre adulto joven y adulto mayor. Al igual considerando que los intereses o prospección al futuro es la laboral y productiva, por lo que ameritan ser diagnosticados y tratados con definidos criterios para disminuir los riesgos de internación.

## **2.4 LA DEMANDA**

### **2.4.1 Investigación de Mercados**

**2.4.1.1 Problema de Investigación de mercados.** En Bucaramanga y el Área Metropolitana no existe un centro especializado para usuarios con problemas mentales que ofrezca una larga estancia, brinde a las familias tranquilidad y a los pacientes una mejor calidad de vida.

Pese a que se cuenta con excelente talento humano en las entidades psiquiátricas; el servicio que se presta es de corta duración en la hospitalización, quedando pendiente el apoyo terapéutico y farmacológico que los pacientes necesitan.

El estudio de mercado para la creación de un centro especializado para usuarios con problemas mentales deberá responder a las necesidades que tienen los usuarios, para identificar las diferentes variables de mercadeo que inciden en la demanda y la oferta en Bucaramanga y el área metropolitana para los servicios prestados en el área de salud mental.

Teniendo en consideración lo planteado anteriormente se requiere una investigación de mercados, con el fin de recoger información con respecto al comportamiento actual, hábitos, actitudes, necesidades y preferencias sobre los servicios prestados para medir el nivel de aceptación e interés que tengan los usuarios con problemas mentales en Bucaramanga y su Área Metropolitana sobre la creación de un centro especializado para usuarios con problemas mentales.

La finalidad del presente estudio adicionalmente es cubrir la necesidad actual que existe y es el no tener un centro donde se lleven esta clase de pacientes con dificultades mentales, la idea principal es obtener un convenio con la Alcaldía de Bucaramanga, quien actualmente ubica pacientes fuera de Bucaramanga, por no existir este servicio en la ciudad.

### **Objetivos de investigación de mercados.**

**General.** Realizar una investigación de mercados que permita conocer la demanda que tendrá el centro especializado para usuarios con problemas mentales, caracterizar las empresas prestadoras de este servicio en Bucaramanga y diseñar una estrategia de comercialización.

### **Específicos.**

- ✓ Realizar un estudio de la demanda para cuantificar y caracterizar los servicios que ofrecerá el centro especializado para usuarios con problemas mentales en Bucaramanga.
  
- ✓ Realizar el estudio de la oferta de entidades psiquiátricas en la ciudad

de Bucaramanga, identificando su nombre, ubicación, estrategias de servicio, precios, estrategias de promoción, prevención y publicidad, entre otros aspectos.

- ✓ Diseñar una estrategia de comercialización con el fin de atraer nuevos usuarios que necesiten el servicio del centro especializado.

**2.4.1.2 Necesidades de Información.** El proyecto requiere información de mercados relacionada con la demanda y oferta del centro especializado para usuarios con problemas mentales.

**Información requerida para la demanda.** Proviene de fuentes primarias y se obtiene en forma directa con los hogares de la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana. Esta relacionada de la siguiente forma:

- ✓ Identificar el perfil del usuario, su nivel de estudio, edad y su género.
- ✓ Conocer si en su familia existen personas con problemas de salud mental.
- ✓ Determinar cuáles enfermedades mentales ha presentado en la familia.
- ✓ Conocer si realiza tratamiento o seguimiento sobre el problema de salud

mental, saber que tipo de tratamiento ha recibido y el lugar donde ha sido atendido.

- ✓ Conocer qué problemas se le han presentado al usuario al recibir los servicios de atención u hospitalización.
- ✓ Conocer si la familia ha tenido inconvenientes en conseguir un sitio que atienda los problemas mentales y cuáles han sido sus dificultades.
- ✓ Conocer qué servicios les gustaría que se les prestara (programas de apoyo a la familia, programa hospital día, hospital noche u otros).
- ✓ Conocer si la familia estaría dispuesta a contar con los servicios, y si cuenta con la capacidad económica para responder por la mensualidad del paciente.
- ✓ Identificar el sitio que le gustaría al cliente que estuviera ubicado el centro especializado para usuarios con problemas mentales (cañaveral, cabecera, vía Piedecuesta u otro).

**Información requerida para la oferta.** Se obtiene de fuentes secundarias y primarias como son las empresas prestadoras de servicios mentales en Bucaramanga. Está relacionado con:

- ✓ Portafolio de servicios de las clínicas psiquiátricas en Bucaramanga.
- ✓ Situación actual de las empresas prestadoras de servicios en salud mental de Bucaramanga.
- ✓ Capacidad para prestar servicios en salud mental.
- ✓ Forma y estrategias de negociación de servicios en salud mental.
- ✓ Grado de participación en el mercado.

### **Diseño Metodológico.**

✓ **Tipo de Investigación.** Transversal tipo concluyente descriptivo porque muestra la población objetivo, es decir se observan y se miden al mismo tiempo, tanto las variables predictoras como las variables de desenlace sin que exista un periodo de seguimiento.

✓ **Método de Investigación.** En este proyecto se utilizará el método de investigación de análisis, síntesis y deductivo ya que se propone delimitar los

hechos de investigación estableciendo las características demográficas, identificando la conducta y actitud frente a la decisión de contar con el servicio, conociendo cual es la aptitud frente al problema descrito

✓ **Fuentes y técnicas para la recolección de la información.** Esta información se obtendrá a través de fuentes primarias y secundarias.

✓ **Fuentes primarias.** Como fuente primaria se empleará la encuesta para hogares representados por amas de casa, jefe de hogar o una persona mayor de 20 años de edad y la entrevista se manejará en los tres centros psiquiátricos de Bucaramanga que son el Hospital Psiquiátrico San Camilo, Clínica ISNOR, Clínica San Pablo.

✓ **Fuentes secundarias.** Las fuentes secundarias consultadas son Departamento Administrativo Nacional De Estadística DANE donde suministran información de la población total y por edades; los barrios de Bucaramanga según el estrato al que pertenece.

La electrificadora de Santander donde suministraron la información de hogares o viviendas por estrato de Bucaramanga y el Área Metropolitana, Planeación de la Alcaldía de Bucaramanga, Desarrollo Social de la Alcaldía de Bucaramanga,

Cámara de comercio de Bucaramanga.

- ✓ **Técnicas de recolección de la información.** Encuesta: Instrumento escrito, por el cual se asesora a los hogares acerca de la información necesaria con el fin de determinar la viabilidad del mercado que pueda tener el proyecto.
  
- ✓ **Instrumento.** Es el instrumento físico mediante el cual se recolecta la información requerida, en este estudio de mercados se hará uso del cuestionario, a través de preguntas abiertas, cerradas y de selección múltiple.
  - ✓ **Cerradas:** que exigen respuesta SÍ o NO.
  - ✓ **Abiertas:** que exigen una respuesta variada
  - ✓ **De selección múltiple:** mediante el cual se eligen varias opciones muy diferentes.
  
- ✓ **Modo de Aplicación.** Las encuestas tendrán una aplicación directa.
  
- ✓ **Tipo de Muestreo.** Muestreo aleatorio estratificado.
  
- ✓ **Definición de población.** Todas las personas que vivan en Bucaramanga y su Área Metropolitana, que presentan problemas mentales críticos o crónicos que

requieran de un centro especializado que brinde estancia prolongada, con apoyo terapéutico.

**Unidad Muestral:** Hogares de Bucaramanga y su Área Metropolitana.

**Elemento muestral.** Amas de casa, jefe de hogar o una persona mayor de 18 años de edad, de los estratos 3,4,5 y6 de Bucaramanga y el Área Metropolitana.  
(Ver Anexo A)

**Marco muestral.** Según información suministrada la empresa Electrificadota de Santander se tomarán 117.860 familias de Bucaramanga y su Área Metropolitana.

**Cuadro 3. Hogares de Bucaramanga y su área Metropolitana según estrato.**

ESTRATO	BUCARAMANGA	%	GIRÓN	%	PIEDRECUESTA	%	FLORIDABLANCA	%	TOTAL POR ESTRATO
3	28.366	40	8.165	93	11.420	95	16.849	65	64.800
4	33.846	47	531	6	568	5	6.646	26	41.591
5	3.247	5	43	1	4	0	1.911	8	5.205
6	5.911	8	1	0	0	0	352	1	6.264
<b>TOTAL</b>	<b>71.370</b>	<b>100</b>	<b>8.740</b>	<b>100</b>	<b>11.992</b>	<b>100</b>	<b>25.758</b>	<b>100</b>	<b>117.860</b>

Fuente: Electrificación de Santander Año 2004.

**Alcance.** La ciudad de Bucaramanga y el Área Metropolitana.

**Tiempo de aplicación.** Se realizará en el mes de mayo del año 2005.

**Cálculo de la muestra n.** Para determinar el tamaño de la muestra se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * q}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

n = Tamaño de la muestra (Número de encuestas a aplicar)

N= Tamaño de la población (117.860 familias de Bucaramanga y su área

metropolitana)

Z = Nivel de confiabilidad 95% Z = 1.96

P = Probabilidad de éxito 50% P = 0.5

q = Probabilidad de fracaso 50% q = 0.5

e = Error estimado 5% e = 0.05

$$n = \frac{117.860 (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 (117.860-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 382$$

**Cuadro 4. Cantidad familias según porcentaje asignado del total de la muestra.**

MUNICIPIO	N. FAMILIAS	%	CANTIDAD
BUCARAMANGA	71.370	61	43.536
GIRÓN	8.740	7	612
PIEDECUESTA	11.992	10	1.199
FLORIDABLANCA	25.758	22	5.667
<b>TOTAL</b>	<b>117.860</b>	<b>100%</b>	<b>51.014</b>

**Cuadro 5. Cantidad de encuestas a realizar por cada Municipio.**

<b>MUNICIPIO</b>	<b>ENCUESTAS</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD ENCUESTAS</b>
BUCARAMANGA	382 *	61	233
GIRÓN	382 *	7	27
PIEDECUESTA	382 *	10	38
FLORIDABLANCA	382 *	22	84
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	<b>382</b>

**Cuadro 6. Clasificación de la encuesta por estratos Bucaramanga.**

<b>MUNICIPIO</b>	<b>ENCUESTAS</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD ENCUESTAS</b>
Estrato 3	233 *	40	93
Estrato 4	233 *	47	109
Estrato 5	233 *	5	12
Estrato 6	233 *	8	19
<b>TOTAL</b>			<b>233</b>

**Cuadro 7. Clasificación de la encuesta por estratos Girón**

<b>MUNICIPIO</b>	<b>ENCUESTAS</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD ENCUESTAS</b>
Estrato 3	27 *	93	25
Estrato 4	27 *	6	2
<b>TOTAL</b>			<b>27</b>

**Cuadro 8. Clasificación de la encuesta por estratos Piedecuesta**

<b>MUNICIPIO</b>	<b>ENCUESTAS</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD ENCUESTAS</b>
Estrato 3	38 *	95	36
Estrato 4	38 *	5	2
<b>TOTAL</b>			<b>38</b>

**Cuadro 9. Clasificación de la encuesta por estratos Floridablanca**

<b>MUNICIPIO</b>	<b>ENCUESTAS</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD ENCUESTAS</b>
Estrato 3	84 *	65	55
Estrato 4	84 *	26	22
Estrato 5	84 *	8	7
<b>TOTAL</b>			<b>84</b>

### 2.4.1.3 Ficha técnica demanda.

Tipo de Investigación	Transversal tipo concluyente descriptivo, porque muestra la población objeto, es decir se observan y se miden al mismo tiempo, tanto las variables productoras como las variables de desenlace sin que exista un periodo de seguimiento.
Método de Investigación	En este proyecto se utilizará el método de investigación de análisis y síntesis, ya que propone delimitar los hechos de investigación estableciendo las características demográficas, identificando la conducta y actitud frente a la decisión de contar con el servicio, conociendo cual es la aptitud frente al problema descrito.
Población	N = 117.860 Familias
Marco muestral	n = 382 hogares de Bucaramanga y su área Metropolitana.

Alcance	La ciudad de Bucaramanga y el Área Metropolitana.
Tiempo	Se realizarán del 1 de mayo al 20 de mayo del año 2005, con una duración de 20 días calendario.
Fuentes de información	Fuentes primarias y secundarias
Técnicas de recolección de información	Encuesta o entrevista a hogares
Instrumento	Cuestionario estructurado

#### **2.4.1.4 Tabulación y presentación y análisis de resultados**

Dentro del estudio de mercados es de vital importancia la tabulación y el análisis de los resultados obtenidos por medio de la encuesta.

La muestra calculada asciende a un total de 382 encuestas, que se realizarán en la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana a hogares de estratos 3,4,5 y 6 datos tomados de la Electrificadora de Santander.

A continuación se presenta los datos que arrojó la encuesta. (Véase del cuadro 10 al 28 y las gráficas del 6 al 24).

**2.4.2 Estimación de la demanda.** Para conocer la estimación de la demanda, se tiene en cuenta principalmente la pregunta número 13 donde se indaga al encuestado, si existiera el centro especializado para usuarios con trastornos mentales que ofrezca una estancia adecuada para el bienestar del paciente y su familia, estaría dispuesto a contar con los servicios que se ofrecieran "si" ò "no", de acuerdo a la encuesta realizada a 84 personas responden sí; número que arrojo la fórmula como tamaño de la muestra; el 41%, es decir 65 personas dijeron que si contarían con los servicios del nuevo centro especializado para usuarios con problemas mentales, mientras que el 59% restante, es decir 19 personas afirmaron no contarían con los servicios. Por tanto, de acuerdo al N, que es el número de toda la población, es decir 117.860 personas, la estimación de la demanda sería:

117.860 X 0,41% de usuarios que contarían con los servicios del nuevo centro  
especializado para usuarios con problemas mentales = 48.322

Por consiguiente la estimación de la demanda de acuerdo al tamaño de la muestra encuestada y al total de la población, sería de 48.322 personas.

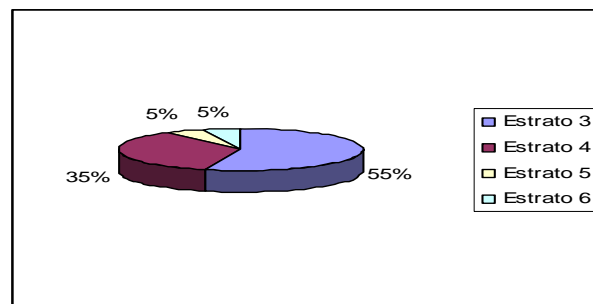
### ESTRATO DE LOS HOGARES ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA.

De acuerdo con la información obtenida, el porcentaje más representativo en la elaboración de encuestas se observa que el 55% de los hogares pertenecen al estrato número 3 (Véase cuadro 10 y figura 6)

**Cuadro 10.** Estrato de los hogares encuestados en Bucaramanga y su Área Metropolitana.

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA	%
Estrato 3	209	55%
Estrato 4	135	35%
Estrato 5	19	5%
Estrato 6	19	5%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Figura 6.** Estrato de los hogares encuestados en Bucaramanga y su Área Metropolitana.



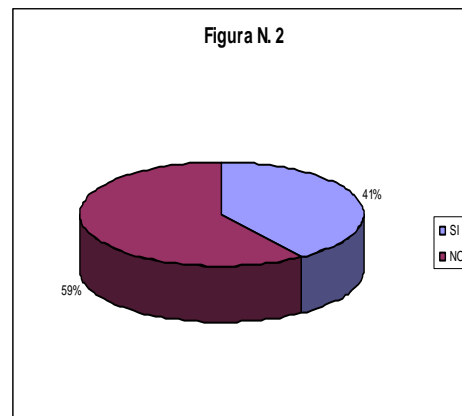
**CONOCER SI EXISTE ALGUIEN DE LAS FAMILIAS ENCUESTADAS CON TRASTORNOS DE SALUD MENTAL.**

El 41% de las hogares encuestados refieren tener familiares que han presentado trastorno mental (Véase cuadro 11 y figura 7)

**Cuadro 11.** Número de familias encuestadas las cuales presentan trastornos en salud mental.

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRON	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
SI	36	49	3	6	94	40%	14		16	59%	16	0	16	42%	17	8	4	29	##	155	41
NO	57	60	9	13	139	60%	11		11	41%	20	2	22	58%	38	14	3	55	##	227	59
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>109</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>55</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>84</b>	<b>#</b>	<b>382</b>	<b>100</b>

**Figura 7.** Número de familias encuestadas las cuales presentan trastornos en salud mental.



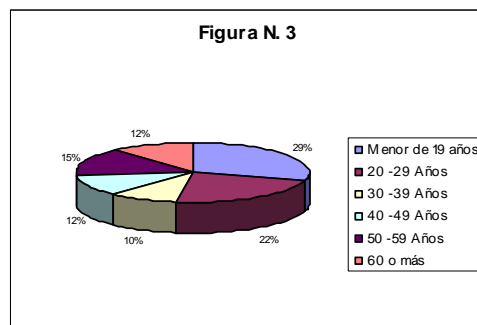
### CONOCER LA EDAD DE LOS USUARIOS CON TRASTORNOS MENTALES EN BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA

Del 71% de los hogares que dicen conocer familiares que presenten dificultades mentales en Bucaramanga y su Área Metropolitana el 71% oscilan con edades entre 20 a 60 años de edad; de los cuales podrán acceder a los servicios de larga estancia objeto del presente proyecto. (Véase cuadro 12 y figura 8)

**Cuadro 12.** Conocer la edad de los usuarios con trastornos mentales en la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana.

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRON	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
Menor de 19 años	9	7	2	4	22	23%	3		3	23%	6		6	38%	8	4	3	15	52%	46	29,00
20 -29 Años	9	14	1	1	25	27%	3		3	23%	4		4	25%	2	1		3	10%	35	22,00
30 -39 Años	4	6		1	11	12%	1		1	8%	1		1	6%	2			2	7%	15	10,00
40 -49 Años	6	7			13	14%	2		4	31%			0	0%	1			1	3%	18	12,00
50 -59 Años	6	9			15	16%	2		2	15%	2		2	13%	2	1	1	4	14%	23	15,00
60 o más	2	6			8	9%	3		3	23%	3		3	19%	2	2		4	14%	18	12,00
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>155</b>	<b>100,00</b>

**Figura 8.** Conocer la edad de los usuarios con trastornos mentales en la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana.



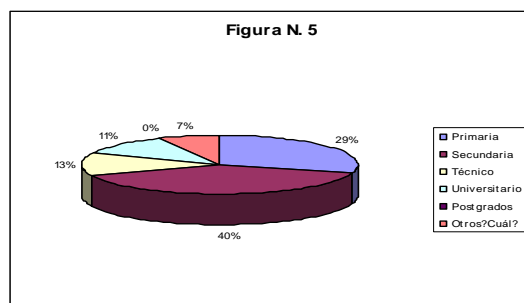
### CONOCER EL MÁXIMO NIVEL DE ESTUDIO ALCANZADO POR EL USUARIO QUE TIENE TRASTORNO MENTAL.

Cabe aclarar que para el cuadro 13 se tomó la siguiente tabulación: de los 382 hogares encuestados 155 sufren una patología o trastorno mental, de los cuales 46 usuarios son menores de 19 años y como se justificaba en el mercado objetivo es la población ideal, ya que las patologías psiquiátricas oscilan en edades promedio entre adulto joven y adulto mayor, al igual considerando que los intereses o proyección al futuro es la laboral y productiva, por lo que ameritan ser diagnosticados y tratados con definidos criterios para disminuir los riesgos de internación. El 40% de los familiares que tienen problemas de salud mental tienen un nivel de estudio alcanzado de segundo primaria. (Véase cuadro 13 y figura 9)

**Cuadro 13.** Conocer el máximo nivel de estudio alcanzado por el usuario que tiene trastorno mental.

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRÓN	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
	Primaria	6	14			20	28%	3		4	31%	4		4	40%	3	1		4	29%	32
Secundaria	14	15			29	40%	5		5	38%	3		3	30%	4	1	1	6	43%	43	39
Técnico	3	5		1	9	13%	1		1	8%	2		2	20%	1	1		2	14%	14	13
Universitario	2	4	1	1	8	11%	2		3	23%			0	0%		1		1	7%	12	11
Postgrados					0	0%			0	0%			0	0%				0	0%	0	0
Otros?Cuál?	2	4			6	8%			0	0%	1		1	10%	1			1	7%	8	7
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

**Figura 9.** Conocer el máximo nivel de estudio alcanzado por el usuario que tiene trastorno mental.



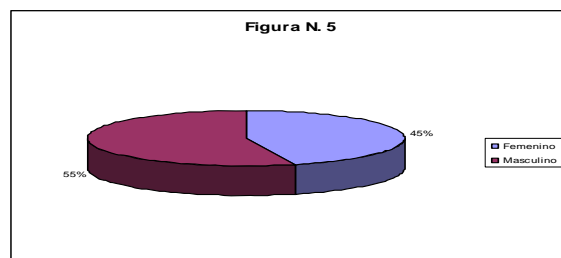
**CONOCER EL GÉNERO DEL USUARIO CON PROBLEMAS MENTALES.**

El 55% de los hogares que tienen familiares con problemas mentales pertenecen al género masculino. (Véase cuadro 14 y figura 10)

**Cuadro 14.** Conocer el género del usuario con problemas mentales.

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRÓN	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTAL ES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
Femenino	12	19		1	32	44%	6		6	46%	4		4	40%	3	3	1	7	50%	49	45
Masculino	15	23	1	1	40	56%	5		7	54%	6		6	60%	6	1		7	50%	60	55
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

**Figura 10.** Conocer el género del usuario con problemas mentales.

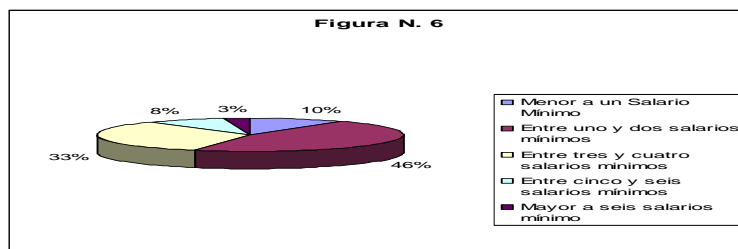


**SABER EL INGRESO FAMILIAR QUE TIENEN LOS HOGARES DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANO.** El 46% de los hogares encuestados, dicen obtener ingresos que están entre uno y dos salarios mínimos, para el proyecto también se debe tener en cuenta que existe un 33% que tienen ingresos entre tres y cuatro salarios mínimos. (Véase cuadro 15 y figura 11)

**Cuadro 15.** Saber el ingreso familiar que tienen los hogares de Bucaramanga y su área Metropolitana.

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRÓN	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
Menor a un Salario Mínimo	3	3			6	8%	1		1	8%	2		2	20%	2			2	14%	11	10
Entre uno y dos salarios mínimos	17	14			31	43%	6		6	46%	6		6	60%	6	1		7	50%	50	46
Entre tres y cuatro salarios mínimos	6	19		1	26	36%	4		5	38%	2		2	20%	1	2		3	21%	36	33
Entre cinco y seis salarios mínimos	1	3	1	1	6	8%			1	8%			0	0%		1	1	2	14%	9	8
Mayor a seis salarios mínimo		3			3	4%			0	0%			0	0%				0	0%	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

**Figura 11.** Saber el ingreso familiar que tienen los hogares de Bucaramanga y su área Metropolitana



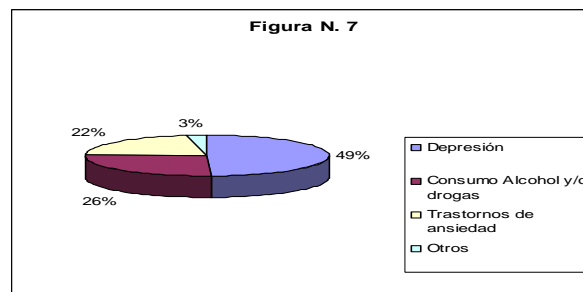
**CONOCER CUÁL O CUALES TRASTORNOS MENTALES SE HAN PRESENTADO EN LA FAMILIA DE LOS HOGARES ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA.**

Para el proyecto son importante todos los diagnósticos que se dieron a conocer en la realización de encuestas, el más representativo es el diagnóstico de Depresión con un 43%, vale hacer la aclaración que en las respuestas de otros diagnóstico se observan casos de epilepsia y retardo mental, los cuales el tiempo hace que estas personas se vayan deteriorando y necesiten cuidados permanentes. (Véase cuadro 16 y figura 12).

**Cuadro 16.** Conocer cuál o cuales trastornos mentales se han presentado en la familia de los hogares encuestados en Bucaramanga y su Área Metropolitana.

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRÓN	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
Depresión	11	21	1	1	34	47%	6		6	46%	7		7	70%	4	3		7	50%	54	50
Consumo Alcohol y/o drogas	6	14			20	28%	3		4	31%	2		2	20%	2			2	14%	28	26
Trastornos de ansiedad	8	6		1	15	21%	2		3	23%	1		1	10%	3	1	1	5	36%	24	22
Otros	2	1			3	4%			0	0%			0	0%				0	0%	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

**Figura 12.** Conocer cuál o cuales trastornos mentales se han presentado en la familia de los hogares encuestados en Bucaramanga y su Área Metropolitana.



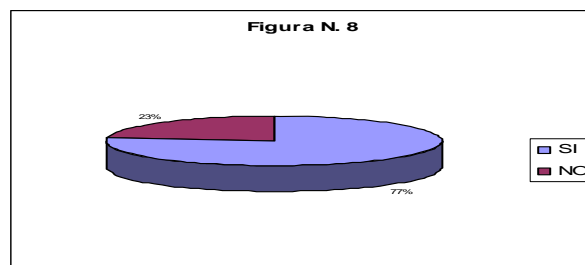
**CONOCER SI LOS USUARIOS DE LOS HOGARES ENCUESTADOS HAN RECIBIDO TRATAMIENTO PARA LOS TRASTORNOS MENTALES.**

El 77% de los usuarios con trastornos mentales ha recibido tratamiento, lo cual dice que conocen la enfermedad y asiste a tratamiento psiquiátrico, pues consideran que es una enfermedad que obligatoriamente requiere de un tratamiento especializado (Véase cuadro 17 y figura 13)

**Cuadro 17.** Conocer si los usuarios de los hogares encuestados han recibido tratamiento para los trastornos mentales.

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRÓN	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
SI	20	32	1	2	55	76%	9		11	85%	7		7	70%	7	3	1	11	79%	84	77
NO	7	10			17	24%	2		2	15%	3		3	30%	2	1		3	21%	25	23
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

**Figura 13.** Conocer si los usuarios de los hogares encuestados han recibido tratamiento para los trastornos mentales.

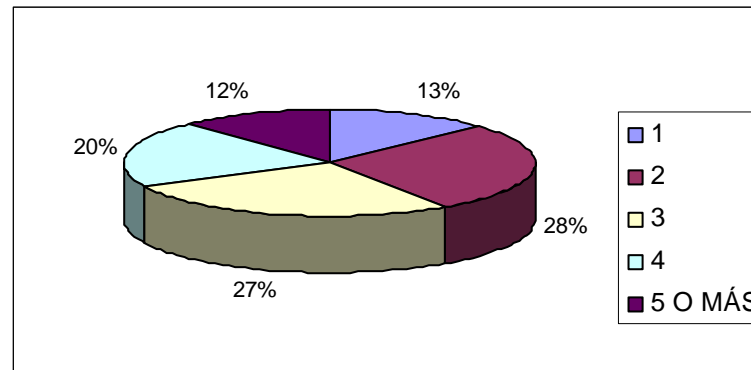


**SABER EL NÚMERO DE HOSPITALIZACIONES QUE HA TENIDO EL USUARIO CON PROBLEMAS MENTALES** .El 27% de los usuarios encuestados que han estado hospitalizados revelan haber estado más de 3 ocasiones en los centros psiquiátricos, para el presente proyecto demuestra que son usuarios que recaen con facilidad debiendo recibir nuevamente tratamiento. (Véase cuadro 18 y Figura 14)

**Cuadro 18.** Saber el número de hospitalizaciones que ha tenido el usuario con problemas mentales.

N. HOSPITALIZACIONES	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRO N	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTAL ES	TOTAL ES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
1	2	6			8	14%	2		2	17%			0	0%	1			1	6%	11	13
2	6	8			14	24%	1		2	17%	3		3	30%	2	2		4	24%	23	27
3	2	12		2	16	27%	4		4	33%	2		2	20%	1			1	6%	23	27
4	4	6	1		11	19%	1		2	17%	1		1	10%	2	1		3	18%	17	20
5 O MÁS	6	0			6	10%	1		1	8%	1		1	10%	1		1	2	12%	10	12
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>55</b>	<b>93 %</b>	<b>9</b>		<b>11</b>	<b>92 %</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>70 %</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>65 %</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

**Figura 14.** Saber el número de hospitalizaciones que ha tenido el usuario con problemas mentales y sabe el diagnóstico presentado y si conoce el sitio de hospitalización.

