

**ELABORAR UN PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE UN PROGRAMA DE
FISIOTERAPIA PARA EL MANEJO ADECUADO DEL ESTRÉS LABORAL
DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA
SERVIMODA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2007**

**LINA MARIA RODRÍGUEZ QUERUBÍN
VIVIANA ASTRID ZAPATA LARA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE FISIOTERAPIA
MEDELLÍN
2007**

**ELABORAR UN PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE UN PROGRAMA DE
FISIOTERAPIA PARA EL MANEJO ADECUADO DEL ESTRÉS LABORAL
DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA
SERVIMODA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2007**

**LINA MARIA RODRÍGUEZ QUERUBÍN
VIVIANA ASTRID ZAPATA LARA**

**Trabajo de Aplicación en el Desarrollo del Diplomado Mercadeo en
Servicios de Salud como requisito para optar el título de fisioterapeutas**

**Asesor temático
VÍCTOR ALEJANDRO ACEVEDO**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE FISIOTERAPIA
MEDELLÍN
2007**

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Medellín, agosto de 2007

AGRADECIMIENTOS

Queremos darle gracias a Dios por darnos la oportunidad de ser seres humanos íntegros, inteligentes, con sabiduría y darnos el don de gente para ponerlo al servicio de los demás, también darles las gracias a nuestras familias que siempre estuvieron apoyándonos y nos dieron las mejores energías para que no decayéramos en los momentos de dificultad de nuestra carrera, a la universidad y a los docentes que nos guiaron con sus sabios conocimientos y nos formaron no solo como profesionales sino también como personas.

DEDICATORIA

Le doy gracias a Dios porque me puso todos los medios, y me abrió las puertas para poder lograr lo que quería que era llegar a ser una profesional integra, me dio la sabiduría ,inteligencia para tomar las decisiones acertadas, a mi padrino Guillermo Gaviria Zapata y a mi primo Oscar Gaviria Palacio, quiero darles infinitas gracias por haberme dado la oportunidad de poder estudiar y convertirme la profesional sin ellos no lo hubiera podido lograr, a mi mama y mi abuela que siempre me han apoyado y me han dada todo su amor, a los profesores: Pamela Acevedo que gran parte de lo que soy en este momento como profesional es gracias a sus sabios conocimientos.

Lina Maria Rodríguez Querubín

Dedico este trabajo a mi padre Santiago Zapata Bermúdez; quien en vida me enseñó que el querer era poder y que siempre debía ponerle a todo lo que hiciera Dios, amor y pasión. A mi madre Luz Marina Lara, quien me ha apoyado en todo momento, me enseñó amar y a valorar todo a mi alrededor y a cada uno de mis hermanos que más que hermanos han sido mis amigos del alma pues son mi bastón, mi guía y mi compañía inseparable a quines les debo regalos tan maravillosos como mis cuñados y sobrinos, y al resto de mi familiares quienes aportaron amor, paciencia y dedicación. Los amo mil bendiciones.

Viviana Astrid Zapata Lara

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R.A.E.

TÍTULO: Programa de fisioterapia para el estrés laboral dirigido a la empresa SERVIMODA en el área de ventas en segundo semestre del 2007.

AUTOR O AUTORES: Lina Maria Rodríguez Querubín, Viviana Astrid Zapata Lara.

FECHA: 19 de julio del 2007 – Segundo semestre académico.

TIPO DE IMPRENTA: Microsoft Office Word 2003, imprenta Arial 12.

NIVEL DE CIRCULACIÓN: Abierta.

ACCESO AL DOCUMENTO: Fundación Universitaria María Cano. Lina Maria Rodríguez Querubín - Viviana Astrid Zapata Lara. Empresa SERVIMODA.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Plan de mercadeo.

SUBLÍNEA: Portafolio de Servicios.

MODALIDAD TRABAJO DE GRADOS: Trabajo de aplicación en el desarrollo del diplomado mercadeo de servios de salud.

PALABRAS CLAVES: estrés, fisioterapia, yoga rolfin, stretching, risoterapia, mercadeo, portafolio.

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO: Este trabajo surge de la necesidad de mejorar las condiciones de vida de una población específica en el ámbito laboral, aplicando los conocimientos adquiridos en la formación como Fisioterapeutas. Se realizó basado en la observación de la problemática en la empresa SERVIMODA, en forma especial en el área de ventas, por ser los empleados que manejan mayores niveles de estrés, sin manipular variables dentro del mismo estudio. Además, se efectúa una descripción y análisis, determinando cuál sería la herramienta de intervención fisioterapéutica, más adecuada en el manejo del estrés laboral, para así disminuirlo y evitar futuras enfermedades.

METODOLOGÍA: El trabajo es un estudio Descriptivo debido a que identifica características de una población específica y señala formas de conducta, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba asociación entre variables. En este proyecto describimos la influencia del estrés laboral en los empleados de la empresa SERVIMODA en la calidad de vida y la productividad laboral, para luego realizar un programa fisioterapéutico donde se incluya el monitoreo de los signos vitales y técnicas de atención; como yoga, stretching, rolfing, pausas activas y evaluación de puesto de trabajo, en forma complementaria, el manejo del tiempo productivo y en general, que consisten en métodos para ayudar a los empleados a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, el desarrollo de mejores relaciones humanas para hacerlos competitivos en el mercado y complementarlo con la risoterapia, en el cual por medio del buen humor, la alegría y energía positiva se convierten en el mejor antídoto para el estrés.