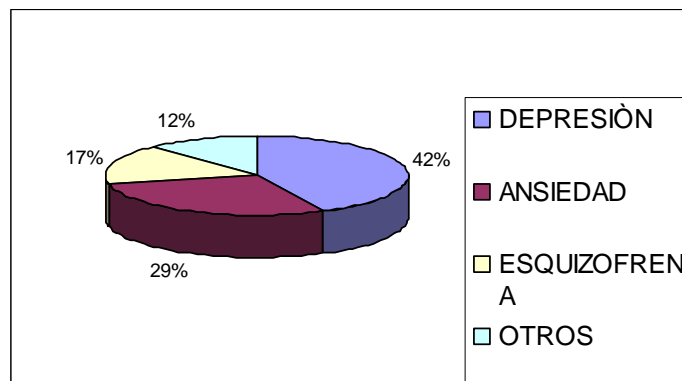


**CONOCER EL DIAGNÓSTICO PRESENTADO POR LOS USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES.** El 42% de las personas que registran enfermedad mental dicen tener diagnóstico depresivo, cabe resaltar otra patología con un 29% de problemas de ansiedad. (Véase cuadro 19 y Figura 15)

**Cuadro 19.** Conocer el diagnóstico principal de la hospitalización.

N. HOSPITALIZACIONES	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRON	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
	DEPRESIÓN	10	8	1	1	20	34%	6		6	50%	5		5	50%	2	3		5	29%	36
ANSIEDAD	5	12		1	18	31%	2		2	17%	1		1	10%	2		1	3	18%	24	29
ESQUIZOFRENIA	4	8			12	20%			1	8%			0	0%	1			1	6%	14	17
OTROS	1	4			5	8%	1		2	17%	1		1	10%	2			2	12%	10	12
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>55</b>	<b>93%</b>	<b>9</b>		<b>11</b>	<b>92%</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>70%</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>65%</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

**Figura 15.** Conocer el diagnóstico principal de la hospitalización.



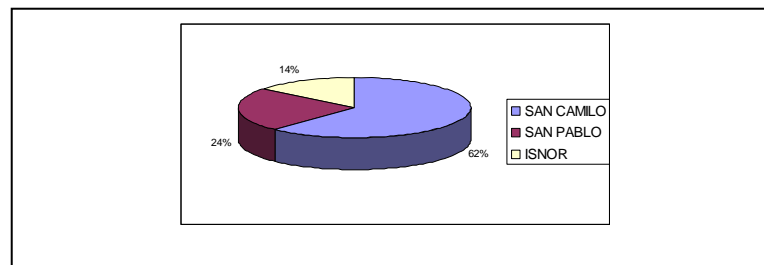
## CONOCER CUAL ENTIDAD PSIQUIÁTRICA ELIGEN LOS USUARIOS PARA REALIZAR TRATAMIENTO

El 62% de los usuarios que han recibido tratamiento psiquiátrico han sido atendidos en la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo. (Véase cuadro 20 y Figura 16)

**Cuadro 20.** Conocer el diagnóstico principal de la hospitalización.

N. HOSPITALIZACIONES	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRON	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
SAN CAMILO	18	14		1	33	56%	4		6	50%	5		5	50%	4	3	1	8	47%	52	62
SAN PABLO	2	11	1	1	15	25%	2		2	17%	1		1	10%	2			2	12%	20	24
ISNOR		7			7	12%	3		3	25%	1		1	10%	1			1	6%	12	14
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>55</b>	<b>93%</b>	<b>9</b>		<b>11</b>	<b>92%</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>70%</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>65%</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

**Figura 16.** Conocer el diagnóstico principal de la hospitalización.



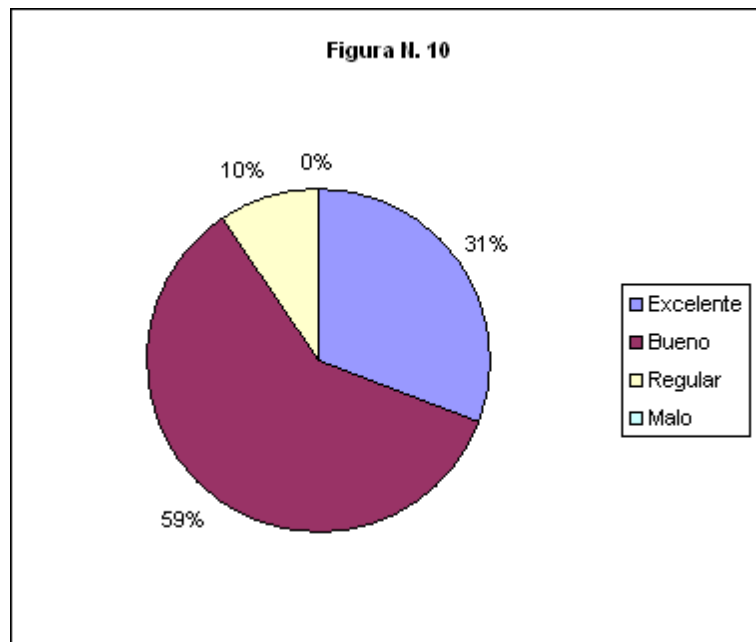
**CONOCER LA EVALUACIÓN QUE LOS USUARIOS HACEN REFERENTE AL SERVICIO OFRECIDO EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD MENTAL.**

El 59% considera que el servicio de las entidades psiquiátricas es bueno. Para los usuarios, el servicio oportuno en momentos de crisis es reflejado en una buena atención, adicional a esto consideran que el personal de los hospitales está muy bien capacitado. (Véase cuadro 21 y figura 17)

**Cuadro 21.** Conocer la evaluación que los usuarios hacen referente al servicio ofrecido en las instituciones prestadoras de salud mental.

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRÓN	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
Excelente	3	10	1	1	15	27%	2		2	18%	5		5	71%	2	2		4	36%	26	31
Bueno	14	20		1	35	64%	5		7	64%	2		2	29%	4	1	1	6	55%	50	60
Regular	3	2			5	9%	2		2	18%			0	0%	1			1	9%	8	10
Malo					0	0%			0	0%			0	0%				0	0%	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

**Figura 17.** Conocer la evaluación que los usuarios hacen referente al servicio ofrecido en las instituciones prestadoras de salud mental.



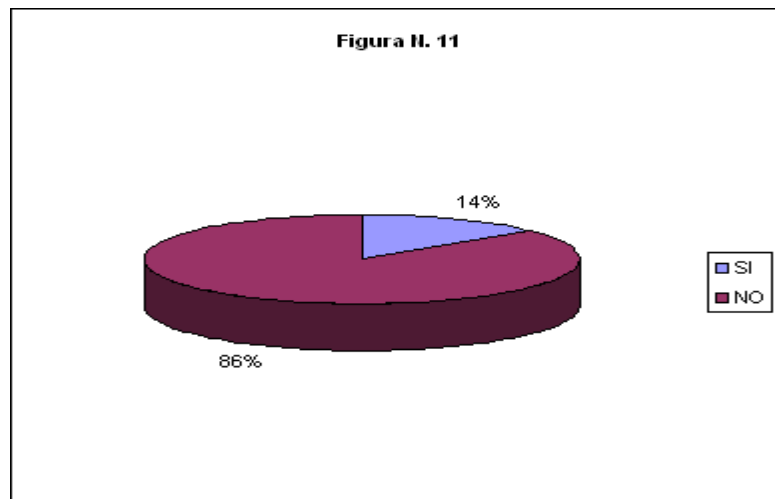
**CONOCER SI EXISTEN DIFICULTADES PARA CONSEGUIR UNA ENTIDAD QUE ATIENDA LAS DIFICULTADES EN TRASTORNOS MENTALES**

El 86% dice no tener dificultades para atender la emergencia psiquiátrica, tan solo la gente del área metropolitana; dice que la dificultad obtenida es no contar con un centro en cada Municipio, teniendo que ser trasladados a Bucaramanga. (Véase cuadro 22 y figura 18)

**Cuadro 22.** Conocer si existen dificultades para conseguir una entidad que atienda las dificultades en trastornos mentales.

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRÓN	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
SI	2	2		1	5	9%	2		2	18%	2		2	29%	2		1	3	27%	12	14
NO	18	30	1	1	50	91%	7		9	82%	5		5	71%	5	3		8	73%	72	86
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

**Figura 18.** Conocer si existen dificultades para conseguir una entidad que atienda las dificultades en trastornos mentales.



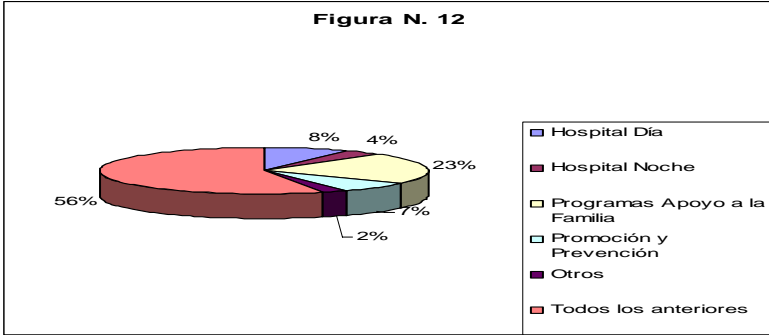
**SERVICIOS QUE CONSIDERA QUE EL CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES DEBE OFRECER**

El 56% le gustaría que se ofrecieran todos los servicios propuestos, ya que consideran que el tratamiento debe ser continuo y acorde con cada enfermedad. (Véase cuadro 23 y figura 19)

**Cuadro 23.** Conocer los servicios que debería prestar el centro especializado para usuarios con problemas mentales

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRÓN	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
	Hospital Día	2	4					6			11%	1				1	9%				
Hospital Noche	1	1			2	4%			0	0%	1		1	14%				0	0%	3	4
Programas Apoyo a la Familia	5	5	1		11	20%	1		1	9%	2		2	29%	3	2		5	45%	19	23
Promoción y Prevención	2				2	4%	1		1	9%	1		1	14%	2			2	18%	6	7
Otros		1			1	2%	1		1	9%			0	0%				0	0%	2	2
Todos los anteriores	10	21		2	33	60%	5		7	64%	3		3	43%	2	1	1	4	36%	47	56
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

**Figura 19.** Conocer los servicios que debería prestar el centro especializado para usuarios con problemas mentales



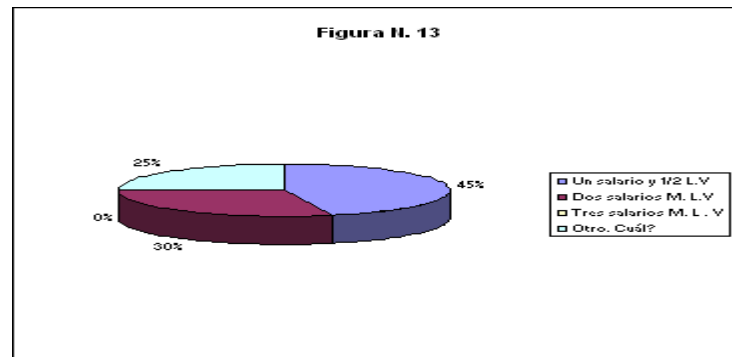
**VALOR PROMEDIO QUE EL FAMILIAR ESTARÍA EN CAPACIDAD DE PAGAR MENSUALMENTE POR UN SERVICIO DE LARGA ESTANCIA EN EL CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES**

El 45% considera que los costos deben ser bajos (salario y medio mínimo legal vigente) debido a la capacidad de pago familiar, pese a ser concientes de la necesidad que se ve tanto a nivel familiar como social. Para el proyecto la idea principal es que el usuario tome los servicios según la necesidad que la familia tiene y teniendo en cuenta que no existe un centro que ofrezca larga estancia con costos bajos. (Véase cuadro 24 y figura 20)

**Cuadro 24.** Valor promedio que el familiar estaría en capacidad de pagar mensualmente por un servicio de larga estancia en el centro especializado para usuarios con problemas mentales

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRÓN	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
	Un salario y 1/2 L.V	8	15					23			42%	4				5	45%				
Dos salarios M. L.V	4	8	1	2	15	27%	2		3	27%	2		2	29%	4		1	5	45%	25	30
Tres salarios M. L.V					0	0%			0	0%			0	0%				0	0%	0	0
Otro. Cuál?	8	9			17	31%	3		3	27%	1		1	14%				0	0%	21	25
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

**Figura 20.** Valor promedio que el familiar estaría en capacidad de pagar mensualmente por un servicio de larga estancia en el centro especializado para usuarios con problemas mentales



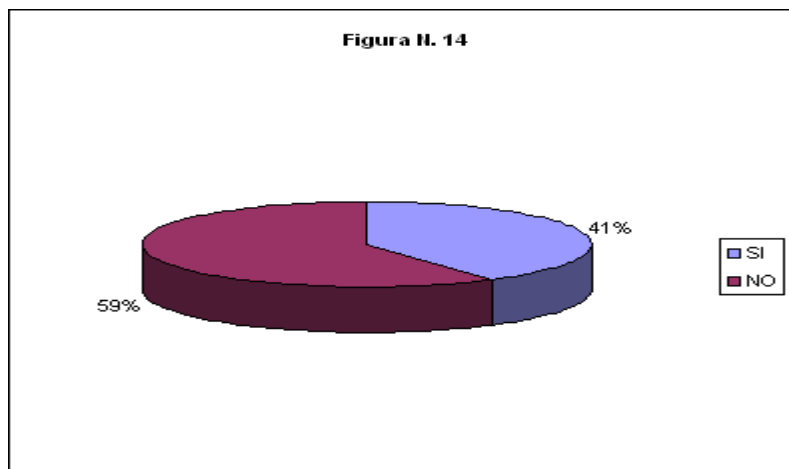
**CONOCER LA OPINIÓN DE LOS HOGARES ACERCA SI ESTARÍA DISPUESTOS A CONTAR CON EL NUEVO CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES.**

El 41% de los usuarios que han recibido tratamiento y conocen la importancia de tratar la enfermedad consideran que si le gustaría que existiera el centro especializado, ya que dicen sería bueno que tuvieran un tratamiento más extensivo que le permitiera tranquilidad al paciente y la familia. (Véase cuadro 25 y figura 21)

**Cuadro 25.** Conocer la opinión de los hogares acerca si estaría dispuestos a contar con el nuevo centro especializado para usuarios con problemas mentales

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRÓN	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
SI	17	22		2	41	75%	7		9	82%	5		5	71%	6	3	1	10	59%	65	77
NO	3	10	1		14	25%	2		2	18%	2		2	29%	1			1	6%	19	23
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>65%</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

**Figura 21.** Conocer la opinión de los hogares acerca si estaría dispuestos a contar con el nuevo centro especializado para usuarios con problemas mentales



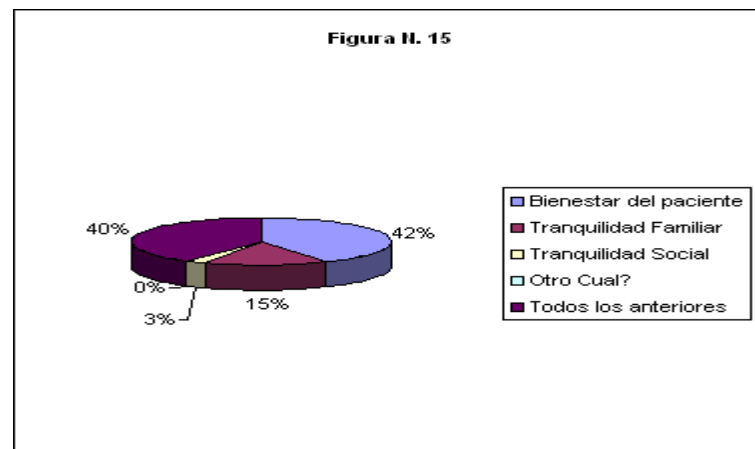
**CONOCER QUE IMPULSA AL USUARIO A LLEVAR A UN PACIENTE AL CENTRO ESPECIALIZADO**

El 42% considera que el bienestar del paciente debe ser excelente, pero adicional a esto la tranquilidad familiar, social que conlleva la misma requiere de un centro especializado (Véase cuadro 26 y figura 22)

**Cuadro 26.** Conocer que impulsa al usuario a llevar a un paciente al centro especializado

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRON	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
Bienestar del paciente	11	9			20	49%	2		2	22%	1		1	20%	3	1		4	40%	27	42
Tranquilidad Familiar	2	3		1	6	15%	1		1	11%	1		1	20%	2			2	20%	10	15
Tranquilidad Social		2			2	5%			0	0%			0	0%				0	0%	2	3
Otro Cual?					0	0%				0%			0	0%				0	0%	0	0
Todos los anteriores	4	8		1	13	32%	4		6	67%	3		3	60%	1	2	1	4	40%	26	40
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Figura 22.** Conocer que impulsa al usuario a llevar a un paciente al centro especializado.



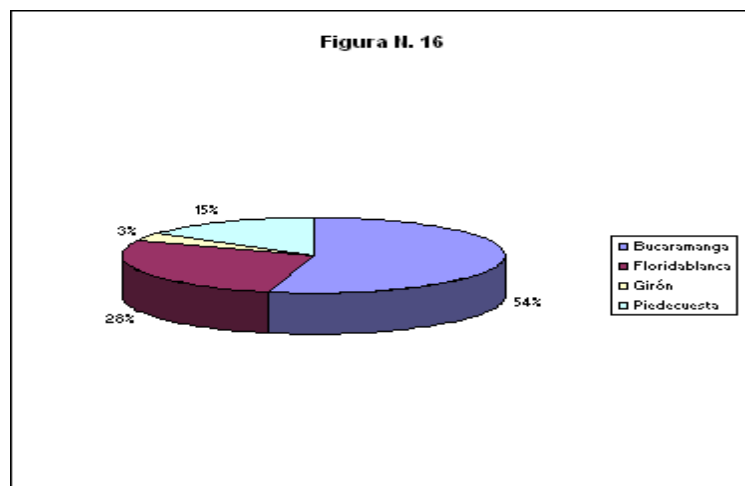
**CONOCER LA OPINIÓN DE LOS HOGARES ACERCA DE LA UBICACIÓN DEL NUEVO CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES.**

El 54% le gustaría que el centro especializado para usuarios con problemas mentales estuviera ubicado en Bucaramanga. (Véase cuadro 27 y figura 23)

**Cuadro 27.** Conocer la opinión de los hogares acerca de la ubicación del nuevo centro especializado para usuarios con problemas mentales.

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRON	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
	Bucaramanga	11	14		2	27	66%	1		2	22%	4		4	80%	2			2	20%	35
Floridablanca	3	3			6	15%	5		5	56%			0	0%	4	2	1	7	70%	18	28
Girón	1				1	2%	1		1	11%			0	0%				0	0%	2	3
Piedecuesta	2	5			7	17%			1	11%	1		1	20%		1		1	10%	10	15
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Figura 23.** Conocer que impulsa al usuario a llevar a un paciente al centro especializado.



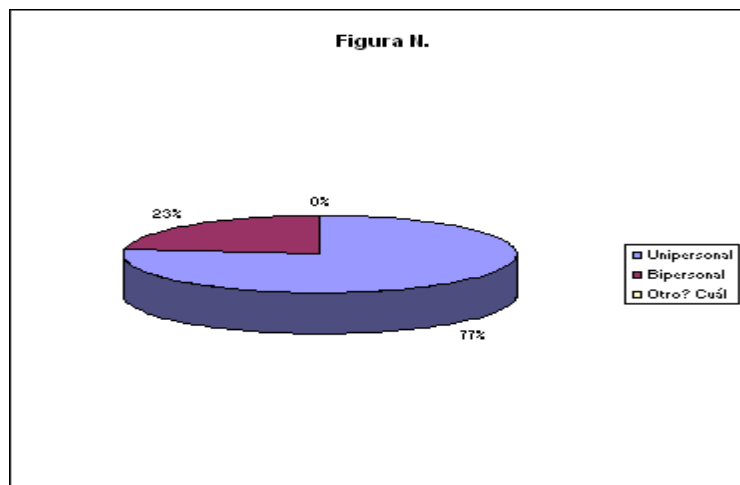
**SABER COMO LE GUSTARÍA EL SERVICIO DE HABITACIÓN PARA LOS PACIENTES QUE ASISTAN AL CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES.**

El 65% considera que debe ser habitación bipersonal, la calidad del paciente requiere acompañamiento, por otro lado la gente considera que para poder cancelar un costo bajo (Véase cuadro 28 y figura 24)

**Cuadro 28.** Saber como le gustaría el servicio de habitación para los pacientes que utilizarían el servicio del centro especializado para usuarios con problemas mentales.

ITEM	TOTAL ENCUESTADOS EN BUCARAMANGA				TOTAL B/GA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN GIRÓN		TOTAL GIRON	%	TOTAL ENCUESTADOS EN PIEDECUESTA		TOTAL PTA	%	TOTAL ENCUESTADOS EN FLORIDABLANCA			TOTAL FLORIDA	%	TOTALES	TOTALES %
	E3	E4	E5	E6			E3	E4			E3	E4			E3	E4	E5				
Unipersonal	6	9			15	37%	2		3	33%	2		2	40%	2	1		3	30%	23	35
Bipersonal	11	13		2	26	63%	5		6	67%	3		3	60%	4	2	1	7	70%	42	65
Otro? Cuál					0	0%			0	0%			0	0%				0	0%	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Figura 24.** Saber como le gustaría el servicio de habitación para los pacientes que utilizarían el servicio del centro especializado para usuarios con problemas mentales.



**2.4.3 Evolución histórica de la demanda del servicio.** En Bucaramanga y su Área Metropolitana, solo existen tres centros psiquiátricos que prestan servicios de problemas en salud mental, los cuales prestan servicios de urgencias, hospitalización de corta estancia, servicios de apoyo.

**2.4.4 Proyección de la demanda.** Para determinar el comportamiento en el futuro de la demanda se deben tener en cuenta el índice de crecimiento de la población.

Tasa de crecimiento poblacional de Bucaramanga = 1.67% (anual), que se aplicará al total de la población objetivo en este caso usuarios con problemas mentales mayores de 20 años de edad. (Véase cuadro 30).

✓  $117.860 * 41\% = 48.322$  Hogares con familiares con problemas mentales.

✓  $48.322 * 71\% = 34.309$  Personas mayores de 20 años con problemas mentales.

✓  $34.309 * 41\% = 14.066$  Mercado potencial.

**Cuadro 30. Proyección de la demanda.**

<b>Crecimiento de la población</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Crecimiento poblacional del 1.67% anual, se toma como base el resultado de la estimación de la demanda.	14.066	14.301	14.540	14.783	15.030

## **2.5 LA OFERTA**

**2.5.1 Análisis de la información de la oferta.** Para el estudio de la oferta se realizó una investigación a los centros psiquiátricos de Bucaramanga, donde ofrecen servicios en Bucaramanga y su Área Metropolitana, mediante una investigación de tipo transversal tipo concluyente descriptivo porque permite conocer las ventajas y desventajas que actualmente tienen los centros mencionados.

El cuestionario de la entrevista está constituido por preguntas cerradas y de selección múltiple entre otras; con estas se puede conocer los servicios que prestan, el volumen de pacientes que son hospitalizados, horarios de atención, etc. (Véase anexo B)

## **Población 2: Competencia**

**Unidad muestral:** Entidades Psiquiátricas

**Elemento muestral:** Gerentes de las entidades psiquiátricas.

**Marco muestral:** E.S.E hospital Psiquiátrico San Camilo; Clínica San Pablo; Clínica ISNOR.

**Alcance:** La ciudad de Bucaramanga

**Tiempo de Aplicación:** Se realizará en el mes de mayo del año 2005.

## 2.5.2 Ficha Técnica Oferta

Tipo de Investigación	Transversal tipo concluyente descriptivo, porque consiste en conocer las ventajas y desventajas que actualmente tienen los centros psiquiátricos.
Método de investigación	En este proyecto se utilizará el método de investigación de análisis y síntesis deductivo.
Población	N = 3 centros psiquiátricos
Alcance	La ciudad de Bucaramanga
Tiempo	Se realizará en el mes de mayo del año 2005.
Fuentes de información	Fuentes primarias
Técnicas de recolección de información	Entrevista a centros psiquiátricos

Instrumento	Cuestionario estructurado, preguntas abiertas y cerradas (Véase anexo B).
-------------	---

### 2.5.3 Tabulación y presentación de resultados de la oferta.

A continuación se muestra el cuadro de las tres instituciones de salud mental en Santander. (Véase cuadro 29.)

**Cuadro 29. Instituciones psiquiátricas de Santander y su Área Metropolitana.**

ENTIDAD
E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo.
Clínica ISNOR
Clínica San Pablo

**FECHA DE CREACIÓN DE LAS EMPRESAS EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.**

Existe gran diferencia en las fechas de creación de cada institución, siendo el Hospital Psiquiátrico San Camilo la primera empresa creada en la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana. (Véase cuadro 31)

**Cuadro 31. Conocer la fecha de creación de las empresas psiquiátricas de la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana.**

<b>ENTIDAD</b>	<b>FECHA DE CREACIÓN DE LA EMPRESA</b>
E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo	1.953
Clínica San Pablo	1.981
Clínica ISNOR	1.987

**SERVICIOS QUE OFRENCEN LAS ENTIDADES PSIQUIÁTRICAS DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA.**

Las entidades de salud mental cuentan con servicios de hospitalización, consulta externa, unidad de urgencias, entre otros se encuentra servicio de inimputables, UAICA (Unidad de Atención Integral al Consumo de Sustancias Psicoactivas (E.S.E); la Clínica San Pablo con el servicio Cama Hogar, actualmente una paciente mayor de 60 años, por un costo de \$1.400.000; la Clínica INSOR con el servicio de orientación a pacientes de tercera edad. (Véase cuadro 32)

**Cuadro 32. Conocer los servicios que actualmente prestan las entidades psiquiátricas.**

SERVICIO	E.S.E. HOSPITAL PSIQUIATRICO	CLÍNICA SAN PABLO	CLÍNICA ISNOR
Urgencias		SI	SI
Consulta Externa		SI	SI
Hospital de Día			
Hospitalización		SI	SI
Laboratorio Clínico			

Odontología			
Fisioterapia			SI
Farmacia		SI	SI
Promoción y Prevención			
Todos los anteriores	SI		
Otros?Cuál?	SI	SI	SI

**NÚMERO TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2004  
POR CONSULTA EXTERNA.**

El Hospital Psiquiátrico San Camilo maneja un 50% de pacientes manejados por consulta externa en comparación con los dos centros más psiquiátricos, siendo el mayor trastorno la depresión; de la clínica San Pablo y el ISNOR se consiguió el total de pacientes atendidos durante el año 2004 por consulta externa. (Véase cuadro 33)

**Cuadro 33. Conocer la cantidad de usuarios que se registraron por consulta externa y su principal diagnóstico.**

<b>TRASTORNO</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL PSIQUIATRICO</b>	<b>CLÍNICA SAN PABLO</b>	<b>CLÍNICA ISNOR</b>
Trastornos Depresivos	2.284		
Trastornos Afectivos Bipolar	1.760		
Esquizofrenia	1.584		
Epilepsia	1.572		
<b>TOTAL</b>	<b>7.200</b>	<b>1.174</b>	<b>873</b>

**NÚMERO TOTAL DE HOSPITALIZACIONES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2004.**

En la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo se observa un 30.2% de pacientes hospitalizados por trastorno afectivo bipolar, seguido con un 29.7% los trastornos de esquizofrenia; la clínica San Pablo y el ISNOR, solo registro el número total pacientes hospitalizados. (Véase cuadro 34)

**Cuadro 34. Conocer la cantidad de usuarios que se registraron por hospitalización y su principal diagnóstico.**

TRASTORNO	E.S.E. HOSPITAL PSIQUIATRICO	CLÍNICA SAN PABLO	CLÍNICA ISNOR
Trastornos Afectivos Bipolar	538		
Esquizofrenia	528		
Trastorno Depresivo	448		
Trastorno Esquizoafectivo	208		
Trastorno pos sustancias psicoactivas.	58		
<b>TOTAL</b>	<b>1.780</b>	<b>720</b>	<b>557</b>

**SABER SI LAS ENTIDADES PSIQUIÁTRICAS CUENTAS CON SERVICIO DE LARGA ESTANCIA PARA AQUELLOS PACIENTES QUE NECESITEN TRATAMIENTO TERAPÉUTICO.**

Las tres entidades acepta no tener el servicio de larga estancia para aquellos pacientes que requieran tratamiento terapéutico durante largo tiempo; actualmente el hospital psiquiátrico está iniciando a prestar el servicio de hogar geriátrico para usuarios mayores de 60 años; la clínica San Pablo cuenta con una paciente en la cama hogar. (Véase cuadro 35.)

**Cuadro 35. Saber si las entidades psiquiátricas cuentan con servicio de larga estancia para los usuarios que necesiten tratamiento terapéutico.**

TRASTORNO	E.S.E. HOSPITAL PSIQUIATRICO	CLÍNICA SAN PABLO	CLÍNICA ISNOR
SI			
NO	NO	NO	NO

**CONOCER COMO DAN A CONOCER LOS SERVICIOS A LAS ENTIDADES PROMOTRAS EN SALUD.**

Las actuales empresas dicen que por su demanda tan alta la parte de publicidad es poco manejada, además dicen que los pacientes por su enfermedad conocen el sitio donde deben acudir en caso de una urgencia o un servicio de consulta externar, por esto lo que más trabajan es el portafolio de servicios, algunas veces programas regionales y casi siempre las visitas personales para adquirir los convenios. (Véase cuadro 36.)

**Cuadro 36. Conocer los medios de comunicación utilizados para ofrecer los servicios de salud en Bucaramanga y su Área Metropolitana.**

TRASTORNO	E.S.E. HOSPITAL PSIQUIATRICO	CLÍNICA SAN PABLO	CLÍNICA ISNOR
Televisión	SI		
Portafolio de Servicios	SI	SI	SI
Visitas Personales	SI	SI	SI
Todos los anteriores			
Otro? Cuál		INTERNET	INTERNET

**CONOCER LOS PRECIOS PROMEDIOS QUE LE CUESTA AL USUARIO EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.**

El precio hace referencia al servicio de copago, por cada hospitalización presentada por el usuario, observando que varía de acuerdo al nivel que registran en la seguridad social que tienen, según la entrevista realizada el nivel 1 cancela un costo del 5%, el nivel 2 un 10%, nivel 3 un 20% del valor de la cuenta, según cada convenio (Véase cuadro 37)

**Cuadro 37. Conocer los precios promedios que le cuesta al usuario acerca del servicio de hospitalización.**

TRASTORNO	E.S.E. HOSPITAL PSIQUIATRICO	CLÍNICA SAN PABLO	CLÍNICA ISNOR
Menos de un salario mínimo.			
Un salario mínimo legal vigente	1		
Dos salarios mínimos legal vigente		1	1
Otro? Cuál?			

**TIEMPO PROMEDIO QUE DURA UNA HOSPITALIZACIÓN.**

El tiempo promedio de una hospitalización está entre seis y siete días; los convenios obtenidos con las EPS, manejan un auditor que visita los pacientes donde manejan este promedio de hospitalización, por este motivo los usuarios recaen fácilmente por no tener un tratamiento más largo para su recuperación.

(Véase cuadro 38)

**Cuadro 38. Conocer el tiempo promedio de hospitalización.**

TRASTORNO	E.S.E. HOSPITAL PSIQUIATRICO	CLÍNICA SAN PABLO	CLÍNICA ISNOR
De tres a cuatro días			
De cuatro a cinco días			
De seis a siete días	SI	SI	SI
De ocho a quince días			
Otro. Cuál			

**2.5.4 Análisis de la Situación actual de la competencia.** Referente a los centros psiquiátricos se tiene el conocimiento de tres existentes en Bucaramanga y su Área Metropolitana, E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo, Clínica ISNOR, Clínica San Pablo. Dentro de sus fortalezas está que siendo los únicos centros psiquiátricos de Santander tienen una gran demanda; el Hospital Psiquiátrico tiene las mejores zonas verdes, el personal médico y paramédico es altamente calificado; como debilidades tienen el servicio de corta estancia, ya que los usuarios manifiestan que en Santander no existe un centro de larga estancia que permita continuar con el tratamiento psiquiátrico; la clínica San Pablo y el ISNOR, cuentan con excelente talento humano, la debilidad es el costo de sus

servicios, ya que por ser tan altos la gente no cuenta con capacidad económica para continuar un tratamiento.

## **2.6 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA.**

La demanda insatisfecha es igual a la demanda menos la oferta. La demanda insatisfecha se produce cuando la demanda planeada en términos reales supera la oferta planeada y por lo tanto no puede hacerse compra efectiva de bienes y servicios.

Del total de los hogares de Bucaramanga y su Área Metropolitana (117.860) el 41% tienen algún problema mental, equivalente a 48.322; De estos 48.322 hogares que sí tienen problemas mentales, el 71% son mayores de 20 años (34.309); finalmente de estos 34.309 hogares con personas mayores de 20 años, el 41% están dispuestos a utilizar los servicios del nuevo centro (14.066).  
(Véase anexo A pregunta 13)

✓  $117.860 * 41\% = 48.322$  Hogares con familiares con problemas mentales.

✓  $48.322 * 71\% = 34.309$  Personas mayores de 20 años con problemas mentales.

✓  $34.309 * 41\% = 14.066$  Mercado potencial.

Según datos adquiridos en la Secretaría de Salud de Santander el crecimiento anual de pacientes hospitalizados por problemas mentales es del 0.10%, para el cual se trabajará la proyección de la demanda insatisfecha. (Véase cuadro 39).

**Cuadro 39. Proyección de la demanda insatisfecha.**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Usuarios que usarían los servicios del centro especializado, se tomó incremento anual de pacientes hospitalizados en entidades psiquiátricas del 0.10%.	14.066	14.080	14.094	14.108	14.122

## **2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO.**

**2.7.1 Estructura de los canales actuales.** Actualmente las empresas prestadoras de servicios en salud mental, utilizan el canal de comercialización directo, el presente proyecto su canal de distribución es el conocido como productor – consumidor, el cual será el Centro especializado para usuarios con problemas mentales – usuarios.

**2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales.** Se debe tener en cuenta el análisis realizado a las diferentes entidades psiquiátricas observando algunas ventajas y desventajas presentadas en los canales actuales.

Realizar convenios directos con las EPS, permite asegurar ingresos de forma estable, tener reconocimiento, mejorar niveles de calidad exigidos por las mismas.

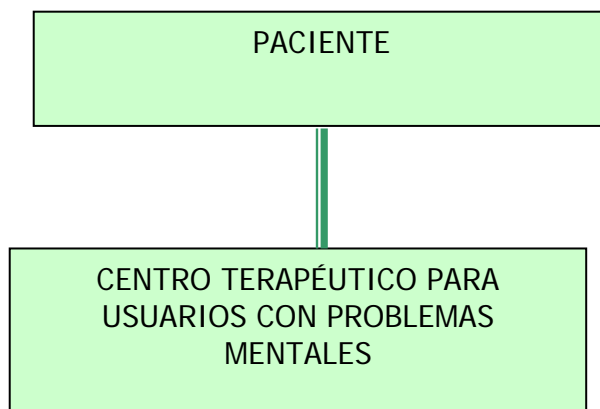
Como desventaja se observa que actualmente no se expanden los servicios a nivel Nacional teniendo en cuenta que son entidades únicas prestadoras del

servicio en salud mental en Santander, que cuentan con excelente talento humano y de esta forma se podría realizar gestión con otros departamentos que necesiten los servicios.

El centro especializado para usuarios con problemas mentales tendrá un sistema directo de usuario – centro, con visión de realizar convenio directo con la Alcaldía de Bucaramanga, evitando que los usuarios sean trasladados a otras ciudades.

**2.7.3 Selección de los canales de comercialización.** El centro especializado para usuarios con problemas mentales tendrá un servicio directo con el paciente o usuario, brindando los servicios del nuevo centro especializado. (Véase figura 25)

**Figura 25. Canal Comercialización del Servicio.**



## **2.8 PRECIO**

Las entidades psiquiátricas manejan precios a través de las tarifas SOAT, Tarifas ISS vigentes por cada año, cada empresa maneja precios para los usuarios particulares, de un alto costo el cual el usuario no está en capacidad de cancelar.

Los precios a manejar por el centro especializado, serán acordes con los servicios que se prestarán, pues se deben tener en cuenta varios factores en un servicio de alta complejidad, teniendo en cuenta la opinión de los usuarios que participaron en la realización de encuestas, donde exponen su condición económica.

**2.8.1 Análisis de precios.** Al relacionar los precios que manejan los centros psiquiátricos de Bucaramanga se observa que estas entidades trabajan con las EPS quienes cancelan la tarifa más económica siendo la ISS 2005, con un valor promedio de una hospitalización para un periodo de 8 días de \$2.200.000.

**2.8.2 Estrategias de fijación de precios.** Las estrategias de fijación de precios se basarán en los costos en que incurra la empresa a los que se les agrega un margen de contribución acorde al servicio, se manejarán precios

donde los usuarios puedan acceder de una forma fácil, teniendo en cuenta que será el único centro especializado que prestará servicio de larga estancia a los pacientes con problemas mentales de Bucaramanga y su Área Metropolitana, que les brindará un excelente servicio, con talento humano calificado y adicional a esto vinculará la familia para la continuación del proceso.

Los precios a fijar en el presente proyecto, se tomarán según el estudio financiero realizado, donde se analizan los gastos y el margen de contribución a ganar con el servicio prestado objeto del presente proyecto.

## **2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN**

### **2.9.1 Objetivos.**

- ✓ Dar a conocer el nuevo servicio del centro especializado para usuarios con problemas mentales en la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana.
  
- ✓ Concientizar al cliente lo importante y saludable que es recibir tratamiento

durante larga estancia, acompañado de un equipo terapéutico.

- ✓ Posicionar el nuevo centro especializado para usuarios con problemas mentales en Bucaramanga y su Área Metropolitana.

**2.9.2 Logotipo.** El nombre del nuevo centro para usuarios con problemas será: **“CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA”**, estará representado por unas manos y una flor cuyo significado es tender la mano y brindarle al paciente lo mejor a nivel emocional, espiritual, dando a conocer sus cualidades y virtudes, despertando sus capacidades; estará representado en un fondo color verde, que indica esperanza, tranquilidad que el centro les brindará; la letra del nombre del centro estará en color negro, para ser visible y entendible por el cliente. (Véase figura N. 26)

Figura 26. Logotipo de la empresa.



**2.9.3 Lema.** El slogan con el cual se identificará el centro especializado para usuarios con problemas mentales es **“Por tu salud mental el equipo terapéutico te ayudará”**, ya que la empresa se preocupará por brindar mejor calidad de vida al paciente.

**2.9.4 Análisis de medios.** Los medios más importantes son:

✓ **Periódicos.** Son publicaciones editadas normalmente con una periodicidad diaria o semanal, cuya principal función consiste en presentar noticias. Los periódicos también contienen comentarios sobre éstas, defienden diferentes posturas públicas, proporcionan informaciones y consejos a sus lectores y a

veces incluyen tiras cómicas, chistes y artículos literarios. En casi todos los casos y en diferente medida, sus ingresos se basan en la inserción de publicidad.

✓ **Radio.** Medios que alcanzan un alto índice de lectores, son costosas, pero presentan aspectos importantes, cubren buena parte de la geografía nacional, existe variedad en los temas lo que hace que la gente los tenga en cuenta.

✓ **Correo Directo.** Institución pública que asegura el transporte y distribución de cartas, paquetería y todo tipo de mensajes, entre los cuales están tarjetas de presentación, plegables y otros.

✓ **Catálogos.** La completa elaboración de un catálogo depende de la cantidad y la calidad de la información disponible sobre cada caso, su porcentaje de observación es alto, su reproducción es costosa.

✓ **Directorio Telefónico.** Medio masivo de fácil publicación, el cual le permite al usuario ubicar de una forma rápida los datos principales de cada

sitio o necesidad.

✓ **Internet.** Interconexión de redes informáticas que permite a los ordenadores o computadoras conectadas comunicarse directamente, es decir, cada ordenador de la red puede conectarse a cualquier otro ordenador de la red. El término suele referirse a una interconexión en particular, de carácter planetario y abierto al público, que conecta redes informáticas de organismos oficiales, educativos y empresariales, es el medio más utilizado hoy en día.

**2.9.5 Selección de medios.** El medio a seleccionar es de vital importancia, ya que es la forma de llegar al cliente, se deben utilizar estrategias que llamen la atención. Es importante tener en cuenta un buen diseño de presentación de la empresa el cual permita identificar de una forma rápida y detallada.

El medio de selección importante en el presente proyecto es la Televisión a través del canal regional TRO, el cual se realizara el día sábado dos veces al mes durante un tiempo de 5 minutos cada uno en los programas más populares, ya que se considera importante que la gente conozca los servicios a través de este medio, por ser el canal regional visto por los Santandereanos.

**2.9.6 Estrategias Publicitarias.** Para realizar las estrategias publicitarias, se debe tener en cuenta como el cliente desea obtener la información, a través de que medio, mirar la competencia y tener en cuenta siempre ser llamativo para que guste a los usuarios interesados.

**2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción.**

2.9.7.1 **Presupuesto de lanzamiento.** Para la primera etapa el centro especializado para usuarios con problemas mentales espera invertir un monto total de \$ 1.323.500,00. (Véase cuadro 40).

**Cuadro 40. Presupuesto de lanzamiento**

CONCEPTO	CANT	VALOR UND	VALOR TOTAL
Tarjetas de presentación a tres tintas	300	45	13.500,00
Plegables a tres tintas tamaño carta	300	1700	510.000,00
Propaganda por el canal TRO (Canal Regional); aviso de 5 minutos dos sábados al mes.	10	80000	800.000,00
<b>TOTAL</b>			<b>1.323.500,00</b>

Para el lanzamiento se repartirán 300 tarjetas de presentación las cuales será a tres tintas (véase anexo C), las cuales se entregarán a los usuarios que con frecuencia asisten a los centros psiquiátricos; los plegables serán repartidos de una forma moderada a los usuarios que requieran la información del centro con el fin de dar una idea de los servicios que el centro presta, su diseño también se realizará a tres tintas (véase anexo D); finalmente se considera de gran importancia dar a conocer el centro a través del programa Regional TRO, el cual se realizara el día sábado dos veces al mes durante un tiempo de 5 minutos cada uno en los programas más populares, ya que se considera importante que la gente conozca los servicios a través de este medio, por ser el canal regional visto por los Santandereanos. (Véase anexo E)

2.9.7.2        **Publicidad de Sostenimiento.** Representa los requerimientos publicitarios para posesionar al centro especializado durante el primer semestre de introducción estimado en \$ 1.318.000,00. (Véase cuadro 41)

**Cuadro 41. Presupuesto de sostenimiento semestral a nivel publicitario.**

CONCEPTO	CANT	VALOR UND	VALOR TOTAL 1ER SEMESTRE	VALOR TOTAL 2DO SEMESTRE	VALOR TOTAL AÑO
Tarjetas de presentación a tres tintas	200	45	9.000,00	9.000,00	18.000,00
Plegables a tres tintas tamaño carta	100	1700	170.000,00	170.000,00	340.000,00
Propaganda por el canal TRO (Canal Regional ); aviso de 5 minutos dos sábados al mes.	6	80000	480.000,00	480.000,00	960.000,00
<b>TOTAL</b>			<b>659.000,00</b>	<b>659.000,00</b>	<b>1.318.000,00</b>

## 2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDAD DEL PROYECTO

Una vez realizado el estudio de mercados, acorde a las variables controlables, se concluye lo siguiente:

- ✓ Es importante tener claro los servicios que se prestan, sus indicaciones, beneficios y los demás componentes complementarios para el servicio de cada usuario.

✓ Se observó cual era el mercado potencial, el mercado objetivo definido para el presente proyecto fueron los usuarios de hogares del estrato 3,4,5 y 6 mayores de 20 años que presentaran dificultades o problemas mentales.

✓ Es importante destacar que al realizar la encuesta se observó que un 41% de los hogares encuestados manifiesta tener familiares con problemas mentales, observando como mayor problema los Trastornos Depresivos.

✓ La encuesta mostró que el 41% de las personas que padecen un trastorno mental les gustaría que existiera un centro especializado que les permitiera una recuperación durante más tiempo, ya que los centros actuales no prestan este servicio.

✓ En la entrevista realizada a la competencia, se observa que hay gran cantidad de pacientes en la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana que consultan las dificultades presentadas y el 25% de ellos requieren de hospitalización.

✓ Se concluye del estudio de mercados que al realizar un análisis de la encuesta si existe población que contaría con los servicios del nuevo centro especializado para usuarios con problemas mentales.

✓ Que adicional al punto anterior los problemas de salud mental están en crecimiento según el estudio de Salud Mental realizado por la Organización Mundial de la Salud.

### **3. ESTUDIO TÉCNICO**

En el presente estudio se diseña la función de producción óptima que mejor utiliza los recursos disponibles para obtener el servicio deseado. Comprende la descripción de los factores que determinan la capacidad total del proyecto, la macro y microlocalización del mismo, la diagramación del proceso de atención al usuario y los recursos humanos, físicos, logísticos indispensables para la puesta en marcha del centro especializado para usuarios con problemas mentales.

#### **3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO**

Explica la correlación existente entre el mercado potencial del centro especializado para usuarios con problemas mentales y las posibilidades físicas y de recurso humano disponible para atenderle.

**3.1.1. Descripción del tamaño del proyecto.** Conformado por las características que identifican la factibilidad de atender a los usuarios con problemas mentales de Bucaramanga y su Área Metropolitana dentro de las

instalaciones dispuestas a satisfacer las necesidades de los clientes.

### **3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto.**

✓ **El tamaño del proyecto y la demanda.** El factor a tener en cuenta es el relacionado con la demanda, los usuarios con problemas mentales que estarían dispuestos a contar con los servicios del nuevo centro, ya que define el tamaño del proyecto, con el fin de poder cumplir con metas propuestas y que se puedan llevar a cabo.

La demanda actual continuará condicionando el tamaño del proyecto, ya que la enfermedad mental aumenta por la diversidad de conflictos que a diario genera la cotidianidad. Por lo que el equipo interdisciplinario debe estar atento a los cambios de la nueva tecnología, en el talento humano; con mayor proximidad a la mejoría de la calidad de vida de los usuarios.

✓ **El tamaño del proyecto y la tecnología de equipos.** El nivel tecnológico del presente proyecto es cómodo, debido a las condiciones de los pacientes, de

igual forma se debe contar con equipos básicos y necesarios en la parte médica, no difíciles de conseguir en el mercado.

✓ **Capacidad Financiera del proyecto.** Es el factor de mayor importancia para poder llevar a cabo y realizar el proyecto, es alta la inversión pero se espera recuperar los recursos puesto que es un servicio necesario en Bucaramanga y su Área Metropolitana.

**3.1.3 Capacidad del proyecto.** El tamaño del proyecto está definido de acuerdo a la capacidad financiera de los socios, la participación en la demanda, el nivel de demanda insatisfecha, la capacidad diseñada y la instalada.

**3.1.3.1 Capacidad diseñada.** El centro especializado para usuarios con problemas mentales, una vez tenga reconocimiento y su demanda vaya en aumento, estará en capacidad de tener 25 habitaciones para 50 pacientes .

✓ El médico especialista y el médico general, laborarán cuatro horas diarias para intervención y evaluación de pacientes, con disponibilidad de 24 horas.

✓ La Terapeuta Ocupacional realizará labores durante 8 horas diarias, para asistencia grupal e individual.

✓ La Enfermera Jefe quien realizará evaluación y procesos que ameriten intervención.

✓ Los auxiliares de enfermería laborarán dos diariamente y dos en horas de la noche.

**3.1.3.2 Capacidad instalada.** Para la prestación del servicio y permanencia de los usuarios en el centro especializado para usuarios con problemas mentales se brindarán habitaciones bipersonales. Que tendría una capacidad de 20 habitaciones para 40 usuarios logrando de esta forma canalizar el porcentaje de la demanda insatisfecha.

En el caso de que algún usuario deseara una habitación unipersonal, los costos correspondientes deben ser asumidos como un total de la habitación bipersonal.

El centro especializado prestará atención permanente 24 horas al día de lunes a domingo.

**3.1.3.3 Capacidad utilizada.** La capacidad utilizada inicialmente será de 35 pacientes, que proporcionalmente aumentará teniendo en cuenta una visión futurista con el fin de afianzar primero la importancia del proyecto y segundo poder satisfacer las necesidades de usuarios con este tipo de patologías. (véase cuadro 42)

**Cuadro 42. Capacidad utilizada y proyectada.**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Pacientes x año	14.066*2.99 % =420	14.080*3.09% = 435	14.094*3.19% = 450	14.108*3.30 % = 465	14.122*3. 40%=480
Crecimiento anual	2.99%	3.09%	3.19%	3.30%	3.40%

## 3.2 LOCALIZACIÓN

**3.2.1 Macrolocalización.** Para realizar las actividades del nuevo centro especializado para usuarios con problemas mentales el sitio se ubicará en el área de Bucaramanga. Debe ser una zona no comercial, tranquila, rodeada de zonas verdes, además un ambiente de seguridad y tranquilidad para los usuarios, por su condición de salud.

**3.2.2 Microlocalización.** Para la localización del centro especializado para usuarios con problemas mentales se analizarán (3) sitios de la ciudad de Bucaramanga, teniendo en cuenta la encuesta, decidiendo el 54% por que sea en la ciudad de Bucaramanga.

- ✓ **Sector Antiguo Campestre.** canon de arrendamiento \$ 3.800.000 casa de 1000 mtrs<sup>2</sup> con todos los servicios incluidos, salón para recreación.
  
- ✓ **Sector Cabecera.** Canon de arrendamiento \$ 5.800.000 casa de 12 habitaciones, 1000 mtrs<sup>2</sup> construidos, terraza, servicios completos.

- ✓ **Cabecera Antigua Sede Seguro Social.** Canon de arrendamiento \$ 4.000.000 casa amplia, servicios completos, salón grande.

Para efectos del estudio se procede a determinar el área de localización aplicando el método cuantitativo por puntos.

**Selección de factores.** Los principales factores evaluados para determinar la ubicación más conveniente son:

- ✓ Canon de arrendamiento
- ✓ Tranquilidad del Sector
- ✓ Zona de parqueo
- ✓ Seguridad en el sector
- ✓ Ubicación Geográfica

## **Definición de factores.**

- ✓ **Canon de arrendamiento.** Corresponde al costo del arriendo de la vivienda.
  
- ✓ **Tranquilidad del Sector.** Se refiere a la tranquilidad que el sector ofrece, con el fin de dar tranquilidad a los usuarios del centro, condiciones medioambientales, ruido, paisaje, congestión vehicular, y todos aquellos que no le den tranquilidad al paciente y su familia.
  
- ✓ **Zona de parqueo.** Disponibilidad para acceder a sitios de parqueo para los familiares que van a visita de pacientes.
  
- ✓ **Seguridad en el sector.** Se relaciona con el nivel de seguridad en el sector para poder realizar actividades cercanas con los pacientes sin que estén expuestos a delitos o peligros callejeros.
  
- ✓ **Ubicación Geográfica.** La ubicación se relaciona con la facilidad familiar para acceder al sitio, la facilidad para determinado caso cubrir una urgencia médica.

**División de Factores en grados.**

<b>F1</b>	<b>Canon de arrendamiento</b>
<b>Grado</b>	<b>Rango</b>
1	Más de \$2.500.000 mensuales
2	Entre \$2.500.001 - \$ 3.800.000
3	Entre \$ 3.800.001 - \$ 4.500.000

<b>F2</b>	<b>Tranquilidad del Sector</b>
<b>Grado</b>	<b>Descripción</b>
1	Alta tranquilidad en el sector
2	Mediana tranquilidad en el sector
3	Mínima tranquilidad en el sector
<b>F3</b>	<b>Zona de Parqueo</b>

<b>Grado</b>	<b>Descripción</b>
1	Pocas zonas de parqueo
2	Algunas zonas de parqueo
3	Muchas zonas de parqueo

<b>F4</b>	<b>Seguridad en el Sector</b>
<b>Grado</b>	<b>Descripción</b>
1	Poca seguridad en el sector
2	Regular seguridad en el sector
3	Alta seguridad en el sector

<b>F5</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
<b>Grado</b>	<b>Descripción</b>
1	Muy Cerca
2	Medianamente Cerca
3	Distante

**Ponderación de Factores.** Según los investigadores de acuerdo a la importancia de cada factor se le asigna un valor porcentual así:

F1	Canon de Arrendamiento	25%
F2	Tranquilidad del Sector	21%
F3	Zona de parqueo	16%
F4	Seguridad en el Sector	18%
F5	Ubicación Geográfica	20%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

**Puntuación de factores.** Se asignan entre 500 y 1000 puntos para encontrar el puntaje máximo, mientras que el mínimo será igual a (0).

F1	Canon de Arrendamiento	1.000* 25%	250
F2	Tranquilidad del Sector	1.000* 21%	210
F3	Zona de parqueo	1.000* 16%	160
F4	Seguridad en el Sector	1.000* 18%	180
F5	Ubicación Geográfica	1.000* 20%	200
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>1.000</b>

**Puntuación de grados.** Consiste en aplicar puntos para cada grado dentro de cada factor.

$$r = \frac{\text{Puntaje máximo} - \text{puntaje mínimo}}{3 - 1}$$

Aplicando la fórmula a cada uno de los factores se tiene que:

$$F1: r1 = \boxed{r = \frac{250 - 0}{3 - 1}} = 125$$

$$F2: r2 = \boxed{r = \frac{210 - 0}{3 - 1}} = 105$$

$$F3: r3 = \boxed{r = \frac{160 - 0}{3 - 1}} = 80$$

$$F4: r4 = \boxed{r = \frac{180 - 0}{3 - 1}} = 90$$

$$F5: r5 = \boxed{r = \frac{200 - 0}{3 - 1}} = 100$$

**Calificación de los grados.** Se asignan los grados correspondientes al factor.

(Véase cuadro 43)

**Cuadro 43. Calificación de grados a factores.**

Factor \ Sector	Sector Antiguo Campestre	Cabecera	Cabecera Antigua Sede Seguro Social
<b>F1</b>	3	1	1
<b>F2</b>	2	2	3
<b>F3</b>	3	1	2
<b>F4</b>	2	3	3
<b>F5</b>	1	1	2

**Puntaje de grados.** Asignación del puntaje a cada grado según corresponde.

(Véase cuadro 44).

**Cuadro 44. Puntaje de grados**

Factor \ Sector	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>F1</b>	0	125	250
<b>F2</b>	0	105	210
<b>F3</b>	0	80	160
<b>F4</b>	0	90	180
<b>F5</b>	0	100	200

**Determinación de la ubicación.** Establecidos los factores y puntajes asignados, se evalúan las alternativas de ubicación (Véase cuadro 45).

**Cuadro 45. Determinación de la ubicación.**

Sector Factor	Sector Antiguo Campestre		Cabecera		Cabecera Antigua Sede Seguro Social	
	Grado	Grado	Puntaje	Puntaje	Puntaje	Puntaje
<b>F1</b>	3	250	1	0	1	0
<b>F2</b>	2	105	2	105	3	210
<b>F3</b>	3	160	1	0	2	80
<b>F4</b>	2	90	3	180	3	180
<b>F5</b>	1	0	1	0	2	100
<b>TOTAL</b>		<b>605</b>		<b>285</b>		<b>570</b>

Aplicando el análisis de puntos el mejor sector de la zona antiguo campestre, los mayores factores de importancia fueron: el canon de arrendamiento, zona de parqueo del sector, tranquilidad en el sector, seguridad en el sector, siendo todos de gran importancia para la tranquilidad del paciente, equipo de trabajo y familia.

### **3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO**

Basada en la especificación del manual de procedimiento para la atención del mercado objeto del proyecto, así como los factores que permitirán ejercer puntualmente un mejoramiento continuo y los recursos con que se cuenta para la realización del centro especializado para usuarios con problemas mentales en la ciudad de Bucaramanga.

**3.3.1 Descripción técnica del proceso.** Para la descripción técnica del proceso se ha dividido en etapas de la siguiente forma:

✓ **INGRESO DEL PACIENTE:** El familiar o paciente que busca la información es atendido en la recepción por la secretaria quien está capacitada para brindar los datos requeridos acerca de los servicios que presta el centro; si el paciente decide ingresar al centro se diligencia el formato de ingreso al centro cumpliendo con todos los requisitos exigidos (Véase anexo F). Si no ingresa al centro y solo desea la información, se toman los datos del cliente, se busca la forma de llegar a ellos para que adquieran los servicios, de igual forma se registran en base de datos.

Cabe aclarar en este proceso que adicional al formato de ingreso, el familiar del paciente y el centro diligencian un contrato de prestación de servicios intrahospitalarios donde se establecen Cláusulas, los servicios a que el centro se compromete y por otra parte el familiar del usuario, quien se compromete a entregar los insumos, medicamentos, afiliación a seguridad social del paciente, todos estos requisitos estipulados para poder cumplir a cabalidad el desarrollo terapéutico del paciente. (Véase Anexo M)

✓ **TRATAMIENTO EN EL CENTRO:** El paciente inicialmente es valorado por el médico general, médico psiquiatra, quien evalúa el diagnóstico actual e inicia el tratamiento a seguir, si el paciente está en capacidad inmediata de iniciar tratamiento terapéutico empieza actividades, si no se le explicará el procedimiento como funciona, se le trabajará automotivación para asistir a las actividades.

En este proceso se debe llevar un formato de evolución diaria del paciente por el equipo médico y paramédico tratante. (Véase anexo G)

✓ **VINCULACIÓN FAMILIAR:** El centro capacitará a los familiares de los pacientes en una forma mensual, dando a conocer la importancia que ellos tienen para el tratamiento del paciente, si la familia acepta la capacitación se vinculará a algunas actividades con el paciente, si no se realizará retroalimentación, buscando la forma de que acepten la vinculación con el paciente; en este proceso es importante que la familia suministre los insumos necesarios para el trabajo terapéutico, según lo solicitado en el contrato de prestación de servicios intrahospitalarios (Véase anexo M).

✓ **SALIDA DEL PACIENTE:** El paciente que decide abandonar el tratamiento, o que en determinado caso su estado de salud lo permite, se le realizan las valoraciones normales como son evaluación del médico general, médico psiquiatra, y se explicará el tratamiento a seguir en casa, se le informa la disposición del centro para continuar ofreciendo los servicios.

Una vez explicado el presente procedimiento se le diligencia el formato de salida.  
(Véase anexo H)

**3.3.2 Diagrama de operación.** (véase anexos I,J,K,L).

**3.3.3 Control de calidad.** El control de calidad se ejercerá en la primera fase en la atención al usuario, estará dirigida por el Gerente del centro especializado y el equipo terapéutico, quien se encargarán de realizar encuestas periódicas con los usuarios y su familia, con el propósito de constatar la idoneidad profesional y calidez humana brindada por el equipo de trabajo del centro.

La encuesta será dividida en etapas:

- ✓ Evaluación del servicio (encuesta): explicación al usuario sobre la importancia de la encuesta, se procede a llenar el formato diseñado.
  
- ✓ Tabulación y entrega de informe: Mensualmente se tabulará; se analizará y elaborará un informe.
  
- ✓ Socialización: Se realizará con el personal médico, paramédico y del área administrativa de la empresa.
  
- ✓ Aplicación de correctivos: se analizarán cada una de las anomalías presentadas en las encuestas y se aplicarán los correctivos necesarios para el

mejoramiento del centro y la atención con el paciente.

De continuar con el siguiente ciclo, el control de calidad se ejercerá sobre el equipo terapéutico, este procedimiento conllevará al análisis de la forma de solución a la problemática planteada, el tiempo utilizado en ella y la ecuanimidad de la respuesta brindada.

El servicio prestado al usuario con problemas mentales será de control, su proceso iniciará en el momento de contratación del personal en los siguientes aspectos:

- ✓ Calidad en la presentación personal del personal, ya que es de alta calidad y el centro al igual lo exige, buena atención al usuario, buenos modales, amabilidad, espíritu, disposición permanente, creatividad, con el fin de ofrecer los mejores servicios al cliente.

- ✓ Personal altamente calificado, que cumpla con los requisitos exigidos en el manual de funciones según cada cargo, responsable y cumplidor del deber.

### **3.3.4 Recursos**

Estructurados en tres aspectos básicos que van desde el humano, pasando por los físicos y desembocando en el logístico.

**3.3.4.1 Recurso Humano.** La planta de personal según la capacidad instalada del proyecto, estará constituida por 10 personas profesionales en cada área y está representada de la siguiente forma: un gerente, un médico psiquiatra, una terapeuta ocupacional; un médico general, una enfermera jefe, cuatro auxiliares de enfermería, una secretaria. El personal nombrado anteriormente será el equipo de trabajo del centro especializado para usuarios con problemas mentales MANO AMIGA LTDA. (Véase anexo M)

En forma diurna trabajará un médico general, una enfermera, la terapeuta ocupacional, dos auxiliares de enfermería, 6 auxiliares practicantes, un médico psiquiatra, el gerente, la secretaria; en horas nocturnas estará dos auxiliares de enfermería y la disponibilidad del médico general y el médico psiquiatra en caso de alguna emergencia.

Los horarios establecidos para el personal médico y paramédico serán los siguientes:

MÉDICO PSIQUIATRA : De 8:00 a.m a 12:00 m, con disponibilidad  
Del servicio las 24 horas.

MÉDICO GENERAL : De 8:00 a.m a 12:00 m, con disponibilidad  
Del servicio las 24 horas.

TERAPEUTA OCUPACIONAL : De 8:00 a.m a 12:00 y de 2:00 p.m a 6:00  
Pm.

ENFERMERA COORDINADORA : De 8:00 a.m a 12:00 m

AUXILIARES DE ENFERMERÍA : Turnos clasificados de la siguiente  
forma: De 7:00 a.m a 7:00 pm (2 auxiliares) con descanso de 1 hora para el

almuerzo (primer auxiliar de 12:00 a 1:00 y segundo auxiliar de 1:00 a 2:00 pm)

. De 7:00 p.m a 7:00 a.m realizarán dos auxiliares el turno nocturno.

El personal administrativo realizará un horario de 8:00 a.m a 12:00 m y de 2:00 p.m a 6:00 p.m.

Se realizarán convenios Docencia - Servicio con las diferentes universidades, las cuales serán dirigidas por el personal médico y paramédico del centro, este convenio consiste en tener personal practicante durante el día para realizar actividades acordes a cada diagnóstico del paciente, conformado por terapeuta, auxiliares de enfermería, médicos generales, enfermera, personal dinámico, esto con el fin de mantener en actividad al paciente. (Véase anexo N).

**3.3.4.2 Recurso físico.** Las instalaciones están dotadas de los recursos físicos indispensables para el desarrollo de la actividad propuesta en este proyecto, entre ello se puede mencionar: mobiliario completo, equipos de cómputo, instalaciones telefónicas, equipos médicos.

**3.3.4.3 Recurso Logístico.** Con el ánimo de conformar la base de datos del centro especializado para usuarios con problemas mentales, se requerirá el diseño de un programa o software que posibilite el almacenamiento básico de las historias clínicas del paciente.

**3.3.5 Estudio de proveedores.** Para el presente proyecto los proveedores del centro serán los servicios contratados para el área de alimentación, aseo, lavado y arreglo de ropa del paciente, quienes deben cumplir con los requisitos mínimos de las normas generales de bioseguridad, la modalidad de adquirir los servicios serán cubiertos por pólizas de garantía y cumplimiento. (Véase anexo Ñ).

**3.3.6 Distribución en planta.** A la entrada del centro especializado estará ubicada la recepción con su sala de espera, donde se brindará atención inicial a los usuarios que requieran la información acerca del servicio; las 20 habitaciones estarán acondicionadas para dos usuarios; los consultorios serán independientes para el médico especialista, médico general y terapeuta ocupacional; dispondrá de un patio para actividades docente – asistenciales; contará con un comedor para 40 usuarios. (Véase anexo O)

### **3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO**

La elaboración del estudio técnico para el presente proyecto implicó analizar variables relacionadas con aspectos como: Localización, tamaño, tecnología, y además permitió definir la inversión a nivel de costo directo e indirecto.

Con el estudio de localización se seleccionó la ubicación más conveniente para el proyecto, es decir aquella que frente a otras alternativas posibles produzca el mayor nivel de beneficio para los usuarios y para la comunidad, con el menor costo social, por eso se escogió con el método de puntos el sector antiguo campestre.

Para el presente proyecto se definieron los procesos y procedimientos necesarios para el funcionamiento del nuevo centro especializado para usuarios con problemas mentales.

Se analizaron factores acerca de la calidad que se va a tener en los servicios objeto del presente proyecto, buscando con ello acreditarse como la mejor

empresa en Santander a nivel de prestación de servicios de larga estancia.

Las condiciones establecidas en el estudio técnico, posibilitan concluir que se cuenta con todos los recursos y los factores de capacidad que el centro especializado para usuarios con problemas mentales requiere para su nacimiento a la vida pública, por cuanto la demanda del servicio puede ser absorbida con los elementos que inicialmente se han diseñado para tal fin.

## 4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

### 4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN

La razón social de la empresa es **“CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA”**



**El objeto social:** Prestar servicios de larga estancia a usuarios con problemas mentales.

La sociedad de responsabilidad limitada se presenta como una sociedad mercantil de tipo capitalista en la que el capital está dividido en participaciones iguales, acumulables e indivisibles, que no pueden incorporarse a títulos

negociables ni denominarse acciones, y en la que la responsabilidad de los socios se encuentra limitada al capital aportado.

La representación de la administración del centro corresponde a todos y cada uno de los socios. La junta de socios podrá delegar la representación y la administración de la sociedad en el gerente, estableciendo de manera clara y precisa sus atribuciones.

## **Procedimientos.**

### **I. Registro de la sociedad comercial.**

1. Tramitar la carta de estudio de nombre comercial, ante la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

2. Una vez obtenida la aprobación del nombre comercial se debe otorgar la Escritura Pública correspondiente, la cual debe contener por lo menos:

- ✓ Nombre (razón social o denominación).
  
- ✓ Nombre de los socios, identificación, nacionalidad Domicilio social, que debe ser el mismo del establecimiento de comercio, término de duración.
  
- ✓ Objeto social (descrito de manera clara y determinada)
  
- ✓ Capital social (valor total, número de cuotas o acciones) y distribución del mismo entre socios. Indicar la forma como se pagó el capital social (efectivo o especie).
  
- ✓ Facultades de la junta de socios
  
- ✓ Facultades del Representante Legal.
  
- ✓ Nombramientos

II. **Matrícula.** Dentro del mes siguiente a la fecha del otorgamiento de la Escritura Pública en constitución, el Representante Legal debe presentarse en cualquiera de las ventanillas con:

1. Carta de estudio de nombre comercial
2. Copia notarial de la Escritura Pública de constitución
3. Formularios diligenciados de matrícula mercantil de la sociedad y de sus establecimientos de comercio, debidamente diligenciados.
4. Carta de aceptación de los Representantes Legales, Miembros de la Junta Directiva y Revisor fiscal, si lo hubiere, indicando documento de identidad.
5. Carta de apertura del establecimiento de comercio, firmada por el Representante Legal.

Una vez se haya obtenido su inscripción solicitar:

- ✓ Certificado de Existencia y Representación Legal.
  
  - ✓ Registro de libros mercantiles (actas, registro de socios, caja, diario, mayor y balances e inventarios).
  
  - ✓ Nit ante la Administración de Impuestos Nacionales (DIAN)
6. Una vez tramitado el Nit, se debe presentar fotocopia del mismo ante la ventanilla de información, con el propósito de complementar el certificado de la empresa. La matrícula mercantil se debe renovar dentro de los tres primeros meses del año.

## **4.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA.**

**4.2.1 Misión.** El centro especializado para usuarios con problemas mentales mano amiga Ltda., brindará servicio de larga estancia a los usuarios de

Bucaramanga y su Área Metropolitana, que padecen una patología psiquiátrica; brindando el mejor servicio terapéutico contando con personal altamente calificado, buscando la tranquilidad del paciente, la familia y la sociedad.

**Figura. 27 Misión**



**4.2.2 Visión.** En el año 2010 el centro especializado para usuarios con problemas mentales MANO AMIGA LTDA, será reconocido en Bucaramanga y su Área Metropolitana destacándose por su, calidad, eficiencia, humanidad en los servicios prestados no solo al paciente si no a su núcleo familiar.

#### **4.2.3 Objetivos**

- ✓ Realizar el montaje del centro especializado para usuarios con

problemas mentales mano amiga Ltda., que permita generar una nueva empresa, destacándose por su sentido innovador.

- ✓ Brindar apoyo a los usuarios con problemas mentales, que necesitan de apoyo terapéutico para manejar su enfermedad de una forma agradable, dinámica con el fin de hacer valer sus virtudes.
  
- ✓ Vincular la familia del paciente, para que entienda la importancia que ellos tienen en el tratamiento terapéutico del usuario.
  
- ✓ Constituirse en una empresa prestadora de servicio de larga estancia a usuarios que presenten patología psiquiátrica.
  
- ✓ Realizar convenios con la Alcaldía de Bucaramanga, con el fin de cubrir la necesidad de aquellos usuarios que son trasladados a otras ciudades para realizar esta clase de tratamiento.

#### 4.2.4 Políticas

**4.2.4.1 Política de personal.** El capital humano será la fuente de innovación, profesionalización, creatividad, liderazgo, excelentes relaciones interpersonales; hacia el logro de los objetivos del centro especializado para usuarios con problemas mentales mano amiga Ltda.

✓ La forma de selección del personal se realizará teniendo en cuenta el manual de funciones, de acuerdo a las exigencias del cargo.

✓ La vinculación laboral se realizará a través de un contrato de trabajo de prestación de servicios.

✓ La asignación salarial será de acuerdo a las normas exigidas por la ley.

✓ Al personal se le realizará una capacitación e inducción acerca de la empresa y se realizará retroalimentación de una forma periódica.

#### **4.2.4.2 Política de Compra de servicios.**

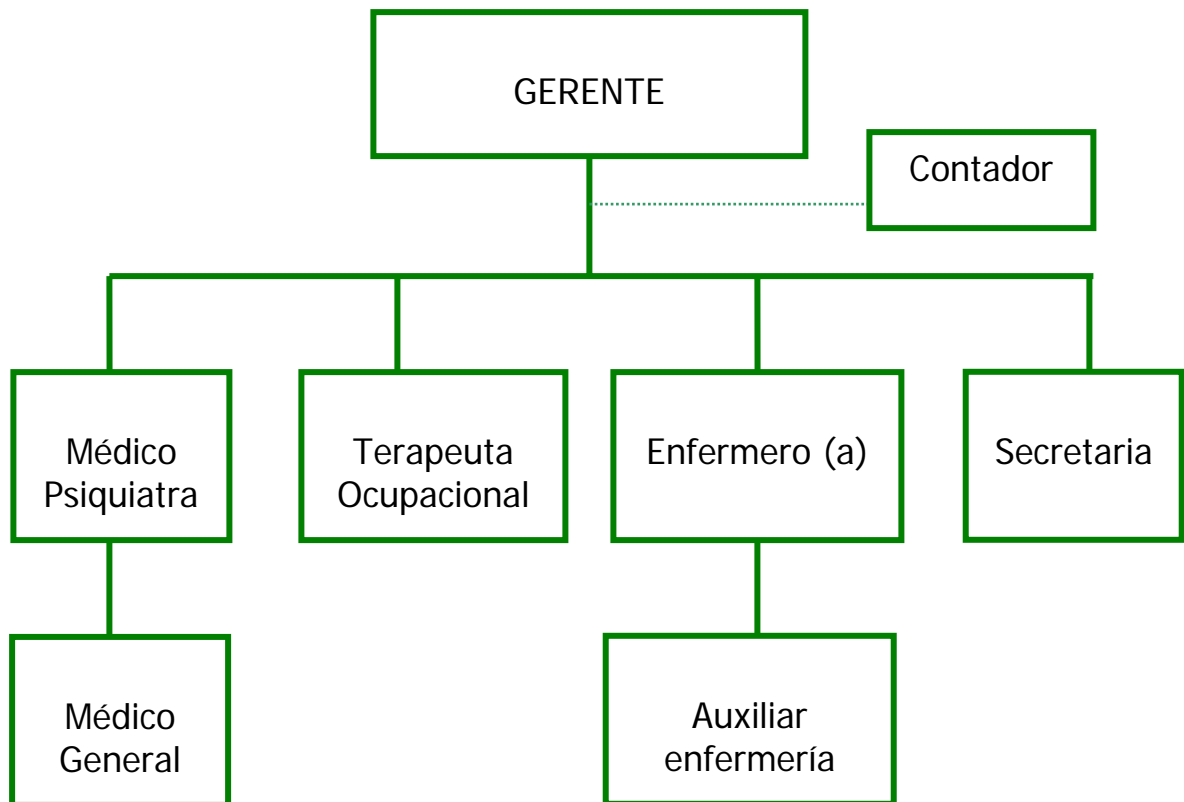
La compra de los servicios alimenticios, aseo y arreglo de ropa de los usuarios, será a través de un contrato que cumpla con los servicios requeridos por el centro, de una forma responsable donde se exija una póliza de garantía y cumplimiento por parte del contratista.

El servicio adquirido por el paciente o familiar se realizará a través de un contrato, donde se estipulen cláusulas de responsabilidad y cumplimiento, avaladas por una póliza de cumplimiento no mayor al 10% del valor del contrato. (Véase anexo P)

### **4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**4.3.1 Organigrama.** El organigrama del centro especializado para usuarios con problemas mentales se ilustra en la Figura 27.

**Figura 28. Organigrama del centro especializado para usuarios con problemas mentales MANO AMIGA LTDA.**



**Descripción y perfil de cargos.** Describe los conocimientos básicos requeridos para el desempeño de actividades de su responsabilidad. Véase a continuación manual de funciones del personal requerido para prestar los servicios del centro. (Véase cuadro del 46 al 53)

**Cuadro 46. Manual de funciones del Gerente.**

<b>Nombre del cargo:</b> Gerente	
<b>Área:</b> Gerencia	<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b> Gerente
<b>Misión del Cargo:</b> Gestionar, dirigir y coordinar el cumplimiento del plan de desarrollo del centro, proyectando dinámicamente, comprometido y espíritu gerencial la imagen corporativa de la empresa a nivel de Bucaramanga y su Área Metropolitana.	
<b>Funciones Principales:</b> Representar el centro especializado ante el personal interno y externo, llevando el control general de la empresa, y ejercer en todo lo relacionado con los servicios, atender inquietudes, necesidades y prestar servicio al cliente de forma eficiente, eficaz y oportuna.	
<p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dirigir el centro, manteniendo la unidad de procedimientos e intereses en torno a la misión y objetivos de la misma.</li> <li>✓ Realizar gestión necesaria para lograr el desarrollo del centro, de acuerdo a los planes y programas establecidos.</li> <li>✓ Representar el centro judicial y extrajudicialmente.</li> <li>✓ Representar el centro en todos los actos técnicos y administrativos.</li> <li>✓ Prever la consecución oportuna de los recursos necesarios y la utilización racional de los disponibles.</li> <li>✓ Velar por el cumplimiento de leyes y reglamentos que rigen el centro.</li> <li>✓ Celebrar o suscribir contratos con el centro.</li> <li>✓ Las demás funciones que por naturaleza de las funciones del cargo le corresponda.</li> </ul>	

<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>Educación:</b> Título universitario en Gestión Empresarial.	<b>Experiencia:</b> Experiencia en cargos a nivel directivo, en entidades privadas o públicas.
<b>Entrenamiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mínimo 20 horas en temas administrativos o formación en liderazgo.</li> <li>✓ Estudios en planeación estratégica</li> <li>✓ Capacitación en manejo de costos</li> </ul>	<b>Habilidades Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Excelentes relaciones interpersonales</li> <li>✓ Excelente presentación personal</li> <li>✓ Capacidad para tomar decisiones</li> <li>✓ Creatividad</li> <li>✓ Capacidad de innovación</li> <li>✓ Capacidad para Gestionar</li> </ul>

**Cuadro 47. Manual de funciones del médico especialista.**

<b>Nombre del cargo:</b> Médico Especialista (Psiquiatra)	
<b>Área:</b> Hospitalización	<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b> Gerente
<b>Misión del Cargo:</b> Prestar el mejor y oportuno servicio de atención a los usuarios del centro a nivel de salud mental en el área de diagnóstico y tratamiento del paciente con patología psiquiátrica, con criterios de calidad técnica, científica y humana.	
<b>Funciones Principales:</b> Planear, ejecutar y verificar labores especializadas en psiquiatría, en las áreas de promoción y prevención, diagnóstico tratamiento y rehabilitación del paciente con trastorno mental.	
<p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar valoraciones de medicina especializada, formular, diagnosticar y prescribir el tratamiento que debe seguirse.</li> <li>✓ Ejecutar las actividades docentes asistenciales que se le asignen.</li> <li>✓ Capacitar y motivar al talento humano a su cargo.</li> <li>✓ Mantener buenas relaciones interpersonales con el equipo interdisciplinario y demás miembros del centro.</li> <li>✓ Diseñar y ejecutar de manera semanal su agenda de trabajo.</li> <li>✓ Las demás funciones que por naturaleza de las funciones del cargo le corresponda.</li> </ul>	
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>Educación:</b> Título universitario en medicina y postgrado en psiquiatría.	<b>Experiencia:</b> Experiencia comprobada de un año.

<p><b>Entrenamiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación en planeación estratégica.</li> <li>✓ Capacitación en costos.</li> <li>✓ Capacitación en relaciones humanas.</li> <li>✓ Actualizaciones en áreas relacionadas con la naturaleza del cargo.</li> </ul>	<p><b>Habilidades Personales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Excelentes relaciones interpersonales</li> <li>✓ Excelente presentación personal</li> <li>✓ Calidad Humana</li> <li>✓ Capacidad investigativa</li> <li>✓ Ética Profesional</li> </ul>
--	---

**Cuadro 48. Manual de funciones del médico general.**

<b>Nombre del cargo:</b> Médico General	
<b>Área:</b> Hospitalización	<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b> Médico Psiquiatra
<b>Misión del Cargo:</b> Prestar atención integral al paciente del centro especializado, en cuanto al diagnóstico con una patología asociado a su problema mental. Capacitarse para brindar apoyo de urgencia médica y psiquiátrica, en tanto se consiga la intervención del especialista.	
<b>Funciones Principales:</b> Ejecución de las labores profesionales de medicina general en actividades de prevención, atención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación del paciente.	
<b>Funciones</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Realizar valoraciones de medicina general, formular, diagnosticar y prescribir el tratamiento que debe seguirse.</li><li>✓ Prescribir y/o realizar procedimientos especiales para ayuda en el diagnóstico del paciente según el caso.</li><li>✓ Realizar control médico periódico a los pacientes.</li><li>✓ Mantener buenas relaciones interpersonales con el equipo interdisciplinario y demás miembros del centro.</li><li>✓ Las demás funciones que por naturaleza de las funciones del cargo le corresponda.</li></ul>	

<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>Educación:</b> Título universitario en medicina y tarjeta profesional.	<b>Experiencia:</b> Experiencia comprobada de dos años.
<b>Entrenamiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación en salud mental.</li> <li>✓ Capacitación en relaciones humanas.</li> <li>✓ Actualizaciones en áreas relacionadas con la naturaleza del cargo.</li> </ul>	<b>Habilidades Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Excelentes relaciones interpersonales</li> <li>✓ Excelente presentación personal</li> <li>✓ Calidad Humana</li> <li>✓ Ética Profesional</li> </ul>

#### Cuadro 49. Manual de funciones de la Terapeuta Ocupacional

<b>Nombre del cargo:</b> Terapeuta Ocupacional	
<b>Área:</b> Terapia Ocupacional	<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b> Gerente
<b>Misión del Cargo:</b> Prestar apoyo en el proceso terapéutico integral a los pacientes del centro especializado en los niveles de prevención, diagnóstico tratamiento y rehabilitación, fortaleciendo el comportamiento ocupacional en lo referente a la búsqueda de la creatividad, la exploración de las habilidades y la creencia de los mismos.	
<b>Funciones Principales:</b> Realizar labores asistenciales, docentes y administrativas en Terapia Ocupacional propiciando la autonomía del individuo y una mejor calidad de vida.	
<b>Funciones</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Planear, ejecutar y verificar los procesos de la unidad de terapia ocupacional.</li><li>✓ Diagnosticar y plantear tratamiento y rehabilitación de la disfunción ocupacional que presente el paciente.</li><li>✓ Participar en las actividades docentes que se planifiquen en el centro.</li><li>✓ Realizar actividades de planeación, ejecución y verificación de los planes de desarrollo de la unidad de Terapia Ocupacional.</li><li>✓ Asegurar el uso adecuado de materiales, equipos, herramientas y suministros asignados a la unidad.</li><li>✓ Capacitar y motivar al talento humano a su cargo.</li><li>✓ Diseñar y ejecutar la agenda de trabajo semanalmente.</li><li>✓ Las demás funciones que por naturaleza de las funciones del cargo le corresponda.</li></ul>	

<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>Educación:</b> Título de formación universitario en Terapia Ocupacional.	<b>Experiencia:</b> Experiencia comprobada de un año.
<b>Entrenamiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación en salud mental.</li> <li>✓ Capacitación en relaciones humanas.</li> <li>✓ Actualizaciones en áreas relacionadas con la naturaleza del cargo.</li> </ul>	<b>Habilidades Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Recursividad</li> <li>✓ Creatividad</li> <li>✓ Autonomía y liderazgo</li> <li>✓ Excelentes relaciones interpersonales</li> <li>✓ Excelente presentación personal</li> <li>✓ Calidad Humana</li> <li>✓ Ética Profesional</li> </ul>

### Cuadro 50. Manual de funciones del Enfermero (a)

<b>Nombre del cargo:</b> Enfermero (a)	
<b>Área:</b> Hospitalización	<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b> Gerente
<b>Misión del Cargo:</b> Liderar la aplicación del proceso de enfermería de tal forma que garantice una atención con calidad y calidez ofrecida a través de la relación enfermo – paciente que contemple al individuo como un ser biopsicosocial.	
<b>Funciones Principales:</b> Ejecuciones de labores tipo asistencial y administrativo basado en el proceso de enfermería con el fin de brindar cuidado integral, conjuntamente con el equipo interdisciplinario, al paciente, la familia.	
<b>Funciones</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Velar por el adecuado cumplimiento del proceso de enfermería.</li><li>✓ Revisar la historia clínica y supervisar el cumplimiento de las órdenes médicas.</li><li>✓ Liderar la revista de enfermería para identificar las necesidades del paciente y definir el plan de cuidado.</li><li>✓ Diseñar y ejecutar de manera semanal el plan de trabajo.</li><li>✓ Llevar un control estricto de medicamentos asignados a los usuarios.</li><li>✓ Informar al equipo médico la evolución y estado del paciente.</li><li>✓ Orientar al personal de enfermería en el mantenimiento de la relación terapéutica – enfermera – paciente – familia.</li><li>✓ Realizar evaluaciones de desempeño laboral del personal a su cargo.</li><li>✓ Las demás funciones que por naturaleza de las funciones del cargo le corresponda.</li></ul>	

<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>Educación:</b> Título de formación universitario en enfermería.	<b>Experiencia:</b> Experiencia comprobada de un año.
<b>Entrenamiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación en salud mental.</li> <li>✓ Capacitación en planeación estratégica y costos.</li> <li>✓ Capacitación en relaciones humanas.</li> </ul>	<b>Habilidades Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Vocación y aptitud de servicio.</li> <li>✓ Excelentes relaciones interpersonales</li> <li>✓ Excelente presentación personal</li> <li>✓ Calidad Humana</li> <li>✓ Ética Profesional</li> </ul>

### Cuadro 51. Manual de funciones del Auxiliar de Enfermería

<b>Nombre del cargo:</b> Auxiliar de Enfermería	
<b>Área:</b> Hospitalización	<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b> Enfermero
<b>Misión del Cargo:</b> Compromiso en el mejoramiento del paciente, contribuyendo con la habilidad, conocimiento, profesionalismo, responsabilidad y ética, en brindar una atención integral y humanizada a los usuarios del centro, buscando la rehabilitación y fortalecimiento de rol como persona y dentro de su ambiente familiar.	
<b>Funciones Principales:</b> Brindar atención con calidad y calidez a los usuarios con problemas mentales.	
<b>Funciones</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Realizar entrega y recibo de turno a la hora indicada.</li><li>✓ Mantener al paciente una adecuada atención personal, orden y limpieza.</li><li>✓ Informar al equipo de salud sobre el estado del paciente, procedimientos realizados e informar de manera oportuna cambios, reacciones adversas al tratamiento.</li><li>✓ Conocer y dar cumplimiento a las normas generales de bioseguridad.</li><li>✓ Mantener el secreto profesional</li><li>✓ Mantener adecuadas relaciones interpersonales con el equipo de trabajo del centro.</li><li>✓ Mantener una adecuada relación terapéutica con el paciente y su familia.</li><li>✓ Las demás funciones que por naturaleza de las funciones del cargo le corresponda.</li></ul>	

<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>Educación:</b> Certificado de auxiliar de enfermería expedida por una institución debidamente autorizada	<b>Experiencia:</b> Experiencia comprobada de un año.
<b>Entrenamiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación en salud mental.</li> <li>✓ Capacitación en relaciones humanas.</li> <li>✓ Capacitación en patología psiquiátrica.</li> </ul>	<b>Habilidades Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Relación terapéutica</li> <li>✓ Vocación y aptitud de servicio.</li> <li>✓ Excelentes relaciones interpersonales</li> <li>✓ Excelente presentación personal</li> <li>✓ Calidad Humana</li> <li>✓ Ética Profesional</li> </ul>

## Cuadro 52. Manual de funciones de la Secretaria

<b>Nombre del cargo:</b> Secretaria	
<b>Área:</b> Administración	<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b> Gerente
<b>Misión del Cargo:</b> Participar en los procesos del centro brindando atención oportuna, eficiente, al usuario interno manteniendo comunicación confiable y reserva en la información.	
<b>Funciones Principales:</b> Ejecución de las labores complementarias de oficina y de asistencia administrativa en el centro especializado.	
<b>Funciones</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Digitalizar actos administrativos.</li><li>✓ Digitalizar informes financieros</li><li>✓ Tramitar o digitalizar oficios para usuarios y empresas.</li><li>✓ Manejar el archivo del área administrativa.</li><li>✓ Colaborar en la organización de actividades administrativas.</li><li>✓ Redactar y tramitar correspondencia de acuerdo a las instrucciones.</li><li>✓ Velar por la excelente imagen del centro especializado.</li><li>✓ Las demás funciones que por naturaleza de las funciones del cargo le corresponda.</li></ul>	

<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>Educación:</b> Título como bachiller comercial.	<b>Experiencia:</b> Experiencia comprobada de un año.
<b>Entrenamiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación en relaciones humanas.</li> <li>✓ Capacitación en costos</li> <li>✓ Capacitación en atención al cliente.</li> <li>✓ Conocimiento del portafolio de servicios del centro.</li> </ul>	<b>Habilidades Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Excelente presentación personal</li> <li>✓ Calidad Humana</li> <li>✓ Ética Profesional</li> <li>✓ Creatividad</li> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Organización</li> <li>✓ Manejo adecuado de la comunicación</li> <li>✓ Receptividad</li> <li>✓ Capacidad de reacción</li> <li>✓ Capacidad para solución de problemas.</li> </ul>

### Cuadro 53. Manual de funciones del Contador

<b>Nombre del cargo:</b> Contador	
<b>Área:</b> Administración	<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b> Gerente
<b>Funciones Principales:</b> Realizar informes contables a las entidades requeridas, que permitan cumplir el funcionamiento óptimo del centro.	
<b>Funciones</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Verificar y aprobar los comprobantes y soportes contables acordes a la norma tributaria.</li><li>✓ Presentar los estados financieros durante los diez primeros días del mes.</li><li>✓ Presentar declaraciones de IVA, Retefuente y Renta en las fechas establecidas.</li><li>✓ Implantar disposiciones y leyes emanadas del estado.</li><li>✓ Auditar todos los documentos contables emitidos para su posterior registro.</li></ul>	

**PERFIL DEL CARGO**

<b>Educación:</b> Título de Contador.	<b>Experiencia:</b> Experiencia comprobada de un año.
<b>Entrenamiento:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Capacitación en costos</li><li>✓ Capacitación en reglas y leyes tributarias.</li></ul>	<b>Habilidades Personales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Excelente presentación personal</li><li>✓ Calidad Humana</li><li>✓ Ética Profesional</li><li>✓ Creatividad</li><li>✓ Responsabilidad</li><li>✓ Organización</li><li>✓ Manejo adecuado de la comunicación</li><li>✓ Capacidad para solución de problemas.</li></ul>

**4.3.3 Asignación Salarial.** Estará determinada de acuerdo al cargo, teniendo en cuenta que se trata de personal altamente calificado que prestará servicios de una forma cálida, preferencial con el usuario, se cancelarán los aportes correspondientes a la Ley.

✓ Gerente	\$ 1.500.000,00
✓ Médico Psiquiatra ½ tiempo	\$1.300.000,00
✓ Médico General ½ tiempo	\$1.000.000,00
✓ Terapeuta Ocupacional tiempo completo.	\$1.500.000,00
✓ Enfermero Coordinador ½ tiempo	800.000,00
✓ Auxiliar de Enfermería tiempo completo.	650.000,00
✓ Secretaria tiempo completo	\$450.000,00
✓ Contador ½ tiempo	250.000,00

Procedimientos de liquidación de nómina. Los factores para liquidar nómina son:

1. **Salario básico mensual.** Valor considerado de pago por la prestación de servicios, liquidables mensualmente.
2. **Primas Legales.** Valor correspondiente a 15 días de salario básico, pagaderas en junio y diciembre de cada año.
3. **Vacaciones.** Valor correspondiente a 15 días de salario básico, liquidables cada año.
4. **Cesantías.** Un mes de salario promedio, liquidable cada año.
5. **Intereses a las cesantías.** Valor del 12% anual liquidables en el primer mes del siguiente año. Factor mensual del 1%.
6. **Pensiones.** Aporte patronal correspondiente al 8.6% del total devengado por trabajador, pagadero mensualmente a la ARP.

7. **Riesgos Profesionales.** Aportes que se pagan por motivo de los accidentes de trabajo o enfermedad profesional.
  
8. **Salud.** Aporte pagadero mensualmente a la EPS a cargo del patrono y el trabajador.
  
9. **Aportes parafiscales.** Corresponden al patrono, SENA, ICBF y Cajas de compensación.

## 5. ESTUDIO FINANCIERO

El análisis financiero permite proyectar las cifras, indicadores y requerimientos de tipo contable y financiero originados por el diseño, puesta en marcha y mantenimiento de la operación de un proyecto.

### 5.1 INVERSIONES

La inversión inicial comprende la adquisición de todos los activos fijos, diferidos y capital de trabajo, necesarios para iniciar las operaciones de la empresa.

**5.1.1 Inversión fija.** Se entiende por inversión fija o activos fijos tangibles, todos los bienes de propiedad de la empresa como: equipo médico científico, muebles y enseres, maquinaria y equipo, equipo de cómputo, equipo de comedor y cocina necesarios para la operación del nuevo centro especializado.

Teniendo en cuenta que la inversión fija es alta, se toma como referencia para el presente proyecto el total de equipos, según la capacidad instalada; debido que los costos individuales para adecuación de habitaciones sería más alto comprando de forma individual, por este motivo la inversión fija se toma constante durante los cinco años.

**5.1.1.1 Equipo médico científico.** Está relacionado con el equipo médico necesario para atender las necesidades del paciente al ser revisado por el médico tratante. (Véase cuadro 54); (Véase anexo Q).

**Cuadro 54. Costo de equipo médico científico.**

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Bala de oxígeno pequeña Dm 1,50m	2	280.000,00	560.000,00
Fonendoscopio marca TYCOS	1	190.000,00	190.000,00
Laringoscopio Welch Allyn	1	650.000,00	650.000,00
Tensiómetro para adultos TYCOS	2	160.000,00	320.000,00
Termómetro Mercurial	5	1.200,00	6.000,00
Silla de ruedas para adulto	1	350.000,00	350.000,00
<b>TOTAL EQUIPO MÉDICO</b>		<b>1.631.200,00</b>	<b>2.076.000,00</b>

Fuente: Autores del Proyecto

**5.1.1.2 Muebles y enseres.** Representa el valor de los equipos, mobiliarios, enseres y otros muebles los cuales el centro utiliza para realizar las operaciones principales. (Véase cuadro 55) (Véase anexo R)

**Cuadro 55. Costo de muebles y enseres.**

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Báscula para piso	2	30.000,00	60.000,00
Botiquín	2	18.000,00	36.000,00
Calculadora Manual	2	25.000,00	50.000,00
Camas con barandas	40	350.000,00	14.000.000,00
Canastas ropa	4	27.000,00	108.000,00
Carro portahistorias	1	210.000,00	210.000,00
Mesas de noche	40	45.000,00	1.800.000,00
Mesas rimax cuadradas	10	40.000,00	400.000,00
Modular grande para T.O	1	390.000,00	390.000,00
Modulares en madera o escritorios	4	290.000,00	1.160.000,00
Portahistorias	40	50.000,00	2.000.000,00
Papeleras	20	12.000,00	240.000,00
Sillas ergonómicas	5	120.000,00	600.000,00
Cosedoras medianas para oficina	3	9.000,00	27.000,00
Perforadora pequeña para oficina	3	5.000,00	15.000,00
Sillas rimax sin brazos	40	17.500,00	700.000,00
<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES</b>		<b>1.638.500,00</b>	<b>21.796.000,00</b>

Fuente: Autores del Proyecto

**5.1.1.3 Equipo de comunicación y computación.** Está conformado por los equipos de cómputo, comunicación utilizados por el personal administrativo de la empresa para registrar las historias clínicas y datos administrativos del centro. (Véase cuadro 56) (Véase anexo S)

#### **Cuadro 56. Costo de equipo de comunicación y computación**

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Computadores	2	1.900.000,00	3.800.000,00
Impresoras	1	245.000,00	245.000,00
Televisores de 21" marca LG	2	515.000,00	1.030.000,00
Teléfonos	2	72.000,00	144.000,00
<b>TOTAL</b>		<b>2.732.000,00</b>	<b>5.219.000,00</b>

Fuente: Autores del Proyecto

**5.1.1.4 Maquinaria y Equipo.** Está conformado por 2 extinguidores para el caso de una emergencia en el centro. (véase cuadro 57) (Véase anexo R)

#### **Cuadro 57. Costo de Maquinaria y Equipo**

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Extintores de Agua	2	45.000,00	90.000,00
<b>TOTAL</b>		<b>45.000,00</b>	<b>90.000,00</b>

Fuente: Autores del Proyecto

**5.1.1.5 Equipo de Comedor y Cocina.** Está representado por una greca la cual será utilizada en el área administrativa del centro. (Véase cuadro 58) (Véase anexo R)

**Cuadro 58. Costo de Equipo de Comedor y Cocina**

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Greca Pequeña Acero Inoxidable	1	80.000,00	80.000,00
<b>TOTAL</b>		<b>80.000,00</b>	<b>80.000,00</b>

Fuente: Autores del Proyecto

**5.1.1.6 Total inversión fija.** Estará conformada por la inversión de \$ 2.076.000,00 en equipo médico científico; \$ 21.796.000,00 por Muebles y enseres; \$5.219.000,00 por equipo de comunicación y computación; \$90.000 por maquinaria y equipo; \$80.000 por equipo de comedor y cocina, para un costo total de inversión fija de veinte nueve millones doscientos sesenta y un mil pesos mte (\$29.261.000.00). (Véase cuadro 59)

**Cuadro 59. Total inversión fija**

<b>Concepto</b>	<b>Valor total</b>
Equipo médico científico	2.076.000,00
Muebles y Enseres	21.796.000,00
Equipo de Comunicación y computación	5.219.000,00
Maquinaria y Equipo	90.000,00
Equipo de Comedor y Cocina	80.000,00
<b>TOTAL INVERSIÓN FIJA</b>	<b>29.261.000,00</b>

**5.1.2 Inversión diferida.** Son erogaciones de dinero que se deben efectuar durante la etapa de instalación y puesta en marcha de la empresa y que son necesarias para su funcionamiento; comprende los gastos preoperativos, como son: el estudio de factibilidad, los derechos notariales por constitución de la sociedad, el pago de estudio de nombre y registro en la cámara de comercio de Bucaramanga, la publicidad, la inversión en la dotación de sábanas para 40 pacientes y la licencia de funcionamiento expedida por la alcaldía Municipal de Bucaramanga. Estos gastos serán amortizados en los cinco años siguientes al inicio de actividades del centro, el valor de la inversión diferida es de doce millones novecientos veinte un mil pesos mte \$12.921.000,00 (véase cuadro 60) (Véase anexo T)

**Cuadro 60. Inversión diferida**

<b>Concepto</b>	<b>Valor total</b>
Gastos de adecuación	6.000.000,00
Estudio de factibilidad	2.722.500,00
Derechos notariales	500.000,00
Estudio de nombre y registro	450.000,00
Licencia de funcionamiento	125.000,00
120 Juego de sábanas, fundas y 40 almohadas	1.800.000,00
Publicidad de lanzamiento	1.323.500,00
<b>TOTAL INVERSIÓN DIFERIDA</b>	<b>12.921.000,00</b>

**5.1.3 Inversión de capital de trabajo.** Es el capital que el proyecto necesita para su operación durante el primer mes de funcionamiento, empleado para financiar costos y gastos antes de recibir ingresos. En este proyecto el capital de trabajo lo conforman los gastos de administración y ventas.

**Gastos de Administración y Ventas.** Comprende la nómina del área administrativa del centro, la depreciación de muebles enseres, equipo médico, equipo de cómputo, la amortización de la inversión diferida y los gastos generales.

✓ **Nómina del área administrativa.** En el área administrativa se incluyen los sueldos del personal administrativo como son el gerente y la secretaria, con su respectiva liquidación en seguridad social, prestaciones sociales, aportes parafiscales. (véase cuadro 61)

### Cuadro 61. Nómina del área administrativa

Cargo	Salario Mensual	Seguridad Social	Parafiscales	Prestaciones Sociales	Total Mensual	Total Anual
Gerente	1.500.000,00	308.400,00	135.000,00	327.469	2.270.869	27.250.425
Contador	250.000,00	0,00	0,00	0	250.000	3.000.000
Secretaria (8 horas)	450.000,00	92.520,00	40.500,00	98.241	681.261	8.175.128
<b>TOTAL</b>	<b>2.200.000,00</b>	<b>400.920,00</b>	<b>175.500,00</b>	<b>425.709</b>	<b>3.202.129</b>	<b>38.425.553</b>

✓ **Nómina del área operativa** En el área operativa se incluyen los sueldos del personal médico y paramédico, con su respectiva liquidación en seguridad social, prestaciones sociales, aportes parafiscales. (véase cuadro 62)

### Cuadro 62. Nómina del área operativa

Cargo	Salario Mensual	Seguridad Social	Parafiscales	Prestaciones Sociales	Total Mensual	Total Anual
Médico Psiquiatra (4) horas	1.300.000,00	0,00	0,00	0	1.300.000	15.600.000
Médico General (4 horas)	1.000.000,00	0,00	0,00	0	1.000.000	12.000.000
Terapeuta Ocupacional (8 horas)	1.500.000,00	308.400,00	135.000,00	327.469	2.270.869	27.250.425
Enfermero Coordinador (4 horas)	800.000,00	0,00	0,00	0	800.000	9.600.000
Auxiliar de Enfermería 1 (8 horas)	650.000,00	0,00	0,00	0	650.000	7.800.000
Auxiliar de Enfermería 2 (8 horas)	650.000,00	0,00	0,00	0	650.000	7.800.000
Auxiliar de Enfermería 3 (8 horas)	650.000,00				650.000	7.800.000
Auxiliar de Enfermería 4 (8 horas)	650.000,00				650.000	7.800.000
<b>TOTAL</b>	<b>7.200.000,00</b>	<b>308.400,00</b>	<b>135.000,00</b>	<b>327.469</b>	<b>7.970.869</b>	<b>95.650.425</b>

✓ **Depreciación de activos.** Los muebles y enseres se deprecian a 10 años, equipos médicos, equipo de cómputo, maquinaria y equipo, equipo de comedor y cocina a 5 años. (véase cuadro 63).

✓ **Amortizaciones de Diferidos.** El total de la inversión diferida se amortiza a 5 años, etapa de evolución del proyecto (véase cuadro 65)

**Cuadro 63. Depreciación activos fijos y amortización a diferidos proyectados.**

CONCEPTO	VALOR	DEPRECIABLES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Equipo médico científico	2.076.000,00	10	207.600,00	207.600,00	207.600,00	207.600,00	207.600,00
Muebles y enseres	21.796.000,00	10	2.179.600,00	2.179.600,00	2.179.600,00	2.179.600,00	2.179.600,00
Equipo de comunicación y computación	5.219.000,00	5	1.043.800,00	1.043.800,00	1.043.800,00	1.043.800,00	1.043.800,00
Maquinaria y Equipo	90.000,00	5	18.000,00	18.000,00	18.000,00	18.000,00	18.000,00
Equipo de Comedor y cocina	80.000,00	5	16.000,00	16.000,00	16.000,00	16.000,00	16.000,00
<b>TOTAL DEPRECIACIÓN</b>	<b>29.261.000,00</b>		<b>3.465.000,00</b>	<b>3.465.000,00</b>	<b>3.465.000,00</b>	<b>3.465.000,00</b>	<b>3.465.000,00</b>
Amortización a Diferidos	12.921.000,00	5	2.584.200,00	2.584.200,00	2.584.200,00	2.584.200,00	2.584.200,00

✓ **Gastos Generales.** Los gastos generales comprenden el arriendo, los seguros 1% sobre los muebles y enseres, equipos médicos, equipos de cómputo, impuesto de industria y comercio que para el presente proyecto es catalogado como actividad 30-9331 Clínica o establecimiento para salud tarifa 7% según

datos suministrados por la Alcaldía de Bucaramanga – Secretaría de Hacienda; valor de los ingresos, gastos de papelería, servicios públicos y publicidad de sostenimiento entre otros gastos. (véase cuadro 64)

**Cuadro 64. Gastos Generales**

CONCEPTO	VR. MES	VR. AÑO
Arriendo	3.800.000	45.600.000
Impuestos	16.417	197.000
Publicidad	109.833	1.318.000
Servicios Públicos	750.000	9.000.000
Seguros	24.384	292.610
Papelería	40.000	480.000
Otros Gastos	30.000	360.000
<b>TOTAL</b>	<b>4.770.634</b>	<b>57.247.610</b>

✓ **Insumos.** Está representado por el material médico quirúrgico utilizado para la realización de urgencias o imprevistos presentados en el centro, medicamentos en el caso de algún episodio de agitación; imprevistos. (Véase cuadro 65)

**Cuadro. 65. Insumos**

CONCEPTO	VR. MES	VR. AÑO
Material Quirúrgico	15.000	180.000
Medicamentos	66.667	800.000
Imprevistos	16.667	200.000
<b>TOTAL</b>	<b>98.333</b>	<b>1.180.000</b>

**Total gastos administrativos y ventas.** Los gastos administrativos y de ventas para los primeros cinco años se mantienen constantes incluyendo los insumos de material quirúrgico que se tendrá para caso de urgencia; el servicio de alimentación, servicio de aseo y arreglo de ropa varían según la cantidad de pacientes proyectados para cada año. (véase cuadro 66) (Véase anexo U)

**Cuadro 66. Total gastos administrativos y ventas**

<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR MES</b>	<b>VALOR AÑO 1</b>	<b>VALOR AÑO 2</b>	<b>VALOR AÑO 3</b>	<b>VALOR AÑO 4</b>	<b>VALOR AÑO 5</b>
Nómina administrativa y de ventas	3.202.129	38.425.553	38.425.553	38.425.553	38.425.553	38.425.553
Nómina Operativa	7.970.869	95.650.425	95.650.425	95.650.425	95.650.425	95.650.425
Depreciación	288.750	3.465.000	3.465.000	3.465.000	3.465.000	3.465.000
Amortización Diferidos	215.350	2.584.200	2.584.200	2.584.200	2.584.200	2.584.200
Gastos Generales	4.770.634	57.247.610	57.247.610	57.247.610	57.247.610	57.247.610
Insumos (Material quirúrgico stop)	98.333	1.180.000	1.180.000	1.180.000	1.180.000	1.180.000
Incineración de desechos	45.000	540.000	540.000	540.000	540.000	540.000
Servicio Alimenticio pacientes		50.400.000	51.840.000	53.280.000	56.160.000	57.600.000
Servicio de Aseo y Arreglo Ropa		626.500	644.400	662.300	698.100	716.000
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>16.591.066</b>	<b>250.119.288</b>	<b>251.577.188</b>	<b>253.035.088</b>	<b>255.950.888</b>	<b>257.408.788</b>

5.1.3.1 **Total capital de trabajo.** Se requiere para los tres primeros meses de funcionamiento un total de sesenta y un millón diecisiete mil<sub>198</sub>

quinientos veintidós pesos mte \$61.017.522. Es importante anotar que tanto a los valores correspondientes a los gastos administrativos y de ventas, no contemplan los rubros correspondientes a la Depreciación, amortización de diferidos. (véase cuadro 67).

**Cuadro 67. Total capital de trabajo.**

CONCEPTO	VALOR MES	VALOR 3 MESES
Gastos de administración y ventas - depreciación y amortización	20.339.174	61.017.522
<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>20.339.174</b>	<b>61.017.522</b>

5.1.4 **Inversión Total.** Para la puesta en marcha y operación del centro especializado para usuarios con problemas mentales MANO AMIGA LTDA, se requiere de una inversión total de ciento tres millones ciento noventa y nueve mil quinientos veintidós pesos mte \$103.199.522 (véase cuadro 68)

**Cuadro 68. Inversión Total**

CONCEPTO	VALOR MES
Inversión Fija	29.261.000
Inversión Diferida	12.921.000
Capital de Trabajo	61.017.522
<b>TOTAL INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>103.199.522</b>

**5.1.5 Fuentes de Financiación.** Para el montaje y puesta en marcha del proyecto se requiere de una inversión inicial de \$103.199.522, de los cuales los socios inversionistas interesados en el proyecto y su realización poseen el 100% de dinero para su inversión.

## **5.2 DETERMINACIÓN DE COSTOS**

A continuación se determinan los elementos fundamentales del costo según presupuestos anuales.

**5.2.1 Costos fijos.** Está representado por la nómina administrativa y operativa, los gastos generales excluyendo los servicios públicos y la depreciación y amortización ya que se entiende como costo fijo las erogaciones o sacrificio de valores que permanecen inmodificables para un rango de producción definido y un periodo de tiempo determinado. (Véase cuadro 69)

### Cuadro 69. Costos Fijos.

CONCEPTO	VALOR AL AÑO
Nómina	134.075.978
Gastos Generales( menos servicios públicos)	48.247.610
Depreciación y Amortización	6.049.200
<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>	<b>188.372.788</b>

**5.2.2 Costos variables.** Los costos variables son aquellos que guardan una relación de causalidad con respecto a las fluctuaciones en el nivel de producción, por lo cual su totalidad varía cuando el nivel de producción varía, en el presente proyecto está representado por los servicios públicos, servicio alimenticio de pacientes, servicio de aseo y arreglo de ropa, insumos, incineración de desechos. (Véase cuadro 70)(Véase anexo V)

### Cuadro 70. Costos Variables

CONCEPTO	VALOR AL AÑO 1	VALOR AL AÑO 2	VALOR AL AÑO 3	VALOR AL AÑO 4	VALOR AL AÑO 5
Gastos Generales - Servicios Públicos	9.000.000	9.000.000	9.000.000	9.000.000	9.000.000
Servicio Alimenticio 40 pacientes	50.400.000	51.840.000	53.280.000	56.160.000	57.600.000
Servicio de Aseo y Arreglo Ropa	626.500	644.400	662.300	698.100	716.000
Insumos	1.180.000	1.180.000	1.180.000	1.180.000	1.180.000
Incineración de Desechos	540.000	540.000	540.000	540.000	540.000
<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>	<b>61.746.500</b>	<b>63.204.400</b>	<b>64.662.300</b>	<b>67.578.100</b>	<b>69.036.000</b>

5.2.3 **Costos totales unitarios.** (Véase cuadro 71)

**Cuadro 71. Costos totales unitarios**

CONCEPTO	TOTAL COSTO AÑO 1	TOTAL COSTO AÑO 2	TOTAL COSTO AÑO 3	TOTAL COSTO AÑO 4	TOTAL COSTO AÑO 5
Total costos fijos	188.372.788	188.372.788	188.372.788	188.372.788	188.372.788
Total costos variables	61.746.500	63.204.400	64.662.300	67.578.100	69.036.000
<b>TOTAL (CF + CV)</b>	<b>250.119.288</b>	<b>251.577.188</b>	<b>253.035.088</b>	<b>255.950.888</b>	<b>257.408.788</b>
Usuarios Hospitalizados mensual	420	435	450	465	480
Costo unitario	595.522	578.338	562.300	550.432	536.268
Margen de contribución	10%	aumento x año1,055 inflación			
Precio de venta del servicio	661.691	698.084	736.479	776.985	819.719

5.2.4 **Precio de venta.** Una vez conocido el costo total unitario se procede a determinar el precio de venta del servicio, para lo cual se tiene en cuenta la siguiente fórmula:

El margen de contribución es la porción de los ingresos que queda disponible para cubrir los costos y gastos fijos y producir utilidad, se espera obtener un margen de ganancia del 10% para el primer año y durante los siguientes cuatro

años tendrá un teniendo en cuenta la inflación con porcentajes similares proyectados en los egresos, sobre el costo total unitario, luego se tiene:

$$\text{Precio de Venta} = \frac{\text{C.T.U}}{1 - \text{MG}}$$

Se proyecta un margen de rentabilidad bajo, con el fin de tener un precio cómodo para el cliente ya que es un servicio único en Bucaramanga y su Área Metropolitana, a su vez generando rentabilidad a los accionistas del centro.

**5.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS.** Corresponde a todos los egresos en que incurrirá la empresa para el desarrollo de su objeto social, al igual que los ingresos que recibirá por sus servicios en el giro ordinario de sus labores, cumpliendo con su objeto social.

Es importante resaltar que se trabajará con costos y precios constantes, es decir que se mantienen fijos y solo se estiman incrementos por concepto de de aumento de capacidad por año.

**5.3.1 Egresos Projectados.** Comprenden: costos de servicios prestados los gastos de administración y ventas, proyectados a 5 años, considerando como horizonte de evaluación. (Véase cuadro 72)

**Cuadro 72. Gastos de administración a cinco años.**

CONCEPTO	VALOR AÑO 1	VALOR AÑO 2	VALOR AÑO 3	VALOR AÑO 4	VALOR AÑO 5
Nómina administrativa y de ventas	38.425.553	38.425.553	38.425.553	38.425.553	38.425.553
Nómina Operativa	95.650.425	95.650.425	95.650.425	95.650.425	95.650.425
Depreciación	3.465.000	3.465.000	3.465.000	3.465.000	3.465.000
Amortización Diferidos	2.584.200	2.584.200	2.584.200	2.584.200	2.584.200
Gastos Generales	57.247.610	57.247.610	57.247.610	57.247.610	57.247.610
Insumos	1.180.000	1.180.000	1.180.000	1.180.000	1.180.000
Incineración de desechos	540.000	540.000	540.000	540.000	540.000
Servicio Alimenticio 40 pacientes	50.400.000	51.840.000	53.280.000	56.160.000	57.600.000
Servicio de Aseo y Arreglo Ropa	626.500	644.400	662.300	698.100	716.000
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>250.119.288</b>	<b>251.577.188</b>	<b>253.035.088</b>	<b>255.950.888</b>	<b>257.408.788</b>

**5.3.2 Ingresos.** Para la proyección de los ingresos se tiene en cuenta la capacidad de pacientes programados para los primeros cinco años de vida útil del proyecto, partiendo de los servicios vendidos cada año multiplicado por el precio de venta. (Véase cuadro 73)

**Cuadro 73. Proyección de ingresos a cinco años.**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD USUARIOS MES	CANTIDAD USUARIOS AÑO	PRECIO UNITARIO	COSTO DE INGRESOS
Año 1	35	420	661.691	277.910.319
Año 2	36	435	698.084	303.666.651
Año 3	38	450	736.479	331.415.500
Año 4	39	465	776.985	361.298.131
Año 5	40	480	819.719	393.465.319

#### **5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO**

El Punto de equilibrio es una herramienta para analizar y planear, sirviendo para respaldar la toma de decisiones: ayuda a determinar el número de usuarios mínimos a tener en el **centro especializado para usuarios con problemas mentales Mano Amiga Ltda**, sin que se presente utilidad o pérdida. (Ver cuadro 74 )

$$PE(u) = \text{Costos fijos totales} / P_v - CVU$$

#### Cuadro 74. Punto de Equilibrio

<b>COSTO FIJO TOTAL</b>	<b>AÑO</b>	<b>PRECIO DE VENTA</b>	<b>COST. VAR UNITARIO</b>	<b>MARGEN CONTRIBUTIVO (p.v.-c.v.)</b>	<b>P.E. EN UNIDADES ( cost. Fijo tot./marg. Contribut)</b>	<b>P.E. PESOS ( prec. Vent.X P.E. unid.)</b>
188.372.788	1	661.691	147.015	514.676	366	242.180.670
188.372.788	2	698.084	145.297	552.787	341	237.885.532
188.372.788	3	736.479	143.694	592.785	318	234.035.278
188.372.788	4	776.985	145.328	631.657	298	231.712.513
188.372.788	5	819.719	143.825	675.894	279	228.457.056

El punto de equilibrio para el primer año es de 366 usuarios anuales, es decir 30 usuarios mensuales, en valores son \$242.180.670 anuales, y mensuales son \$20.181.722.

#### 5.5 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Permite ver la utilidad obtenida por el centro durante los cinco años proyectados.

El estado de resultados sirve de base para la elaboración del balance general y para el cálculo de las razones financieras de rentabilidad. (Véase cuadro 75)

## **5.6 FLUJO DE CAJA PROYECTADO**

Es la herramienta que presenta las entradas de efectivo en un periodo de tiempo determinado, sirve como referencia para la elaboración del balance general proyectado y es utilizado para el cálculo de las variables de evaluación financiera como el VPN y la TIR.

Se analizan las principales variables que participan en el flujo de caja del proyecto, la confiabilidad de las cifras contenidas en el flujo de caja es determinante para la validez de los resultados. (véase cuadro 76)

## **5.7 BALANCE GENERAL (PRIMER AÑO)**

Es un estado financiero que nos permite analizar la situación económica de la empresa, presentando en forma clara y detallada el valor de las propiedad, de las obligaciones y el patrimonio de los accionista en un momento determinado. (Véase cuadro 77)

Cuadro 75. Estado de Resultados proyectado

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>					
Ventas de servicios	277.910.319	303.666.651	331.415.500	361.298.131	393.465.319
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>277.910.319</b>	<b>303.666.651</b>	<b>331.415.500</b>	<b>361.298.131</b>	<b>393.465.319</b>
<b>(-) GASTOS OPERACIONALES</b>					
Nómina administrativa y de ventas	38.425.553	38.425.553	38.425.553	38.425.553	38.425.553
Nómina Operativa	95.650.425	95.650.425	95.650.425	95.650.425	95.650.425
Depreciación	3.465.000	3.465.000	3.465.000	3.465.000	3.465.000
Amortización Diferidos	2.584.200	2.584.200	2.584.200	2.584.200	2.584.200
Gastos Generales	57.247.610	57.247.610	57.247.610	57.247.610	57.247.610
Insumos	1.180.000	1.180.000	1.180.000	1.180.000	1.180.000
Incineración de desechos	540.000	540.000	540.000	540.000	540.000
Servicio Alimenticio 40 pacientes	50.400.000	51.840.000	53.280.000	56.160.000	57.600.000
Servicio de Aseo y Arreglo Ropa	626.500	644.400	662.300	698.100	716.000
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>27.791.032</b>	<b>52.089.463</b>	<b>78.380.412</b>	<b>105.347.243</b>	<b>136.056.532</b>
Impuesto del 38,5%	10.699.547	20.054.443	30.176.459	40.558.689	52.381.765
<b>UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTO</b>	<b>17.091.485</b>	<b>32.035.020</b>	<b>48.203.954</b>	<b>64.788.555</b>	<b>83.674.767</b>
Reserva Legal 10%	1.709.148	3.203.502	4.820.395	6.478.855	8.367.477
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>15.382.336</b>	<b>28.831.518</b>	<b>43.383.558</b>	<b>58.309.699</b>	<b>75.307.290</b>

Cuadro 76. Flujo de caja proyectado

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>VENTAS</b>	<b>0</b>	<b>277.910.319</b>	<b>303.666.651</b>	<b>331.415.500</b>	<b>361.298.131</b>	<b>393.465.319</b>
Aporte de socios	103.199.522					
<b>Total Entradas</b>	<b>103.199.522</b>	<b>277.910.319</b>	<b>303.666.651</b>	<b>331.415.500</b>	<b>361.298.131</b>	<b>393.465.319</b>
<b>Salidas</b>						
Equipo Médico Científico	2.076.000					
Muebles y enseres	21.796.000					
Equipo de comunicación y computación	5.219.000					
Maquinaria y Equipo	90.000					
Equipo de Comedor y cocina	80.000					
Diferidos	12.921.000					
Gastos de Administración		250.119.288	251.577.188	253.035.088	255.950.888	257.408.788
Impuesto de Renta		10.699.547	20.054.443	30.176.459	40.558.689	52.381.765
Reserva Legal		1.709.148	3.203.502	4.820.395	6.478.855	8.367.477
<b>Total Salidas</b>	<b>42.182.000</b>	<b>262.527.983</b>	<b>274.835.133</b>	<b>288.031.942</b>	<b>302.988.432</b>	<b>318.158.029</b>
<b>Saldo (Entradas - Salidas)</b>	<b>61.017.522</b>	<b>15.382.336</b>	<b>28.831.518</b>	<b>43.383.558</b>	<b>58.309.699</b>	<b>75.307.290</b>
Más depreciación		3.465.000	3.465.000	3.465.000	3.465.000	3.465.000
Más amortización diferidos		2.584.200	2.584.200	2.584.200	2.584.200	2.584.200
Más reserva legal		1.709.148	3.203.502	4.820.395	6.478.855	8.367.477
<b>Total Saldo Neto</b>	<b>61.017.522</b>	<b>23.140.685</b>	<b>38.084.220</b>	<b>54.253.154</b>	<b>70.837.755</b>	<b>89.723.967</b>
Saldo Inicial		61.017.522	84.158.207	122.242.426	176.495.580	247.333.335
<b>Saldo Final</b>	<b>61.017.522</b>	<b>84.158.207</b>	<b>122.242.426</b>	<b>176.495.580</b>	<b>247.333.335</b>	<b>337.057.302</b>
	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>

Cuadro 77. Balance General proyectado

<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
Caja y Bancos	61.017.522	84.158.207	122.242.426	176.495.580	247.333.335	337.057.302
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>61.017.522</b>	<b>84.158.207</b>	<b>122.242.426</b>	<b>176.495.580</b>	<b>247.333.335</b>	<b>337.057.302</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>						
Equipo Médico Científico	2.076.000	2.076.000	2.076.000	2.076.000	2.076.000	2.076.000
Muebles y enseres	21.796.000	21.796.000	21.796.000	21.796.000	21.796.000	21.796.000
Equipo de comunicación y computación	5.219.000	5.219.000	5.219.000	5.219.000	5.219.000	5.219.000
Maquinaria y Equipo	90.000	90.000	90.000	90.000	90.000	90.000
Equipo de Comedor y cocina	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000	80.000
Diferidos	12.921.000	12.921.000	12.921.000	12.921.000	12.921.000	12.921.000
Menos Depreciación Acumulada		3.465.000	6.930.000	10.395.000	13.860.000	17.325.000
<b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>	<b>42.182.000</b>	<b>38.717.000</b>	<b>35.252.000</b>	<b>31.787.000</b>	<b>28.322.000</b>	<b>24.857.000</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>103.199.522</b>	<b>122.875.207</b>	<b>157.494.426</b>	<b>208.282.580</b>	<b>275.655.335</b>	<b>361.914.302</b>
<b>PASIVOS</b>						
Pasivo Corriente						
Impuesto de renta		10.699.547	20.054.443	30.176.459	40.558.689	52.381.765
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>		<b>10.699.547</b>	<b>20.054.443</b>	<b>30.176.459</b>	<b>40.558.689</b>	<b>52.381.765</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital Social	103.199.522	103.199.522	103.199.522	103.199.522	103.199.522	103.199.522
Reserva Legal		1.709.148	3.203.502	4.820.395	6.478.855	8.367.477
Utilidad del Ejercicio		15.382.336	28.831.518	43.383.558	58.309.699	75.307.290
Utilidad de ejercicio anteriores			15.382.336	44.213.854	87.597.412	145.907.112
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>103.199.522</b>	<b>112.175.659</b>	<b>137.439.983</b>	<b>178.106.121</b>	<b>235.096.646</b>	<b>309.532.537</b>
<b>TOTAL (Pasivo + Patrimonio)</b>	<b>103.199.522</b>	<b>122.875.207</b>	<b>157.494.426</b>	<b>208.282.580</b>	<b>275.655.335</b>	<b>361.914.302</b>

## **6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO**

### **6.1 IMPACTO SOCIAL**

Con la creación del nuevo centro especializado para usuarios con problemas mentales MANO AMIGA LTDA, realiza un aporte social a la ciudad de Bucaramanga, debido a la dificultad que existe para el usuario que necesita permanecer en un centro durante larga estancia, que a su vez da tranquilidad familiar y social.

La Responsabilidad Social, es un compromiso a nivel corporativo y se practica a través de la Cultura Empresarial que descansa en la integridad a todos los niveles y fundamenta en sus políticas y programas concretos, su actuación social con compromisos internos y externos que impactan positivamente en la comunidad.

El centro especializado hará la diferencia en su trabajo diario no sólo por su calidad profesional, sino por su espíritu de servicio con el paciente a través<sup>211</sup>

del trabajo realizado diariamente, el centro tiene como base fundamental, la concepción del ser humano trascendental como persona y miembro de un grupo social. El respeto y la difusión de los derechos propios de todo hombre, mujer, niño, anciano, o adulto con limitación o sin ella, sin distingo de raza, credo, política, religión, condiciones económicas o sociales.

## **6.2 EVALUACIÓN FINANCIERA**

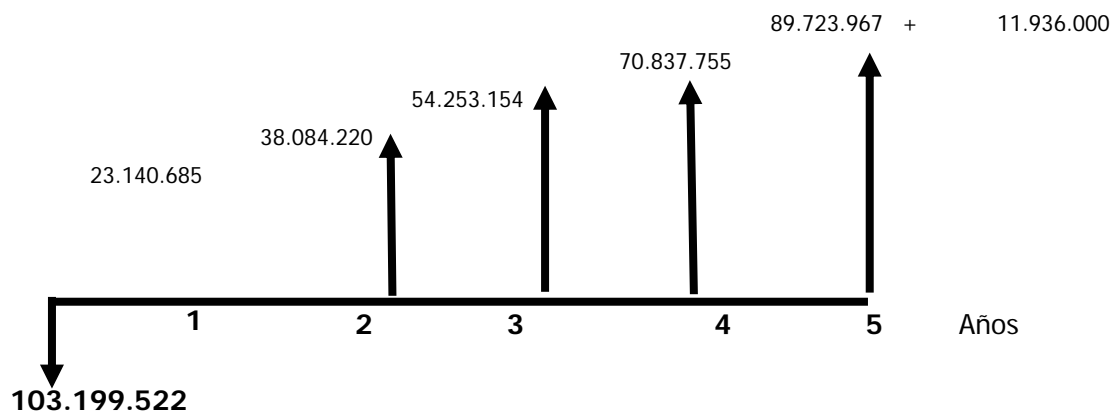
**6.2.4 Valor presente neto.** se define como el valor que resulta de restar el valor presente de los futuros flujos de caja de un proyecto, el valor de la inversión inicial.

El valor presente será la diferencia entre ingresos y egresos a valores actualizados. Es una utilidad adicional a la que recibiría en los otros proyectos que normalmente se le presentan al inversionista (Bancos), los cuales están pagando un 13% anual.

El valor presente neto se calcula a partir de los resultados obtenidos año tras

año durante la vida útil del proyecto, teniendo en cuenta la inversión inicial en el año base, para el presente proyecto se toma como referencia una base de interés del 13% ofrecida por una entidad financiera.

✓ Inversión Inicial	\$ 103.199.522		
✓ Flujo Neto Efectivo a 5 años:			
	Año 1	23.140.685	
	Año 2	38.084.220	
	Año 3	54.253.154	
	Año 4	70.837.755	
	Año 5	89.723.967	
✓ Valor de Salvamento:	\$11.936.000,00		
	Equipo Médico Científico	207.600 * 5	1.038.000
	Muebles y enseres	2.179.600 * 5	10.898.000
			<u>11.936.000.00</u>



VPN = Hallado en calculadora financiera FC-200:

(-) 103.199.522 CFJ 23.140.685 CFJ 38.84.220 CFJ 54.253.154  
CFJ 70.837.755 CFJ 89.723.967 + 11.936.000 CFJ 13 i NPV EXE

**VPN = 83.327.727**

**TIR: 35.37%**

Desde el punto de vista del Valor Presente Neto, el proyecto es rentable ya que la inversión real del inversionista con sus rendimientos, retiros y beneficios equivale a valor de hoy \$83.327.727.

**6.2.5 Tasa Interna de Retorno (TIR).** La tasa interna de retorno, se define como la tasa de interés que hace equivalentes los ingresos y los egresos de un proyecto, entendiendo que la inversión inicial es el primer egreso que se identifica en un proyecto.

TIR = 35.37%

La tasa del 35.37%, comparada con la tasa mínima de retorno de los inversionistas, 13% indicador del mercado financiero y de las variables económicas es relativamente superior, por tanto se concluye que el proyecto es

rentable desde el punto de vista financiero y conveniente para su futura ejecución.

**6.2.6 Periodo de recuperación.** Es el periodo de tiempo en el cual se cubre el monto total de la inversión, con los flujos netos de efectivo.

Para este proyecto, la inversión inicial es de \$103.199.522 que se recuperará en un periodo de 4 años. (Véase cuadro 78)

**Cuadro 78. Periodo de recuperación.**

<b>PERIODO</b>	<b>INVERSIÓN</b>	<b>FLUJOS NETOS</b>	<b>SALDOS</b>
Año 0	103.199.522		103.199.522
Año 1		23.140.685	80.058.837
Año 2		38.084.220	41.974.617

**6.2.7 Análisis de las razones financieras.** El valor presente neto, así como la TIR reflejan aspectos importantes del proyecto como son la rentabilidad y su costo a un valor actualizado, durante su vida útil. Por sí solo no son elementos para tomar decisiones en relación con el proyecto, por tanto es conveniente contrastar esta información con el comportamiento de las razones financieras más significativas consideradas en la proyección de los estados financieros.

- ✓ Razones de liquidez
- ✓ Razones de endeudamiento
- ✓ Razones de rentabilidad
- ✓ Razones de actividad

✓ **Razones de Liquidez.** Miden la capacidad de la empresa de generar recursos para atender sus compromisos corrientes o de corto plazo, tanto operativo como financiero.

#### RAZONES DE LIQUIDEZ

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activos Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{\text{AÑO 1 } 84.158.207}{10.699.547} = \$ \mathbf{8}$$

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activos Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{\text{AÑO 2 } 122.242.426}{20.054.443} = \$ \mathbf{6}$$

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activos Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{\text{AÑO 3 } 176.495.580}{30.176.459} = \$ \mathbf{6}$$

**AÑO 4**

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activos Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{247.333.335}{40.558.689} = \$ \mathbf{6}$$

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activos Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{337.057.302}{52.381.765} = \$ \mathbf{6}$$

**AÑO 5**

Por cada \$1, que la empresa debe en el corto plazo, posee \$8 representado en sus activos corrientes para hacerle frente. El análisis muestra que la empresa inicia con un buen nivel de liquidez y mantiene una disminución durante los cinco años proyectados en comparación con el año de inicio.

✓ **Razones de endeudamiento.** Se entiende como aquella actividad en la cual la empresa usa dineros suministrados por terceras personas con fines de financiar la empresa y producir más utilidades.

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activo Total}} = \frac{10.699.547}{122.875.207} = \$ \mathbf{0,09}$$

**AÑO 1**

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activo Total}} = \frac{20.054.443}{157.494.426} = \$ \mathbf{0,13}$$

**AÑO 2**

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activo Total}} = \frac{30.176.459}{\phantom{157.494.426}} = \$ \mathbf{0,14}$$

**AÑO 3**

Activo Total 208.282.580

$$\text{Endeudamiento} \quad \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activo Total}} \quad \overset{\text{AÑO 4}}{\frac{40.558.689}{275.655.335}} = \$ \mathbf{0,15}$$

$$\text{Endeudamiento} \quad \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activo Total}} \quad \overset{\text{AÑO 5}}{\frac{52.381.765}{361.914.302}} = \$ \mathbf{0,14}$$

Este indicador nos dice que por cada \$1 que la empresa tiene invertidos en activos \$ 0.09 han sido financiados por los acreedores o están pendientes por pagar.

- ✓ **Razones de Rentabilidad.** La aplicación de este bloque de la idea de la efectividad de la administración empresarial para tener control sobre costos y gastos y convertir las ventas en utilidades.

$$\text{Margen Bruto de ganancias} \quad \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \quad \overset{\text{AÑO 1}}{=} \frac{277.910.319}{277.910.319} = \$ \mathbf{1,00}$$

$$\text{Margen Bruto de ganancias} \quad \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \quad \overset{\text{AÑO 2}}{=} \frac{303.666.651}{303.666.651} = \$ \mathbf{1,00}$$

$$\text{Margen Bruto} \quad \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \quad \overset{\text{AÑO 3}}{=} \frac{331.415.500}{331.415.500} = \$ \mathbf{1,00}$$

de ganancias	Ventas Netas	331.415.500	
			<b>AÑO 4</b>
Margen Bruto de ganancias	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$	$\frac{361.298.131}{361.298.131}$	= \$ <b>1,00</b>
			<b>AÑO 5</b>
Margen Bruto de ganancias	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$	$\frac{393.465.319}{393.465.319}$	= \$ <b>1,00</b>

Cada \$1 vendido por el centro generó una utilidad operacional de \$1, manteniéndose durante los 5 años.

#### Razones de Rentabilidad

			<b>AÑO 1</b>
Margen Neto de ganancias	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	$\frac{15.382.336}{277.910.319}$	= \$ <b>0,06</b>
			<b>AÑO 2</b>
Margen Neto de ganancias	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	$\frac{28.831.518}{303.666.651}$	= \$ <b>0,09</b>
			<b>AÑO 3</b>
Margen Neto de ganancias	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	$\frac{43.383.558}{331.415.500}$	= \$ <b>0,13</b>
			<b>AÑO 4</b>
Margen Neto de ganancias	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	$\frac{58.309.699}{361.298.131}$	= \$ <b>0,16</b>

		<b>AÑO 5</b>			
Margen Neto de ganancias	<u>Utilidad Neta</u>	<u>75.307.290</u>	=	\$	<b>0,19</b>
	Ventas Netas	393.465.319			

Esta razón muestra un margen aceptable de utilidad después de haber realizado todas las erogaciones sobre las ventas. La utilidad neta fue del 6% de las ventas netas o cada \$1 vendido la empresa se ganó \$ 0.06 para el primer año.

✓ **Razones de Actividad.** Denominado también bloque de actividad o de rotación, mide la efectividad con que la empresa está usando sus recursos. La efectividad está medida por la generación de liquidez de ciertas cuentas específicas con fines de pagar las obligaciones a medida que lleguen los vencimientos.

		<b>AÑO 1</b>			
Rotación Activos Totales	<u>Ingresos Brutos</u>	<u>277.910.319</u>	=	\$	<b>2,26</b>
	Total Activos	122.875.207			

		<b>AÑO 2</b>			
Rotación Activos Totales	<u>Ingresos Brutos</u>	<u>303.666.651</u>	=	\$	<b>1,93</b>
	Total Activos	157.494.426			

		<b>AÑO 3</b>			
Rotación Activos Totales	<u>Ingresos Brutos</u>	<u>331.415.500</u>	=	\$	<b>1,59</b>
	Total Activos	208.282.580			

		<b>AÑO 4</b>			
Rotación Activos	<u>Ingresos Brutos</u>	<u>361.298.131</u>	=	\$	<b>1,31</b>

Totales	Total Activos	275.655.335
Rotación Activos Totales	<u>Ingresos Brutos</u> Total Activos	$\frac{\text{AÑO 5 } 393.465.319}{361.914.302} = \$ \mathbf{1,09}$

La rotación de los activos totales de la empresa para el primer año fue de 2.26 veces, significa que por cada peso que se tiene invertido en activos se generan ingresos de \$2.26. Se observa en los primeros cinco años una disminución en la rotación de los activos llegando a 1.09 nivel límite de aceptación.

## CONCLUSIONES

Mediante la determinación y análisis de los resultados físicos, económicos y financieros obtenidos en el presente proyecto, es posible evaluar el desempeño de la gestión empresarial, identificar factores causantes de ineficacias e ineficiencias, como así también aquellos que aportaron al logro de los objetivos.

El Estudio de Mercados, permitió básicamente la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta. Se logró establecer que el proyecto tiene un 41% grado de aceptación por ser una necesidad en los usuarios que tienen problemas mentales y desean tener un hogar para su recuperación, dando tranquilidad a toda la familia.

El Estudio Técnico, determinó el tamaño de la planta, la localización óptima, la ingeniería del proyecto y el análisis administrativo, factores necesarios para la penetración en el mercado.

El Estudio Económico, permitió trabajar tres aspectos básicos y generales como son las inversiones de proyecto, el movimiento de ingresos y egresos y las fuentes de financiamiento, se conoció el punto de equilibrio, donde el proyecto empieza a ser atractivo para los inversionistas.

Y por último en la Evaluación Económica, se estudiaron los elementos financieros a ser considerados en un proyecto de inversión, como resultado de operaciones netamente contables.

Es enriquecedor realizar un proyecto de inversión, ya que se realizan los procedimientos aprendidos durante la carrera y nos enseña a Gestionar el montaje de una empresa.

El saber gestionar es algo nuevo para la mayoría de las personas que deciden crear su empresa, es posible que cada uno sea el mejor en

## RECOMENDACIONES

- ✓ La atención al paciente y su familia debe ser óptima.
  
- ✓ El trabajo mancomunado entre el centro, el paciente y la familia es de gran importancia para darle reconocimiento a nivel local y Departamental, situación que ayudará a posicionar el negocio.
  
- ✓ Buscar con las entidades estatales como la Alcaldía convenios con el fin de recibir pacientes provenientes de otros municipios y poder asegurar los ingresos necesarios para el normal funcionamiento del centro.
  
- ✓ Contratar un excelente equipo de trabajo, con calidad humana y experiencia en el área de Salud Mental que asegure la atención eficiente y eficaz de los usuarios.

- ✓ Se recomienda al centro que se estudie la posibilidad de ofrecer los insumos correspondientes al tratamiento terapéutico del paciente, con el fin de prestar un mejor servicio y además le permita a la familia cancelar un valor más cómodo, ya que se comprarían al por mayor.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ MIRANDA MIRANDA, Juan José. Gestión de Proyectos. 8 ed. Guadalupe Editores, 2004.
- ✓ MALHOTRA, Narres. Investigación de mercados. México: Prentice Hall, 1997. 890 p.
- ✓ NASSIR SAPAG, Chain. Preparación y evaluación de proyectos. 3 ed. México: Mc Graw Hill, 1993. 404 p.
- ✓ KINNEAR, Thomas C. Y TAYLOR, James R. Investigación de mercados. Un enfoque aplicado. Mc Graw Hill. Colombia, 1989.
- ✓ MASSON, "Criterios diagnósticos" Breviario DSM-IV-TR, primera edición 2002.
- ✓ ROSSELLI, Humberto. Historia de la Psiquiatría (en): Toro R.J.; Ortega, H. Psiquiatría en Fundamentos de Medicina. Medellín, CIB 1982.
- ✓ ROSSELLI, Humberto. Psiquiatría. Comienzos del estudio científico y avances en el tratamiento. Págs. 259 a 267 (en): El Arte de Curar. Un viaje a través

de la enfermedad en Colombia. 1898 a 1998 Bogotá Afidro, 1998.

✓ TORRES, Y., MONTOYA, I.D. Segundo Estudio Nacional de Salud Mental y Consumo de Sustancias Psicoactivas. Ministerio de Salud, República de Colombia. 1997.

✓ LUIS ALFONSO DÍAZ MARTÍNEZ. Diagnóstico general de Salud Mental. Rueda Jaimes Germán Eduardo. Bucaramanga, 2001.

✓ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas Colombianas para la presentación de trabajos de investigación, Segunda actualización. Santa fe de Bogotá D.C: ICONTEC, 1996. 126p. NTC 1486

✓ GALGANO Alberto. Los siete instrumentos de la calidad total. Madrid, Díaz de Santos. 1995. 290p.

✓ MENDEZ, Carlos. Metodología de la Investigación. Santafe de Bogotá. Mc Graw Hill. 2001. 170 p.

✓ DANE. (Consulta Internet), Marzo 2005, disponible en [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

- ✓ CLÍNICA ISNOR. (Consulta Internet), Mayo 2005, disponible en [www.clinicaisnor.com](http://www.clinicaisnor.com).
  
- ✓ CLÍNICA SAN PABLO. (Consulta Internet), Mayo 2005, disponible en [www.clinicasanpablo.com.co](http://www.clinicasanpablo.com.co)
  
- ✓ HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO. (Consulta Internet), Mayo 2005, disponible en [www.scamilo.gov.co](http://www.scamilo.gov.co)
  
- ✓ ALCALDÍA DE BUCARAMANGA, “Conozca la ciudad” [www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co)
  
- ✓ CÁMARA DE COMERCIO. “Sin trámites” disponible en [www.comercio@camabu.org.co](http://www.comercio@camabu.org.co)

# ANEXO A

## ESTUDIO DE MERCADOS – DEMANDA FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.

**OBJETIVO:** Conocer el potencial de mercado, demanda y la percepción entre las personas de los estratos 3,4,5 y 6 de la creación de un centro especializado para usuarios con problemas mentales, en la ciudad de Bucaramanga y el Área Metropolitana.

### INFORMACIÓN GENERAL

Barrio \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**1. ¿Conoce usted, alguien de su familia que tenga algún trastorno de salud mental?**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**2. Edad del Paciente**

Menor de 19 \_\_\_\_\_ 20 – 29 \_\_\_\_\_ 30 – 39 \_\_\_\_\_ 40 – 49 \_\_\_\_\_ 50 – 59 \_\_\_\_\_ 60 o más \_\_\_\_\_

**3. Máximo nivel de estudio alcanzado del paciente:**

Primaria	_____	Secundaria	_____
Técnico	_____	Universitario	_____
Postgrados	_____	Otros _____	Cuál? _____

**4. Género**

Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_

**5. ¿ Sus ingresos familiares mensual están entre el siguiente rango?**

Menor a un salario mínimo legal vigente	_____
Entre uno y dos salario mínimos	_____
Entre tres y cuatro salarios mínimos	_____
Entre cinco y seis salarios mínimos	_____
Mayor a seis salarios mínimos	_____

**6. ¿Cuáles de los siguientes trastornos mentales ha presentado el familiar?**

- \_\_\_\_ Depresión
- \_\_\_\_ Consumo de alcohol y/o drogas (sustancias psicoactivas)
- \_\_\_\_ Trastornos de ansiedad (angustia, estrés, demencia)
- \_\_\_\_ Otros, cuál? \_\_\_\_\_

**7. ¿Ha recibido tratamiento especializado para sus trastornos?**

SI \_\_\_\_ Dónde \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_ Porqué? \_\_\_\_\_

---

**8. ¿Sabe usted el número de hospitalizaciones que ha tenido y cual ha sido el diagnóstico?**

Número de Hospitalizaciones \_\_\_\_\_  
Diagnóstico \_\_\_\_\_  
Nombre de Entidad \_\_\_\_\_

**9. ¿Cómo evalúa los servicios prestados por la institución donde recibió tratamiento.**

Excelente \_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_

**10. ¿Tuvo dificultades para conseguir una entidad que atendiera trastornos mentales?**

SI \_\_\_\_\_ Cuáles? \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_

**11. ¿Qué servicios considera que debe prestar el centro especializado para usuarios con trastornos mentales?**

✓ Hospital Día (programa ambulatorio) \_\_\_\_\_

- ✓ Hospital de noche (ambulatorio) \_\_\_\_\_
- ✓ Programas de apoyo a la familia \_\_\_\_\_
- ✓ Programas de promoción y prevención \_\_\_\_\_
- ✓ Otro, cuál? \_\_\_\_\_
- ✓ Todos los anteriores \_\_\_\_\_

**12. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar mensualmente por el servicio de larga estancia en un centro especializado para usuarios con trastornos mentales?**

- ✓ Un Salario y Medio Legal Vigente \_\_\_\_\_
- ✓ Dos Salarios Mínimos Legales Vigentes \_\_\_\_\_
- ✓ Tres Salarios Mínimos Legales Vigentes \_\_\_\_\_
- ✓ Otro? Cuál? \_\_\_\_\_

**13. ¿Si existiera el centro especializado para usuarios con trastornos mentales que ofrezca una estancia adecuada para el bienestar del pacientes y su familia, estaría dispuesto a contar con los servicios que se ofrecen?**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Porqué? \_\_\_\_\_

**14. ¿Cuál sería su principal motivación para llevar al paciente a este centro?**

- ✓ Bienestar del paciente \_\_\_\_\_
- ✓ Tranquilidad Familiar \_\_\_\_\_
- ✓ Tranquilidad Social \_\_\_\_\_
- ✓ Otra? Cuál? \_\_\_\_\_

**15. ¿ En que sector considera que debe estar ubicado el centro especializado para usuarios con trastornos mentales?**

- ✓ Bucaramanga \_\_\_\_\_
- ✓ Floridablanca \_\_\_\_\_
- ✓ Girón \_\_\_\_\_
- ✓ Piedecuesta \_\_\_\_\_

**16. ¿Qué tipo de habitación le gustaría que tuviera el centro especializado para usuarios con problemas mentales?**

- ✓ Unipersonal \_\_\_\_\_
- ✓ Bipersonal \_\_\_\_\_
- ✓ Otro? Cuál? \_\_\_\_\_

***GRACIAS POR SU ATENCIÓN Y COLABORACIÓN***

## ANEXO B

### CUESTIONARIO APLICADO A LA OFERTA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA GESTIÓN EMPRESARIAL – CICLO PROFESIONAL

Encuesta dirigida a las entidades psiquiátricas de Santander quienes ofrecen servicios de hospitalización, consulta externa a pacientes con problemas mentales.

**Objetivo:** Conocer las características principales de los servicios que prestan los centros especializados para usuarios con problemas mentales en Bucaramanga y su área Metropolitana.

1. ¿Cuál es la fecha de Creación de la Empresa?

2. ¿Qué servicios ofrecen?

- ✓ Servicios de Urgencias \_\_\_\_\_
- ✓ Consulta Externa \_\_\_\_\_
- ✓ Hospital de Día \_\_\_\_\_
- ✓ Servicio de Hospitalización \_\_\_\_\_
- ✓ Laboratorio Clínico \_\_\_\_\_
- ✓ Odontología \_\_\_\_\_
- ✓ Fisioterapia \_\_\_\_\_
- ✓ Farmacia \_\_\_\_\_
- ✓ Programas de Promoción y Prevención \_\_\_\_\_
- ✓ Todos los anteriores? \_\_\_\_\_
- ✓ Otro?Cuál? \_\_\_\_\_

3. ¿ Número total de consultas realizadas durante el año inmediatamente anterior según los siguientes trastornos?

- ✓ Trastornos Depresivos \_\_\_\_\_
- ✓ Trastornos Afectivos Bipolar \_\_\_\_\_

✓ Esquizofrenia \_\_\_\_\_

✓ Epilepsia

4. ¿Número total de hospitalizaciones realizadas durante el año inmediatamente anterior según los siguientes trastornos?

✓ Trastorno Afectivo Bipolar \_\_\_\_\_

✓ Esquizofrenia \_\_\_\_\_

✓ Trastorno Depresivo \_\_\_\_\_

✓ Trastorno Esquizoafectivo \_\_\_\_\_

✓ Trastorno por uso de sustancias psicoactivas \_\_\_\_\_

5. ¿ Cuenta usted con servicio de larga estancia para aquellos usuarios que necesiten tratamiento terapéutico?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

6. ¿Cómo da a conocer sus servicios a las entidades promotoras en salud?

✓ Por Televisión \_\_\_\_\_

✓ Portafolio de Servicios \_\_\_\_\_

✓ Visitas personales \_\_\_\_\_

✓ Otro?Cuál? \_\_\_\_\_

7. ¿Qué precio promedio le cuesta a un usuario el servicio de hospitalización?

- ✓ Menos de un salario mínimo \_\_\_\_\_
- ✓ Un salario mínimo legal vigente \_\_\_\_\_
- ✓ Dos salarios mínimos legal vigente \_\_\_\_\_
- ✓ Otro?Cuál? \_\_\_\_\_

8. ¿Cuál es el tiempo promedio de una hospitalización?

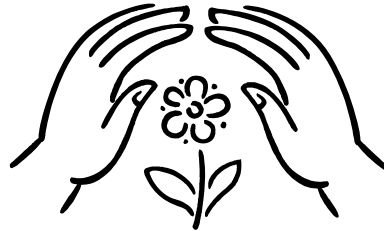
- ✓ De tres a cuatro días? \_\_\_\_\_
- ✓ De cuatro a cinco días? \_\_\_\_\_
- ✓ De seis a siete días? \_\_\_\_\_
- ✓ De ocho a quince días? \_\_\_\_\_
- ✓ Otro?Cuál? \_\_\_\_\_

**GRACIAS POS SU ATENCIÓN**

ANEXO C

**DISEÑO TARJETA DE PRESENTACIÓN  
CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS  
MENTALES MANO AMIGA LTDA**

**CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS  
CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA**



**"Por tu salud mental el equipo terapéutico te ayudará",**

**GERENTE GENERAL**

**Sede Antiguo Campestre**

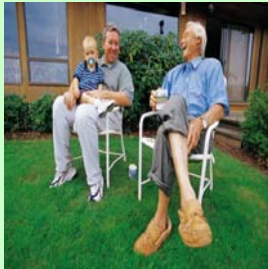
**Dir. \_\_\_\_\_**

**Tel. \_\_\_\_\_**

**ANEXO D**  
**DISEÑO PLEGABLE DE SERVICIOS OFRECIDOS**  
**CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS**  
**MENTALES MANO AMIGA LTDA**

**MISIÓN**

El centro especializado para usuarios con problemas mentales mano amiga Ltda., brindará servicio de larga estancia a los usuarios de Bucaramanga y su Área Metropolitana, que padecen una patología psiquiátrica; brindando el mejor servicio terapéutico contando con personal



**VISIÓN**

En el año 2010 el centro especializado para usuarios con problemas mentales MANO AMIGA LTDA, será reconocido en Bucaramanga y su Área Metropolitana destacándose por su, calidad, eficiencia, humanidad en los servicios prestados no solo al paciente si no a su núcleo familiar.

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

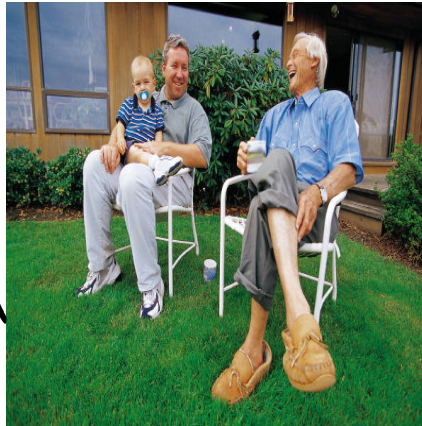
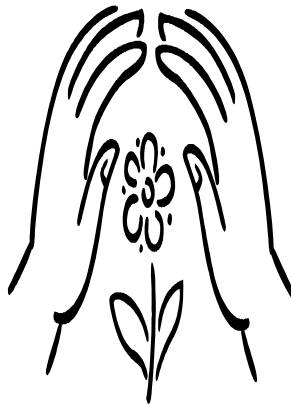
El principal servicio que el centro especializado para usuarios con problemas mentales ofrecerá será la estancia prolongada, que permita mejorar la calidad de vida de los pacientes, sus familias y la sociedad.

Cuenta con equipo humano altamente calificado como son: Médico Psiquiatra, Médico General, Terapeuta Ocupacional, Personal Paramédico.

## ANEXO E

### CRONOGRAMA DEL MENSAJE PRESENTADO EN EL PROGRAMA TRO CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA

Se realizará el día sábado dos veces al mes durante un tiempo de 5 minutos cada uno en los programas más populares; se presentará la imagen del centro, el nombre del centro y los servicios que presta serán nombrados.



### CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA

Sede Antiguo Campestre

Dir. \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

## ANEXO F

### FORMATO DE INGRESO DEL PACIENTE

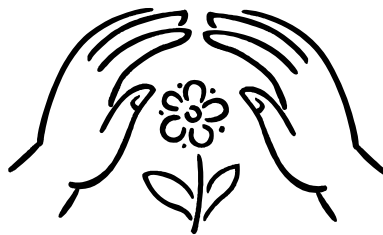
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: \_\_\_\_\_

NOMBRE PACIENTE : \_\_\_\_\_

EDAD : \_\_\_\_\_ GÉNERO F \_\_\_\_ M \_\_\_\_

PERSONA RESPONSABLE : \_\_\_\_\_

ESTÁ DISPUESTO A CUMPLIR A CABALIDAD CON EL CONTRATO REALIZADO  
POR EL CENTRO? : SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ (VÉASE ANEXO L)



**CENTRO ESPECIALIZADO  
PARA USUARIOS CON PROBLEMAS  
MENTALES MANO AMIGA LTDA**

# ANEXO G

## FORMATO DE EVOLUCIÓN DIARIA DEL PACIENTE

NOMBRE PACIENTE : \_\_\_\_\_

FECHA DE EVOLUCIÓN : \_\_\_\_\_

DIAGNÓSTICO : \_\_\_\_\_

TRATAMIENTO : \_\_\_\_\_

EVOLUCIÓN : \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

FIRMA : \_\_\_\_\_

CARGO : \_\_\_\_\_

## ANEXO H

### FORMATO DE SALIDA DEL PACIENTE

HISTORIA CLÍNICA N : \_\_\_\_\_  
NOMBRE PACIENTE : \_\_\_\_\_  
DIAGNÓSTICO DE INGRESO : \_\_\_\_\_

DIAGNÓSTICO DE SALID : \_\_\_\_\_

---

EVOLUCIÓN: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

TRATAMIENTO FARMACOLÓGICO: \_\_\_\_\_

---

---

FECHA DE INGRESO : \_\_\_\_\_

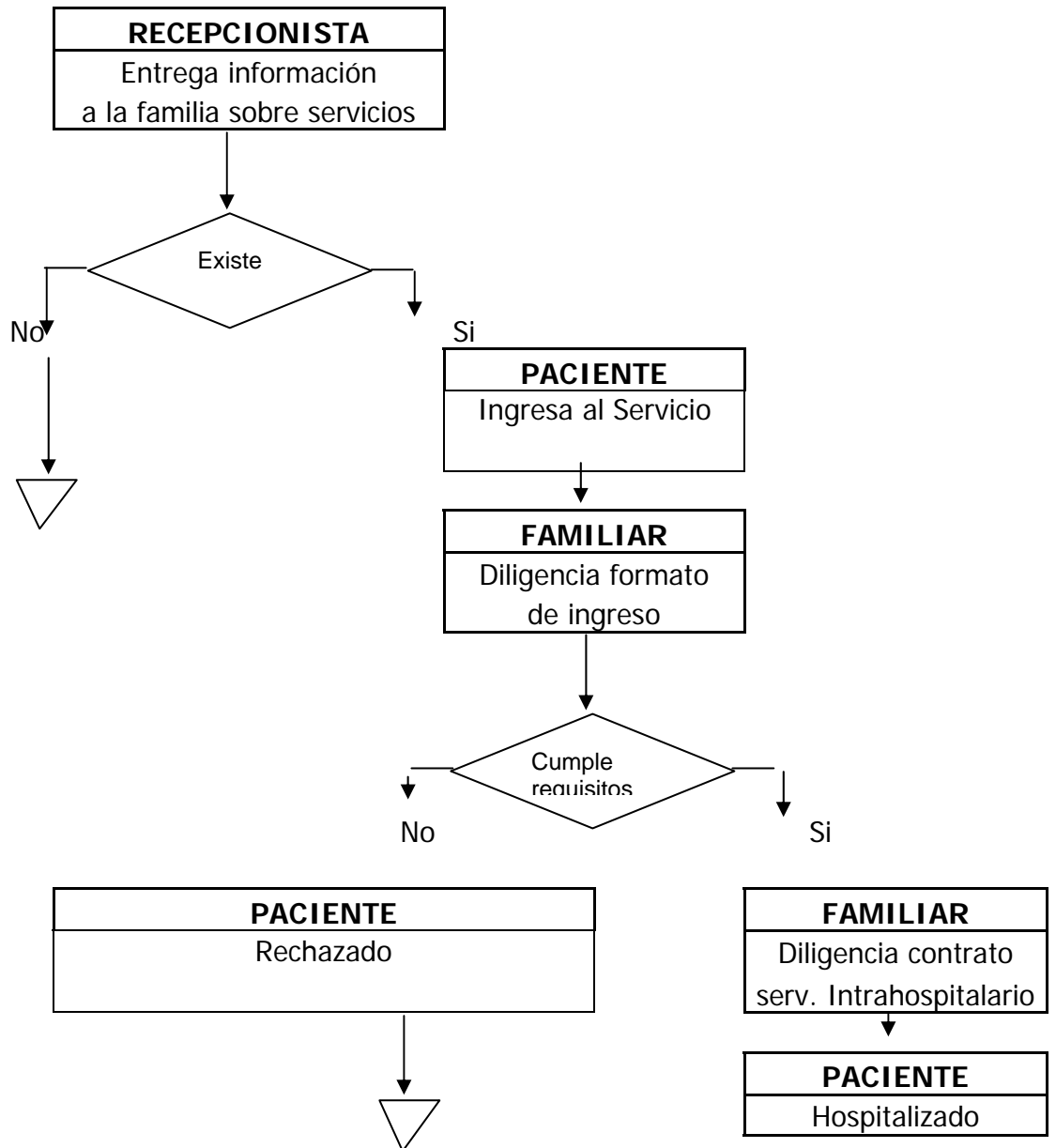
FECHA DE SALIDA : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA MÉDICO PSIQUIATRA TRATANTE

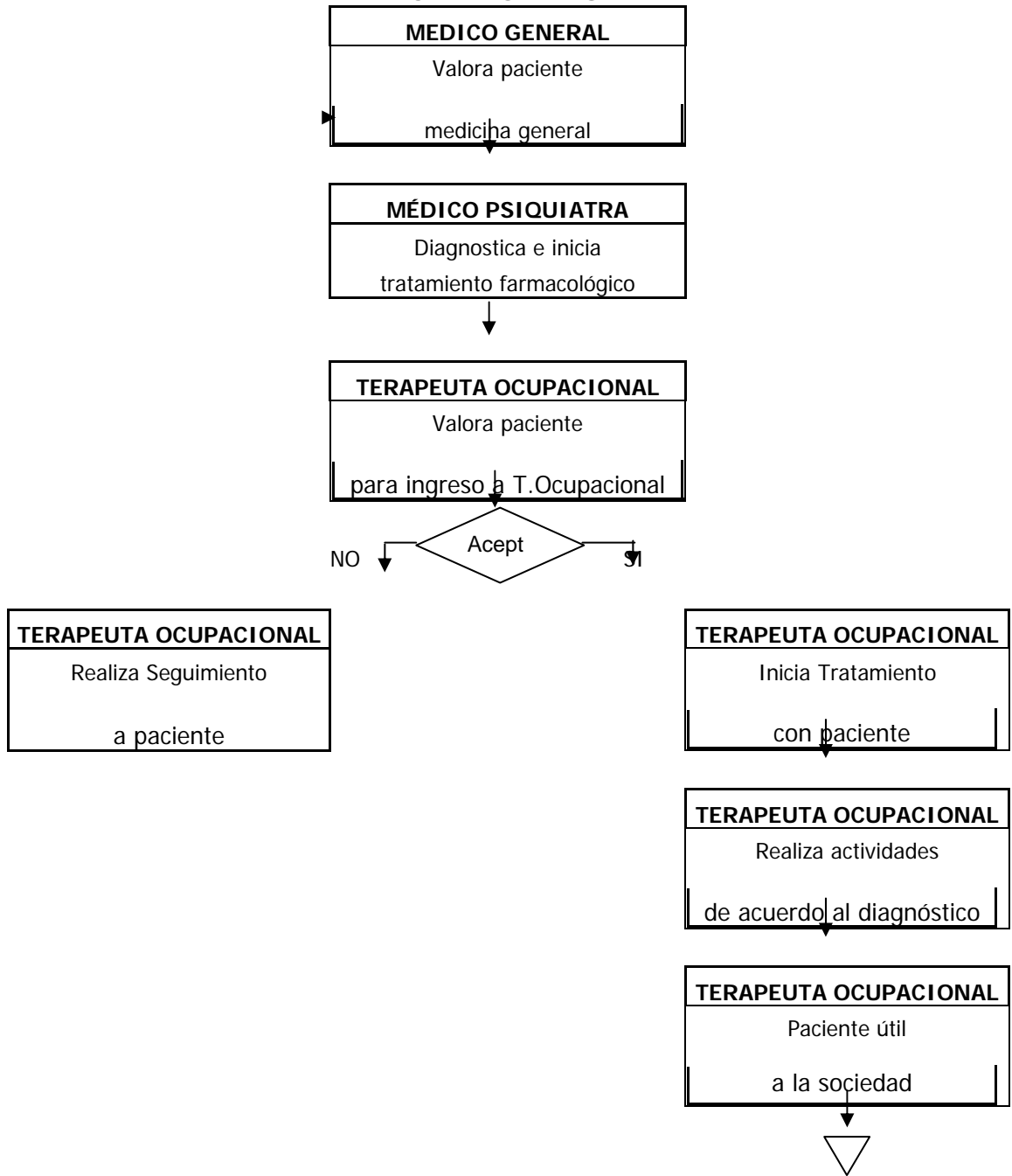


**CENTRO ESPECIALIZADO  
PARA USUARIOS CON PROBLEMAS  
MENTALES MANO AMIGA LTDA**

**ANEXO I**  
**FLUJOGRAMA DE INGRESO DEL PACIENTE AL**  
**CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS**  
**MENTALES MANO AMIGA LTDA**

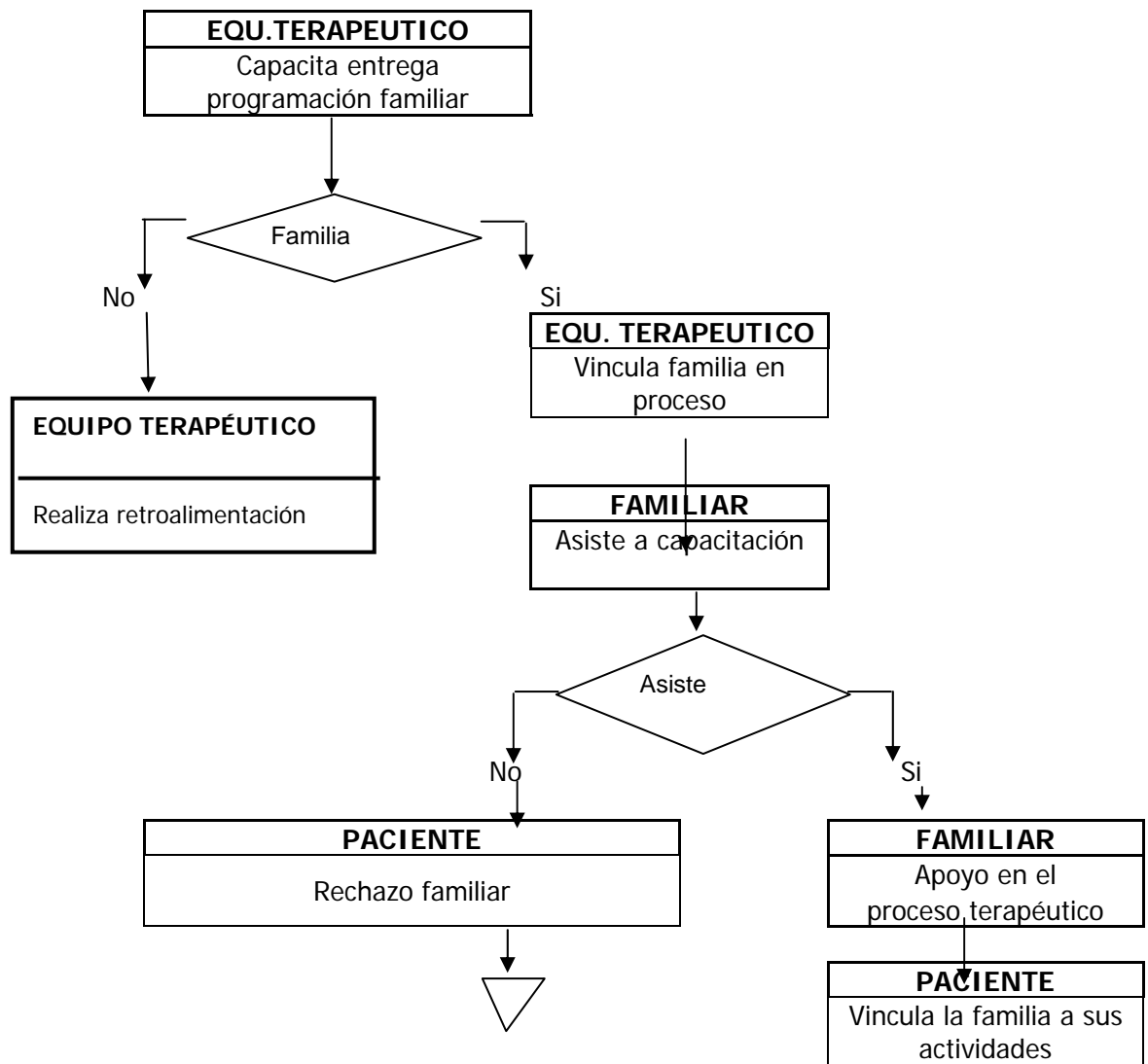


**ANEXO J**  
**FLUJOGRAMA DE TRATAMIENTO DEL PACIENTE EN EL**  
**CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS**  
**MENTALES MANO AMIGA LTDA**



## ANEXO K

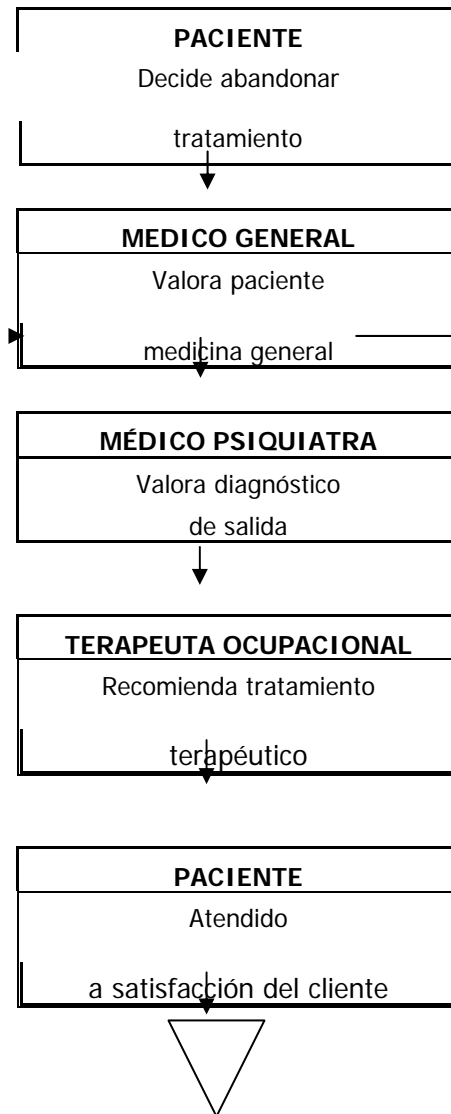
### FLUJOGRAMA DE VINCULACIÓN FAMILIAR CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS



## ANEXO L

### FLUJOGRAMA DE SALIDA DEL PACIENTE AL

**CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA**



**ANEXO M**  
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES**  
**CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS**  
**MENTALES MANO AMIGA LTDA**

Entre los suscritos a saber \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en Bucaramanga, identificado con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, obrando en nombre y representación del **CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA**, en su calidad de Representante Legal, y de otra parte \_\_\_\_\_, mayor de edad y vecino de esta ciudad, identificado con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ quien actuará en su propio nombre y representación, y para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, y conforme a las siguientes consideraciones: 1. Que el **CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA** requiere personal para desarrollar actividades con la administración o funcionamiento que no debe realizarse con personal de planta. 2. Que en la planta de personal no existe el recurso humano para cumplir con las actividades de atención especializada en apoyar, asistir y asesorar a la Gerencia en el desarrollo de sus funciones, programas y adelantar los procedimientos legales administrativos. 3. Que el centro puede celebrar por el término estrictamente indispensable los contratos de prestación de servicios que define la Ley 80 de 1993, reglamentada por el Decreto 2170 de septiembre de 2002, el Artículo 13 y sin que generen relación laboral, ni prestaciones sociales. 4. Que el contratista independiente es una persona natural, que será remunerado a título de honorarios que fue escogido por el **CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA**, por la capacidad para ejecutar el contrato y ha demostrado la idoneidad y experiencia directamente relacionada con el área requerida. 5. Que el Contratista desempeñará sus funciones de manera autónoma e independiente desde el punto de vista técnico y por su propia y exclusiva responsabilidad, dirección y administración toda vez que ejerce una profesión denominada de carácter liberal. 6. Que la vigencia del contrato es temporal e indispensable para ejecutar el objeto contractual; se ha celebrado el presente contrato de Prestación de Servicios, que se registrará por las siguientes Cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO. EL CONTRATISTA** se compromete para con **CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA**

246

\_\_\_\_\_ **CLÁUSULA SEGUNDA:**

**OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. EL CONTRATISTA** se obliga para con el **CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA** a: 1. Prestar los servicios profesionales de acuerdo con las normas propias de su profesión, arte o actividad. 2. Conservar su autonomía e iniciativa en las gestiones y decisiones profesionales, dentro del marco ético profesional. 3. Acreditar afiliación y pagos a los Sistemas Obligatorios de Seguridad Social Integral, de acuerdo con el Artículo 282 de la Ley 100 de 1993, Decreto 1703 de 2002, 510 de 2004, circular conjunta 001 de 2004 emanadas del Ministerio de Hacienda y Ministerio de Protección Social. 4. Al vencimiento del contrato, rendir un informe detallado y por escrito referente a las actividades desarrolladas respecto al objeto contratado, el cual será requisito indispensable para proceder al pago. 5. Las demás que se desprendan del normal ejercicio de su profesión y conocimiento. **CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DEL CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA. EL CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA** se obliga con el **CONTRATISTA A:** 1. Pagar el valor del contrato pactado como contraprestación de los servicios profesionales contratados de una forma mensual a satisfacción del recibo del informe de actividades mensuales. **CLÁUSULA CUARTA. VALOR DEL CONTRATO.** El valor del presente contrato es de \_\_\_\_\_ (\$\_\_\_\_\_) **MONEDA CORRIENTE. CLÁUSULA QUINTA. MODIFICACIONES.** Cuando haya necesidad de modificar el valor convenido o el plazo señalado en el presente contrato se suscribirá la respectiva modificación mediante un anexo al presente contrato. Las adiciones quedarán perfeccionadas una vez firmado el documento. **CLÁUSULA SEXTA. CONDICIÓN RESOLTORIA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.** El presente contrato se resolverá de pleno derecho, sin lugar de requerimientos por incumplimiento, abandono o descuido por alguna de las partes a las obligaciones adquiridas en virtud del presente contrato; también cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato comunicando a la otra con cinco (05) días de anticipación la intención de darlo por terminado. **CLÁUSULA SÉPTIMA. DOMICILIO.** Para todo efecto judicial o extrajudicial se entiende que el domicilio contractual es la ciudad de Bucaramanga. **CLÁUSULA OCTAVA. PERFECCIONAMIENTO.** El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes. **CLÁUSULA NOVENA. EL CONTRATISTA** manifiesta bajo la gravedad de juramento que no se encuentra incurso en ninguna causal de inhabilidad, incompatibilidad o prohibición prevista en la Ley que le impida suscribir el presente contrato y en caso de sobrevenir alguna de éstas o aquellas durante el desarrollo del mismo procederá conforme lo dispone el Artículo 9 de la Ley 80 de

octubre 28 de 1993 y demás decretos reglamentarios. Para constancia se firma en la ciudad de Bucaramanga a lo \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**CENTRO ESPECIALIZADO PARA  
USUARIOS CON PROBLEMAS  
MENTALES MANO AMIGA LTDA**

**EL CONTRATISTA**

## ANEXO N

### MINUTA DEL CONVENIO MARCO REGULADOR DE LAS RELACIONES DOCENCIA SERVICIO ENTRE EL CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES Y LA UNIVERSIDAD

---

Entre los usuarios a saber **CLAUDIA ALMEYDA CELIS – JHON FREDDY ARMERO** en su calidad de Gerente del **CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA**, centro especializado en prestación de servicios de larga estancia, de carácter privado, especializado en atención a usuarios con problemas mentales, con domicilio en el Antiguo Campestre del Municipio de Bucaramanga Departamento de Santander; Nit. \_\_\_\_\_, el cual presta servicios de rehabilitación a pacientes con problemas mentales, terapia ocupacional, hospitalización de larga estancia, y de otra \_\_\_\_\_ mayor de edad y vecino de esta ciudad identificado con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_, quien en su calidad de representante legal, actúa en nombre y representación de la Universidad \_\_\_\_\_, institución de carácter universitario de derecho privado y de utilidad común, con Nit. \_\_\_\_\_ y Personería Jurídica reconocida mediante Resolución N. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del Ministerio de Educación Nacional, con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga en la calle \_\_\_\_\_, y quien en el texto del Convenio Marco Regulador de la Facultad de Salud se denominará ENTIDAD DOCENTE; teniendo en cuenta el mutuo interés y entendimiento para el logro de la integración Docencia – servicio como estrategia fundamental para impulsar un proceso de desarrollo del recurso humano, en beneficio de ambas instituciones hemos acordado celebrar el presente Convenio, el cual se rige por las Cláusulas siguientes: **CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO.** Establecer las bases sobre las cuales se desarrollará la relación docencia servicio entre el centro especializado y la entidad educativa, para el desarrollo científico y tecnológico de la Salud, en los campos de la Educación, investigación, servicios asistenciales; se realizarán las actividades en el centro y la entidad académica, realizando un engranaje entre el servicio de salud de la entidad y la formación de recurso humano, buscando la excelencia académica, altas calidades profesionales, ética, responsabilidad social y la prestación de un servicio óptimo de salud a la comunidad, en un marco de respeto mutuo por las normas que les son propias asegurando por estos medios una mejor calidad en los servicios educativos de la Entidad Docente y en los de salud que presta el centro especializado para usuarios con problemas mentales MANO AMIGA LTDA, fijando para ello las directrices de organización, administración, evaluación y seguimiento, en el documento que recoge las prácticas formativas en la facultad de salud y en el “Plan de Trabajo Conjunto” para los programas de : medicina código ICFES N. 283246100006800111100, Enfermería Código ICFES N. 283246100736800101100, Terapia Ocupacional Código ICFES N. 283246150856800111100, Los documentos en mención hacen parte integral de este convenio; contienen los siguiente aspectos: Nombre de la institución, nivel de atención, semestre de práctica, docente<sup>249</sup> responsable de esta información, nombre del servicio, horario de rotación, número

de estudiantes permanentes en el servicio, número de docentes, número de estudiantes por docente y por jornada, criterios institucionales para definir el número de estudiantes, nombre de la asignatura, fecha de inicio y terminación de la práctica, objetivos de la práctica, competencias a desarrollar en el estudiante, actividades a desarrollar durante la práctica las cuales se socializan a los trabajadores del servicio, explica como se realiza la evaluación de los estudiantes, la evaluación del sitio de práctica la cual contempla: Evaluación de prácticas realizadas por los jefes coordinadores de los pacientes, evaluación de desempeño del docente realizada por coordinadores de práctica. Las actividades de Docencia Servicio se enmarcan en los documentos de política institucional y de carácter técnico y operativo, tales como: Proyecto Institucional, Reglamento Académico y Estudiantil, Reglamentos de prácticas, reglamento docente. **SEGUNDA. PRINCIPIOS:** los principios que fundamentan el presente convenio docencia servicio emanan de la misión de la entidad docente la cual está comprometida en lograr la más alta calidad de los servicios educacionales que ofrece, enmarcada por las leyes colombianas y fundamentada en el código universal de valores, proponiéndose formar a la persona integralmente asumiendo su dignidad, valores, proponiéndose formar a la persona integralmente asumiendo su dignidad reconociendo sus derechos y en ejercicio de sus deberes, mediante la adquisición y generación de conocimientos científicos, técnicos, humanísticos, ecológicos, éticos, estéticos y la reafirmación de la identidad nacional en el contexto universal. Los principios que rigen el convenio son los siguientes: 1) el cumplimiento de las misiones institucionales mediante el desarrollo conjunto de acciones para permitir la excelencia académica y la prestación de mejores servicios asistenciales a la población. 2) dentro del marco de las leyes colombianas y los valores formar profesionales integrales con miras a la excelencia en la prestación de servicios a la comunidad. 3) el reconocimiento de los deberes, derechos de las partes y de estas para con sus integrantes. 4) integrar la labor docencia servicio de las partes en torno a la atención eficiente, oportuna, eficaz, integral y de alta calidad a la población. 5) La generación de conocimientos científicos, humanísticos, tecnológicos, ecológicos, éticos. 6) la reafirmación de la identidad nacional en el contexto universal **TERCERA. DURACIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Este convenio tiene el ámbito de aplicación a nivel de las instituciones que lo suscriben. Esto es, del centro con todas sus áreas, según su estructura y nivel, en los programas de medicina, enfermería, terapia ocupacional, en un marco de respeto mutuo entre los intervinientes, acatando las normas legales e internas de cada parte, así como los compromisos adquiridos o que puedan contraer con otras instituciones para el mismo fin y que son: **1 EL CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA**, de carácter privado, especializado en servicio de larga estancia en el Municipio de Bucaramanga Departamento Santander. **CUARTA. ESTRUCTURA DEL CONVENIO.** El convenio consta de las siguientes partes: 1) La minuta, firmada por los representantes legales de las partes comprometidas, en la cual se registran las bases para el desarrollo del convenio, esto es entre el centro especializado para usuarios con problemas mentales MANO AMIGA LTDA, de carácter privado y la UNIVERSIDAD \_\_\_\_\_, institución de carácter universitario de derecho privado y de utilidad común, con NIT \_\_\_\_\_ y personería jurídica reconocida mediante resolución N. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del Ministerio de Educación Nacional.<sup>250</sup> 2) La póliza de responsabilidad civil, y el seguro estudiantil que cubrirá accidentes

por riesgo biológico tomado con una compañía de seguros debidamente autorizada para funcionar en Colombia, con el fin de garantizar a terceros o pacientes, indemnización por los perjuicios derivados de la atención en salud que se originen por causa o con ocasión de la relación docencia servicio, en cuantía no inferior a doscientos cincuenta (250) salarios mínimos legales mensuales vigentes. 3) El plan de trabajo conjunto y que específicamente incorpora lo enunciado en la Cláusula Primera. 4) Las actas de reunión del comité docencia servicio. 5) las evaluaciones de práctica 6) el informe semestral de la práctica. 7) el reglamento del comité docencia servicio. 8) el reglamento de la delegación progresiva de responsabilidad de los estudiantes 9) El reglamento docente. 10) El proyecto institucional de la entidad docente. Los documentos relacionados desde el punto 2 al 12 serán documentos anexos y que forman parte integral del convenio.

**QUINTA: RÉGIMEN APLICABLE.** El presente convenio se regirá por la ley Colombiana en especial las contenidas en el Decreto 190 de 1996, y aquellas que lo modifiquen o adicionen, así como las normas internas de cada una de las instituciones que signan este convenio. **SEXTA: OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA ENTIDAD DOCENTE.**

1) Garantizar que el personal de la entidad docente, realice las actividades asistenciales respetando la autonomía institucional del centro, reglamentos administrativos, técnicos científicos y disciplinarios, para el manejo de los recursos y la prestación del servicio. 2) Garantizar la integridad y adecuado funcionamiento de los equipos e instalaciones así como la utilización racional de los materiales que los familiares de los pacientes aporten en el desarrollo de las actividades de los programas convenidos y responder por su reposición o reparación cuando los daños se ocasionen por negligencia o mala utilización por parte del personal de la entidad docente. El comité docencia – servicio, determinará la responsabilidad en el cumplimiento de lo establecido sobre la materia. 3) Designar un profesional de su planta de personal que de común acuerdo con el gerente del centro, controle y coordine el desarrollo de la relación docencia – servicio, de acuerdo con los términos fijados. 4) Estudiar y acreditar al tenor de sus propios reglamentos, las postulaciones del personal del centro como docente adscrito de las actividades que en este sentido se programen. 5) Reconocer la dignidad académica o acreditación docente adscrito que corresponda al coordinador del convenio y al equipo terapéutico del centro, que actúen como docentes de los programas, previo cumplimiento de los requisitos exigidos por la entidad docente. 6) Garantizar que los estudiantes realicen las actividades que fueron incluidas en la programación específica, incorporada al programa conjunto de trabajo y que con su cumplimiento contribuyan al desarrollo de las actividades propias del centro. 7) Responder porque los estudiantes permanezcan adecuadamente vestidos, usen el uniforme establecido por la entidad docente, según facultad o programa y porten una identificación especial en lugar visible, expedida por la entidad docente. 8) El personal de la entidad docente (profesores y estudiantes), deben presentar el esquema completo de vacunación que lo proteja contra enfermedades infecto contagiosas. 9) Garantizar que los estudiantes no reciban emolumentos de índole alguna, durante su permanencia en el centro. 10) Garantizar la disponibilidad de los equipos básicos a utilizar en la atención de los pacientes, como son, equipos médicos y demás elementos que se requieran. 11) cooperar con el centro, para que se cumpla de la mejor manera la función asistencial. 12) Cumplir con las actividades de contraprestación, de acuerdo<sup>251</sup> con las normas establecidas y en los términos pactados. 13) Garantizar que los

estudiantes de pregrado y postgrados que se vinculen al programa, estén protegidos por el Sistema de Seguridad Social en Salud en calidad de afiliados o beneficiarios y los estudiantes de postgrado estén afiliados a Riesgos Profesionales, durante el tiempo que dure su permanencia en el centro. 14) Cubrir los gastos que incurra la clínica para la atención de urgencias de los estudiantes, de acuerdo con los procedimientos establecidos para este fin. El centro, no asume responsabilidad por enfermedades comunes, profesionales o accidentes de trabajo de los estudiantes o docentes de la entidad docente, durante su permanencia en los programas del centro. **SÉPTIMA: OBLIGACIONES DEL CENTRO.** 1) Aportar los recursos, equipos e instalaciones de que disponga para el desarrollo de las actividades con las que directamente se ha comprometido en el Programa Conjunto de Trabajo, sin que ello implique menoscabo en la prestación normal del servicio. 2) Asumir la coordinación de la ejecución del convenio, de acuerdo con los términos fijados en la minuta y en cada una de las Actas Adicionales. 3) Informar oportunamente a la entidad docente, las decisiones técnicas y administrativas correspondientes al desarrollo de la relación docencia – servicio que tengan origen en el nivel central o gerencial del centro. 4) Participar en la definición, ejecución y evaluación de los proyectos y programas establecidos en el plan de trabajo. 5) Proponer a los funcionarios del centro que se acrediten como docentes adscritos de la entidad educativa. 6) Respetar y acatar los reglamentos, con respecto a los proyectos y programas que se adelanten. 7) Garantizar la integridad y adecuado funcionamiento de los equipos y la utilización racional de materiales que la entidad docente aporte al desarrollo de los proyectos y programas convenidos y responder por su reposición o reparación cuando los daños se ocasionen por negligencia o mala utilización por parte del personal de la entidad docente, que participe en el desarrollo del programa conjunto de trabajo. 10) Facilitar, de acuerdo con las posibilidades y recursos del centro, sitios de descanso y parqueaderos para el personal docente y estudiantes. **OCTAVA: OBLIGACIONES CONJUNTAS DE LAS PARTES.** 1) Elaborar el plan de trabajo conjunto en los campos que el ámbito o alcance del convenio determina. 2) Respetar y acatar los principios, políticas y normas en general, que aplican cada una de las instituciones comprometidas, en lo que toca con la materia de éste convenio. 3) Garantizar que los estudiantes de ciencias de la salud que se incorporen al centro, se desempeñen como profesionales en formación del centro. Así, las actuaciones de los estudiantes deberán ser previamente autorizadas, aprobadas y supervisadas por los trabajadores del centro que tengan la responsabilidad frente a los pacientes. 5) Expedir certificados a los docentes adscritos o adjuntos que lo requieran. **NOVENA. PROGRAMAS A LOS CUALES SE APLICA EL CONVENIO.** Los programas que se desarrollaran con ocasión del presente convenio son: Medicina, Enfermera, Terapeuta Ocupacional facilitando y permitiendo a la entidad asistencial las acciones y actividades para el desarrollo de los programas académicos antes mencionados, de acuerdo al plan de estudios aprobado por el Estado Colombiano y registrados debidamente ante el ICFES. **DÉCIMA: ORGANIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL CONVENIO.** En este aspecto, se tendrán en cuenta: El comité docencia – servicio, el registro de la información y la coordinación de actividades. 1. **COMITÉ DOCENCIA SERVICIO:** Corresponde a un comité asesor de la gerencia del centro, la coordinación de la ejecución y la evaluación de los planes de trabajo y de las actividades que en<sup>252</sup> general se den en cumplimiento del convenio. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.**

**DURACIÓN:** EL presente convenio marco regulador de la relación docencia servicio, tendrá una vigencia de dos (02) años, contados a partir de la fecha de su firma. Podrá ser terminado o renovado por voluntad de las partes, expresada de común acuerdo, previa evaluación de su cumplimiento.

**DÉCIMO SEGUNDA: RÉGIMEN DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL.** Se regirá para la entidad docente por el reglamento docente y para la entidad de salud por su reglamento interno de trabajo documentos que hacen parte integral del presente convenio.

**DÉCIMO TERCERA: EVALUACIÓN Y MECANISMOS DE SUPERVISIÓN:** Se hará un seguimiento mensual de las actividades por parte de los coordinadores de práctica de la entidad docente en coordinación con los docentes y trabajadores del centro involucrados en el desarrollo de las prácticas. Semestralmente al término de cada periodo académico se realizará la evaluación con base en los informes rendidos por las partes y al momento de finalizar la vigencia del convenio para establecer los términos de su cumplimiento. Esta última evaluación corresponde al comité docencia servicio.

**PARÁGRAFO.** Los mecanismos de supervisión, evaluación y ajustes del convenio producto de la relación docencia servicio, serán fijados por las partes en el documento anexo al cual hace parte integral del presente convenio y se denomina “las prácticas formativas en la facultad de salud” en donde se presentan los criterios de supervisión, evaluación y ajustes del convenio, para la relación docencia – servicio, en él se desarrollan los elementos primordiales en formación.

**DÉCIMO CUARTA. RECONOCIMIENTO ACADÉMICO.** Reconocer la dignidad académica o acreditación docente adscrito que corresponda al coordinador del convenio al equipo de funcionarios del centro que actúen como docentes de los programas, previo cumplimiento de los requisitos exigidos por la entidad docente. La pérdida o modificación de estos derechos y cumplimiento en general de los mismos, se dará según los reglamentos de la entidad docente.

**PARÁGRAFO.** Docente adscrito o adjunto será aquel profesional de la entidad de salud, mientras esté desempeñando una actividad de apoyo a la docencia, estando vigente el presente convenio. Para tener la calidad de docente adscrito o adjunto se deben llenar los siguientes requisitos: 1) Poseer título universitario que lo acredite en el área correspondiente. 2) Solicitar por escrito, previo visto bueno de la entidad de salud, adjuntando hoja de vida completa, su inclusión en el cuerpo docente ad honores. 3) Certificar títulos académicos. 4) Ser aceptado por el Consejo de Facultad de la entidad docente, notificación que se hará por escrito al interesado. Dicho estatus de docente adscrito o adjunto no implica ningún tipo de vinculación laboral a la entidad docente, enmarcándose en criterios de libre difusión y proyección social de los desempeños personales y/o de grupo. Sin embargo y como contraprestación por el apoyo prestado podrá utilizar la biblioteca, departamento de audiovisuales, publicaciones y ser incluidos en actividades de capacitación que sean productos del desarrollo del presente convenio.

**DÉCIMO QUINTA. PROPIEDAD INTELECTUAL:** La propiedad intelectual y derechos de autor que se den con ocasión de la relación docencia – servicio y que nazcan producto de las investigaciones, documentos, guías, protocolos, normas científicas, artículos especializados, se reputan por partes iguales de los intervinientes en el presente convenio.

**DÉCIMO SEXTA. RESPONSABILIDAD ACADÉMICA.** La responsabilidad académica está establecida para la entidad docente en el Reglamento Académico y estudiantil, reglamento docente, reglamento de prácticas, reglamento de delegación progresiva de responsabilidad.<sup>253</sup> La delegación progresiva de responsabilidad está dada para los profesionales en

formación de la entidad docente y que tiene que cumplir a cabalidad como normas imperantes en la relación Docencia- servicio con la entidad de salud, bajo la más estricta orientación y supervisión de docentes calificados. **DÉCIMO SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD CIVIL.** Las partes que suscriben este convenio, se comprometen a tomar conjuntamente con una compañía de seguros debidamente autorizada en Colombia, un seguro colectivo de responsabilidad civil, con el fin de garantizar a terceros o pacientes, indemnización por los perjuicios derivados de la atención en salud que se originen por causa o con ocasión de la relación docencia servicio, en cuantía no inferior a 250 salarios mínimos legales mensuales. **DÉCIMO OCTAVA. CONTRAPRESTACIÓN.** La universidad \*\*\*\* en calidad de contraprestación permitirá la inscripción gratuita de los funcionarios de los servicios de la institución de salud por donde roten los estudiantes, a todos los eventos de educación continuada que realicen las carreras objeto del convenio. Para el caso de las especializaciones y diplomados se otorgará un descuento del 20% en el valor de la matrícula académica, para un máximo de tres (03) funcionarios por año, aplica para postgrados ofertados directamente por la universidad y no en convenio con otras instituciones. Esta contraprestación será definida de común acuerdo y consignada en un acta adicional a la minuta del presente convenio, la cual formará parte integral del mismo. **DÉCIMO NOVENA. DOCUMENTOS:** Se entienden incorporados y que hacen parte integral del presente convenio Marco regulador de la relación docencia servicio, los documentos enunciados en el mismo, entendiéndose como un solo cuerpo del convenio. **VIGÉSIMA. MODIFICACIÓN:** Toda modificación del presente convenio, deberá para ser válida ser suscrita entre las partes y requieren la firma de sus representantes legales o quienes hagan sus veces. **VIGÉSIMA PRIMERA. TERMINACIÓN.** En caso de que se adopte unilateralmente la terminación del convenio, las partes continuarán cumpliendo con las obligaciones pactadas, hasta por el término de un años contado a partir de la fecha en que se hubiere tomado esa determinación. Se exceptúan los casos en los cuales, la terminación de la relación contractual obedece a interferencia grave en la prestación de los servicios en el centro o en las actividades docentes. Se podrá anticipar su terminación cuando la evaluación de sus resultados sea negativa y se dará por: 1) Mutuo acuerdo entre las partes. 2) Por la ocurrencia de hechos o situaciones, que imposibiliten la continuación del convenio. 3) Por incumplimiento a las obligaciones derivadas del convenio, sin que se medie justa causa para ello. 4) Por manifestación de una de las partes de su deseo de darlo por terminado, dando aviso con antelación no inferior a un año, sin perjuicio de las obligaciones previamente adquiridas. **PARÁGRAFO.** Se exceptúan los casos en los que la terminación de la relación docencia servicio obedezca a interferencia grave en la prestación del servicio, o de la actividad docencia – servicio, o en ambas que amenacen la función social de garantizar la atención de la comunidad. **VIGÉSIMO SEGUNDA. LIQUIDACIÓN:** En el evento de producirse la terminación del presente convenio por cualquiera causa establecida dentro del presente se procederá a su liquidación. La cual se realizará en un plazo de tres (03) meses contados a partir de la fecha de terminación. Esta se hará mediante acta firmada por los intervinientes en la cual constaran los ajustes, revisiones, reconocimientos, acuerdos, conciliaciones, transacciones para poderse declarar a paz y salvo, dejándose claro que se garantiza la terminación de los estudios que se hayan iniciado bajo la vigencia de este convenio. **VIGÉSIMO<sup>254</sup> TERCERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre

las partes en la interpretación y ejecución del presente convenio, se harán mediante los mecanismos de arreglo directo y amigable composición o conciliación de conformidad con la Ley Colombiana vigente. **VIGÉSIMA CUARTA. DOCUMENTOS ANEXOS.** Se entienden incorporados y que hacen parte integral del presente convenio marco regulados de la relación docencia servicio, los documentos enunciados en el presente convenio. **VIGÉSIMA QUINTA. PERFECCIONAMIENTO Y VALIDEZ.** El presente convenio requiere para su perfeccionamiento y validez la firma de los representantes legales. En constancia se firma en la ciudad de Bucaramanga a los ( ) días del mes de ( ) del año ( ).

---

Representante Legal  
Centro Especializado para  
Usuarios con problemas mentales  
Mano Amiga Ltda

---

Representante Legal  
Universidad

## ANEXO Ñ

### MINUTA DEL CONTRATO DE ALIMENTACIÓN, ARREGLO DE ROPA Y SERVICIO DE ASEO PARA EL CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA

CUANTIA :  
CONTRATO N. :  
FECHA :  
CONTRATISTA :

Entre los suscritos a saber; por una parte **REPRESENTANTE LEGAL CENTRO**, identificado (a) con la cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ expedida en Bucaramanga, en su calidad de Gerente y Representante Legal del **CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA**, con NIT \_\_\_\_\_ Entidad privada, de la otra parte quien para efectos del presente contrato se DENOMINARÁ \_\_\_\_\_, Representada Legalmente por \_\_\_\_\_ mayor de edad y vecina de ésta ciudad identificada con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ de Bucaramanga Santander con quien para los efectos de éste Contrato se denominará el Contratista. Hemos acordado suscribir el presente **CONTRATO DE SUMINISTRO DE ALIMENTACIÓN (DESAYUNO, ALMUERZO, COMIDA, LOS CUALES INCLUYE EL PRÉSTAMO DE LA LOZA NECESARIA PARA SERVIR LOS ALIMENTOS) PARA 40 PACIENTES; ARREGLO DE ROPA DIARIO PARA 40 PACIENTES; REALIZAR ASEO DIARIAMENTE EN EL CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MANO AMIGA LTDA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA**, que se regirá por las siguientes **CLAUSULAS: CLAUSULA PRIMERA: OBJETO:** A partir de la fecha de suscripción de este contrato se realizará el suministro de alimentos a los 40 pacientes del centro especializado para usuarios con problemas mentales. Para tal efecto **EL CONTRATISTA**, Se compromete a REUNIR LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR EL INVIMA para el caso de la alimentación; para el caso del aseo y arreglo de ropa diligenciar los requisitos exigidos por la CDMB referente al medio ambiente. **HORARIO DE ATENCION:** Atender de lunes a domingo entre 8:00 a.m. a 12:00 del día y de 2:00 a 6:00 p.m. las llamadas de servicio solicitadas por el **CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA:** Estar disponible para brindar atención preferencial inmediata a las solicitudes que se le hagan con el propósito de no suspender el funcionamiento del centro en relación objeto del presente contrato. **CLAUSULA SEGUNDA: SUJECION A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES:** El centro especializado para usuarios con problemas mentales MANO AMIGA LTDA cancelará el valor del presente contrato de<sup>256</sup>

suministro de alimentación, arreglo de ropa y realización de aseo para 40 pacientes, con cargo al rubro presupuestal **denominado GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS. CLAUSULA TERCERA: VALOR DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE PAGO:** Para todos los efectos este contrato tendrá un valor de SESENTA Y SEIS MILLONES CIENTO NOVENTA Y DOS MIL PESOS MTE (\$66.192.000) al año de los cuales el centro especializado para usuarios con problemas mentales MANO AMIGA LTDA cancelará al **CONTRATISTA** de una forma mensual. **CLAUSULA CUARTA: INICIACION, Y TERMINACION DEL SERVICIO.** El presente contrato se entenderá perfeccionado solo hasta el momento de su firma, y no podrá iniciarse su ejecución sin el cumplimiento de éste requisito. El término de duración del presente contrato tendrá vigencia a partir de la fecha de su perfeccionamiento hasta el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2005, vencido éste término se entenderá terminado. **CLÁUSULA QUINTA. LIQUIDACIÓN FINAL.** Se deberá proceder a la liquidación del presente contrato cuando se haya cumplido o ejecutado las obligaciones surgidas del mismo a satisfacción del centro especializado para usuarios con problemas mentales MANO AMIGA LTDA **CLÁUSULA QUINTA. CADUCIDAD: EI CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA** podrá declarar caducidad administrativa de éste contrato en la cuenta contemplada en la ley 80 de 1993, **PARAGRAFO PRIMERO:** Los hechos sujetos a comprobación las causales de terminación de las causales de caducidad serán establecidas unilateralmente por **EI CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA. CLÁUSULA SEXTA: TERMINACIÓN MODIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN UNILATERALES DEL CONTRATO:** El contratista acepta los principios contemplados en la ley 80 de 1993, sobre terminación, modificación e interpretación unilaterales del contrato por parte de **EI CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA. CLÁUSULA SÉPTIMA, PENAL PECUNIARIA.** En caso de incumplimiento total, por causas imputables al contratista, éste pagará al CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA una suma equivalente al 10% del valor del presente contrato a título de indemnización parcial pero definitiva por los perjuicios que recibe **EI CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA**, y se hará efectiva directamente del saldo a favor del contratista, si lo hubiere, y si esto no fuese posible se cobrará por jurisdicción coactiva. **CLÁUSULA OCTAVA: MULTAS: EI CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA** podrá sancionar al contratista con multas sucesivas hasta por el 10% del valor del presente contrato en caso de mora o incumplimiento<sup>257</sup> parcial, su imposición se hará mediante resolución motivada. **CLÁUSULA**

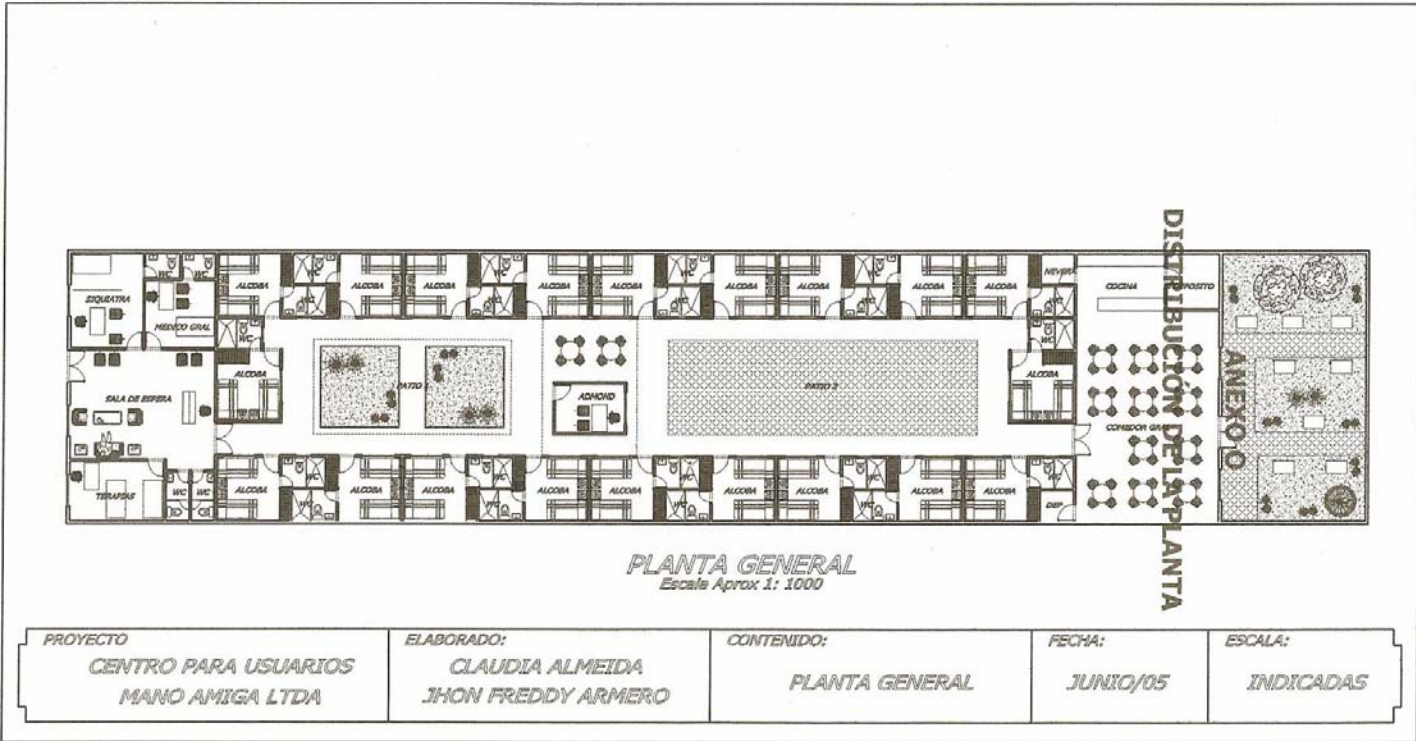
**NOVENA: JURAMENTO PRESUNTO:** Bajo la gravedad del juramento que se entiende por la suscripción del presente documento. **EL CONTRATISTA** afirma no hallarse incurso en causal de inhabilidad, ni de cualquiera otra que la ley señale para contratación pública. Para constancia se firma en la ciudad de Bucaramanga a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**CENTRO ESPECIALIZADO PARA  
USUARIOS MANO AMIGA LTDA**

**CONTRATISTA  
Representante Legal**

**Gerente**

# ANEXO 0 PLANTA FÍSICA





## ANEXO P

### MINUTA CONTRATO DE INGRESO DEL PACIENTE AL CENTRO ESPECIALIZADO PARA USUARIOS CON PROBLEMAS MENTALES MANO AMIGA LTDA

**CUANTIA** :  
**CONTRATO N.** :  
**FECHA** :  
**CONTRATISTA** :

Entre los suscritos a saber, NOMBRE DEL FAMILIAR DEL PACIENTE RESPONSABLE, mayor de edad y vecino de esta ciudad identificado con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, domiciliado y residente en la Calle \_\_\_\_\_ del Barrio \_\_\_\_\_ teléfono \_\_\_\_\_, quien para efectos de este contrato se denominará **EL CONTRATANTE**, por una parte y por la otra el gerente \_\_\_\_\_, identificado con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_, quien para los efectos del presente contrato se denominará el representante legal del centro especializado para usuarios con problemas mentales MANO AMIGA LTDA, domiciliado en Bucaramanga en la Calle \_\_\_\_\_ del Barrio \_\_\_\_\_, teléfono \_\_\_\_\_, quien se denominará EL CONTRATISTA; manifestamos que hemos celebrado un **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN HOSPITALARIA (LARGA ESTANCIA)**, que se regirá por las disposiciones del Código Civil y demás concordantes aplicables a la materia de que trata este contrato. **PRIMERO: EL OBJETO.** Atención intrahospitalaria del paciente, \_\_\_\_\_ identificado con la cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, que incluye lo siguiente: el alojamiento en el centro, alimentación, arreglo de ropa, servicios médicos de medicina general, psiquiatría, los medicamentos deben ser entregados por el familiar contratante de acuerdo a la dosificación dada por el médico tratante; los elementos de aseo necesarios para la limpieza del paciente deben ser suministrados por el familiar; los materiales utilizados en el tratamiento terapéutico (insumos) deberán ser suministrados por el familiar, la atención se entenderá dentro del programa de **LARGA ESTANCIA. SEGUNDO. VALOR.** La contratante se obliga a pagar la suma de \_\_\_\_\_, que serán cancelados en efectivo en el centro especializado, a su vez, se cancelarán por anticipado a partir de la celebración del presente contrato. **TERCERO: OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE.** A cancelar dentro del término estipulado el valor del presente contrato, a suministrar los medicamentos que requiera el paciente de acuerdo a lo formulado por el<sup>261</sup> médico tratante y demás servicios médicos que necesita, los cuales cubrirá

EPS AFILIADO a la cual se encuentra afiliado como beneficiario de la prestación de servicios en salud. **CUARTO. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** A las obligaciones que se encuentran dentro del objeto de este contrato, es decir brindarle la atención adecuada y necesaria al paciente \_\_\_\_\_, identificado con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, durante su estadía en este centro en lo correspondiente a a la prestación de servicios en Salud Mental que requiera el paciente, de acuerdo a lo ordenado por el médico tratante. **QUINTO: DURACIÓN.** El presente contrato se celebra desde el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2005, y su duración puede ser prorrogada por un tiempo igual al estipulado en este contrato, una vez, que las partes lo manifiesten con una antelación a cinco (5) días hábiles a la terminación de este, de lo contrario se dará por terminado. **SEXTO. La CONTRATANTE** acepta cancelar el valor señalado en la cláusula segunda de este contrato, y en caso de no pagarlos, el presente contrato por expresar una obligación expresa, clara y exigible, presta mérito ejecutivo, al tenor de lo consagrado en las normas del Código de Comercio siendo título ejecutivo el presente contrato, y según lo estipulado en el Código de Procedimiento Civil art. 488. **SÉPTIMO:** La revocatoria de éste sin justa causa dará lugar a cobrar el valor que fallare para cumplirse el presente contrato y una cláusula penal a favor por un valor equivalente al 10% del valor total de este contrato, los cuales se harán efectivos a través de la vía ejecutiva. Sin lugar al reconocimiento de las firmas insertas en el presente documento, ya que desde ahora se renuncia a ello. En constancia y señal de lo anterior queda aceptado el presente contrato, y se firma éste, en la ciudad de Bucaramanga, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2005, teniéndose como aceptación de este documento por las partes.

LA CONTRATANTE,

EL CONTRATISTA

**FAMILIAR DEL USUARIO**

**Representante Legal**  
Centro MANO AMIGA LTDA

ANEXO Q

COTIZACIÓN EQUIPO MÉDICO CIENTÍFICO

# COINTE LTDA

NIT. 804.001.624-7

TEL 6477211 – 6435978

Concepto	Cantidad	Valor Unitario
Bala de oxígeno pequeña Dm 1,50m	2	280.000,00
Fonendoscopio marca TYCOS	1	190.000,00
Laringoscopio Welch Allyn	1	650.000,00
Tensiómetro para adultos TYCOS	2	160.000,00
Termómetro Mercurial	5	1.200,00
Silla de ruedas para adulto	1	350.000,00
<b>TOTAL EQUIPO MÉDICO</b>		<b>1.631.200,00</b>

Los equipos médicos tienen garantía de un año, excluyendo el termómetro mercurial.

Cordialmente,

**CARLOS ALBERTO HERNÁNDEZ**

Gerente

**Calle 59 N. 30 -24**  
**Tel 6477211 - 6435978**

**ANEXO R**

**COTIZACIÓN DE MUEBLES Y ENSERES**

**CASA HERMES LTDA**

**Nit. 890.204.286-5**

**Cra. 17 N. 36 -23**

**Tel 6308888**

**Bucaramanga, junio 17 de 2005**

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>
Báscula para piso	1	30.000,00
Botiquín	1	18.000,00
Calculadora Manual	1	25.000,00
Camas con barandas	1	350.000,00
Canastas ropa	1	27.000,00
Carro portahistorias	1	210.000,00
Mesas de noche	1	45.000,00
Mesas rimax cuadradas	1	40.000,00
Modular grande para T.O	1	390.000,00
Modulares en madera o escritorios	1	290.000,00
Portahistorias	1	50.000,00
Papeleras	1	12.000,00
Sillas ergonómicas	1	120.000,00
Cosedoras medianas para oficina	1	9.000,00
Perforadora pequeña para oficina	1	5.000,00
Sillas rimax sin brazos	1	17.500,00
Extintor de agua	1	45.000,00
Greca Pequeña en acero inoxidable	1	80.000,00

**JHON JAIRO CARVAJAL**

**Asesor Comercial**

## ANEXO S

# CLIPNET

SOLUCIONES INTEGRALES EN SISTEMAS

NIT. 79798085-8 Régimen simplificado clip\_net@tutopia.com  
Cra 11 A # 2-13 Sur Telefax 2894242 – Cel. 3002170754 Bogotá D.C.

### COTIZACIÓN EQUIPO DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN

Bogotá D.C. mayo 5 de 2005

Señores  
CENTRO MANO AMIGA LTDA  
Bucaramanga

De acuerdo a su solicitud damos a conocer a usted la siguiente cotización de equipos de computo y otros:

Componente	Opción 1
Caja	ATX de lujo
Board	Intel 865 GBF
Procesador	Intel Pentium IV 3.0 Ghz Bus 800
Memoria RAM	DDR 512 PC3200 (2 barras)
Disco Duro	80 GB 7200 rpm IDE
Unidad CD / DVD	CD Rom LG 52X
Drive	3,5" High Density
Mouse	Genius Net Scroll Optico PS/2
Teclado	Genius Multimedia español PS/2
Monitor	Samsung 17"
Audio	SoundMAX 4 XL
Fax Modem	PCI 56.6 kbps Chip Intel
Tarjeta Red	10/100 Fast Ethernet
Puertos	8 USB, 1 serial 1 paralelo, 1 para joystick, 1 AGP 8X
<b>Valor Computad</b>	<b>\$1.900.000</b>
1	Impresora HP 629
<b>Valor Impresora</b>	<b>\$245.000</b>
1	Televisor marca LG de 21 "
<b>Valor del Tv</b>	<b>\$515.000</b>
1	Teléfono marca panasonic
<b>Valor Teléfono</b>	<b>72.000</b>

Ensamble e instalación de software sin costo adicional

Garantía: CPU y periféricos: (12) meses; Monitor (36) meses  
Impresora, Televisor y Teléfono: (1) año

Cordialmente,

**ING. JOTHANES MUÑOZ – Gerente Comercial**

## **ANEXO T**

### **COTIZACIÓN DE JUEGO DE SÁBANAS**

Bucaramanga, junio 17 de 2005

Señores

**CENTRO ESPECIALIZADO MANO AMIGA LTDA**

Ciudad

Por medio del presente me permito cotizar el juego de sábanas solicitado por ustedes:

- ✓ Juego de sábanas (sábana, sobre sábana y funda) color blanca en algodón. \$1.800.000,00 incluidas las 40 almohadas.

**Cordialmente,**

**ALMACÉN TEXTILES LA ESTRELLA**

## ANEXO U

### COTIZACIÓN ALIMENTACIÓN, SERVICIO DE ASEO Y ARREGLO DE ROPA PARA 40 PACIENTES

#### COMERCIALIZADORA GLADA LTDA

Se complace en ofrecer los servicios de:

- ✓ Servicio de Alimentación (desayuno, almuerzo y comida), a costo de \$4.000, para un costo total de 40 pacientes \$4.800.000.
  
- ✓ Servicio de Aseo y arreglo de ropa a 40 pacientes por un costo de \$716.000 mensual.

Quedo atento a su solicitud,

**MYRIAM YANETH RODRIGUEZ**

**TEL. 6302194**

## ANEXO V

### COTIZACIÓN INCINERACIÓN DE DESECHOS

# SANDESOL LTDA

La incineración de desechos, se cobra por kilos, dependiendo de la cantidad de bolsas recogidas:

Valor kilo bolsa grande \$ 17.500, la cual pasan dos veces a la semana a retirar las bolsas y realizar la respectiva incineración.

La presente cotización fue vía telefónica, donde nos informan que al realizar el contrato de retiro de desechos, realizan una capacitación con el fin de que el personal conozca la forma de reciclar y los colores respectivos para ello.