CONCLUSIÓN: En relación al tratamiento individual es evidente que el manejo del trabajador expuesto a los factores generadores de estrés, deberá invariablemente realizarse de manera integral, identificando con la mayor precisión posible los factores causales particulares propios de cada caso, buscando actuar sobre ellos, para eliminarlos o por lo menos abatirlos al máximo.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. TÍTULO	15
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
3. JUSTIFICACIÓN	18
4. OBJETIVOS	20
4.1 OBJETIVO GENERAL	20
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
5. MARCO REFERENCIAL	22
5.1 MARCO HISTÓRICO	22
5.1.1 Historia de la institución	22
5.1.2 Historia de programas similares en la institución	22
5.1.3 Historia de programas similares en el mundo y Colombia	23
5.2 MARCO CONTEXTUAL	27
5.2.1 Identificación de la institución	27
5.2.2 Plataforma estratégica de SERVIMODA	27
5.2.2 Referencia de programas similares en otras instituciones	29
5.3 MARCO LEGAL	30
5.3.1 Constitución política de Colombia (derechos laborales)	30
5.3.2 Ley 100 de 1993. Libro II Del Sistema General De Seguridad Social En Salud	31
5.3.3 Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995	32
5.3.4 Ley 528 1999	34

5.3.5 Normas de salud ocupacional	35
5.4 MARCO CONCEPTUAL	36
5.5 MARCO TEÓRICO	43
5.5.1 Plan de mercado	43
5.5.2 Portafolio de servicios de salud	49
5.5.3 ¿Qué es el estrés?	52
5.5.4 Buscar ayuda	72
5.5.5 Yoga	78
5.5.6 Rolfing	83
5.5.7 Stretching	87
5.5.8 La risoterapia	97
5.5.9 Ergonomía	115
5.5.10 Pausas activas	121
6. PROCESO METODOLÓGICO	124
6.1 TIPO DE ESTUDIO	124
6.2 MÉTODO	124
6.3 ENFOQUE	125
6.4 DISEÑO	125
6.5 POBLACIÓN BENEFICIARIA	125
6.6 FUENTES DE INFORMACIÓN	126
6.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	126
7. ANÁLISIS DE RESULTADOS	128
7.1 ESTRUCTURA DEL SERVICIO	128
7.1.1 Talento humano requerido	129
7.1.2 Recursos físicos	129
7.1.3 Presupuesto mes	130
7.1.4 Recursos físicos	130
7.1.5 Tipo de servicio y frecuencia	131
7.1.6 Cronograma de las actividades del programa de fisioterapia	135
7.1.7 Acceso al servicio	135

7.1.8 Quienes y cuando el empleado accede al servicio?	135
7.2 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	135
7.2.1 Presentación	136
7.2.2 Visión	136
7.2.3 Misión	136
7.2.4 Objetivo general	137
7.2.5 Objetivos específicos	137
7.2.6 Principios corporativos	138
7.2.7 Productos y servicios	139
7.2.8 Poblaciones específicas a las cuales están dirigidos los servicios	141
7.2.9 Tarifas	141
7.2.10 Políticas de servicio	141
7.2.11 Contáctenos	143
8. CONCLUSIONES	144
9. RECOMENDACIONES	146
BIBLIOGRAFÍA	147
ANEXOS	149

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Formato de evaluación postural para la Empresa SERVIMODA	150
ANEXO B. Ejercicios de pausas activas	152
ANEXO C. Carpeta de presentación	153
ANEXO D. Tarjetas de presentación	167

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Posición de asana en yoga	78
Figura 2. Asana de yoga	82
Figura 3. Muestra de una clase de yoga	83
Figura 4. Técnica de presión	86
Figura 5. Trabajo de columna	86
Figura 6. Presión con ayuda de masajeador	87
Figura 7.	90
Figura 8.	91
Figura 9.	91
Figura 10.	92
Figura 11.	92
Figura 12.	93
Figura 13.	94
Figura 14.	94
Figura 15.	95
Figura 16.	96
Figura 17.	96
Figura 18.	98
Figura 19.	103
Figura 20.	104
Figura 21. Esta es una foto antes de reír	112
Figura 22. Esto es una Foto del aura, después de reír	113
Figura 23. Serie de ejercicios	123

INTRODUCCIÓN

Con la elaboración de este trabajo se pretende exponer, como el estrés laboral afecta los individuos a nivel físico, emocional y social como un fenómeno actual en la vida del ser humano y así dar alternativas de solución fisioterapéuticas.

Presentar conceptos generales; que es el estrés, sus antecedentes y consecuencias y como desencadena problemas físicos, psicológicos que repercuten en el ámbito laboral; por lo tanto ofreceremos un programa que incluye; monitoreo de los signos vitales, técnicas de relajación como yoga, stretching, rolfing, pausas activas y evaluación de puesto de trabajo para superar el estrés y la risoterapia.

La sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, provenientes de corrientes como el consumismo y la globalización, las cuales llevan a los individuos a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tareas específicas que pueden resumirse en una corta palabra: estrés.

En todos los ámbitos de la vida, se generan tensiones y cuando alguien pretende eliminarlas por completo, es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva.

A través de este programa antiestrés laboral buscamos disminuir los factores o fuerzas que causan el desarrollo del mismo, por medio del criterio de nuestro saber como fisioterapeutas, ampliando nuestros conocimientos y mejorando la

aplicación de las técnicas ya establecidas, para así mejorar los ambientes laborales, propiciando el desarrollo de sus trabajadores, para aumentar su productividad, los rendimientos, la calidad en el trabajo y desde luego la salud de sus empleados.

1. TÍTULO

Programa de fisioterapia para el adecuado manejo del estrés laboral dirigido a los empleados del área de ventas de SERVIMODA en el segundo semestre del 2007.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Uno de los problemas que más afectan la productividad de la empresa SERVIMODA, es el estrés laboral, lo anterior debido a la alta carga laboral, el ambiente de tensión, la exigencia del mercado, las relaciones interpersonales, la competencia y los problemas personales; según testimonios expresados por empleados y directivas del área de ventas. Cuando el estrés sobrepasa ciertos límites, se afectan numerosos órganos de nuestro cuerpo al igual que nuestra capacidad mental y sistema inmunológico, desencadenando enfermedades graves, tales como, cardiopatías, cirrosis del hígado, enfermedades pulmonares, accidentes cerebrovasculares, fatiga crónica, las cuales se manifiestan a través de signos y síntomas como: tensión muscular, ritmo cardíaco acelerado o irregular, respiración rápida y superficial, sudoración, dilatación de las pupilas, estado de alerta aumentado, trastorno del apetito, debilidad o temblor muscular, náuseas, trastornos del sueño, nerviosismo, dolores de cabeza, debilidad de brazos o piernas, indigestión, necesidad de orinar frecuentemente, molestias en el pecho, dolores, molestias, punzadas extrañas, estreñimiento o diarrea, cansancio y debilidad, empeoramiento de molestias o dolores, desasosiego e impaciencia, sudor en manos o pies, sequedad de boca o garganta, e incluso puede llevar a una persona al suicidio.

Según el Dr. Paúl Rosch presidente del Instituto americano de estrés; esta enfermedad se ha convertido en el problema de salud más común en los últimos tiempos en todo el mundo. El estrés puede tener como uno de sus efectos el acortarnos la vida y envejecernos prematuramente.

Estos factores influyen de tal forma, que se disminuye la productividad, los rendimientos, genera ausentismo laboral, produce insatisfacción con el trabajo, y desde luego, afecta la salud de los empleados.

Es necesario que se tengan conocimientos firmes respecto al problema de los empleados del área de ventas de la empresa SERVIMODA, para conocer el ambiente del trabajador e interpretar sus conductas o necesidades, y así obtener mejores resultados en el ambiente laboral.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es posible disminuir el estrés laboral y sus factores de riesgo, con el diseño de un portafolio de servicios para un programa para el adecuado manejo del estrés desde la fisioterapia, dirigida a los empleados del área de ventas de la empresa SERVIMODA?

3. JUSTIFICACIÓN

Tensión muscular, ritmo cardiaco acelerado o irregular, fatiga, destrucción de los músculos, diabetes, hipertensión, úlceras, enanismo, impotencia, pérdida o disminución del deseo sexual, interrupción de la menstruación, aumento en la susceptibilidad a enfermedades, y daños a las células nerviosas son problemas que desencadena el estrés laboral.

En la vida cavernícola los estados de emergencia duraban a lo sumo unos pocos minutos, una vez superada la emergencia, el nivel de hormonas secretadas y los procesos fisiológicos volvían a su estado normal. En nuestra moderna sociedad el mecanismo del estrés se activa, no tanto a causa de peligros momentáneos, sino a causa de estados emocionales prolongados (como, por ejemplo, una situación de insatisfacción laboral) o que se repiten a diario (como, por ejemplo, el trancón para ir y para regresar del trabajo); bajo dichas circunstancias la adrenalina, el cortisol y otras hormonas que son secretadas pueden comenzar a causar grandes daños a nuestro organismo.

Por medio de este proyecto se pretende tener una visión más amplia de los agentes causales del estrés en los empleados del área de ventas en la empresa SERVIMODA y mostrarles las posibilidades de solución a esta situación, por medio de un programa de mejoramiento del estrés laboral, desde el área de la Fisioterapia; complementándolo con la risoterapia para mantener el estado emocional de los empleados.

La conveniencia de este proyecto radica en ofrecer un paquete antiestrés que contemple la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y consecuencias, la forma de controlarlo a través del monitoreo variaciones de la

frecuencia cardiaca, monitoreo de la presión sanguínea o de la frecuencia respiratoria y técnicas de atención; como yoga, stretching, rolfing, pausas activas y evaluación de puesto de trabajo, en forma complementaria, el manejo del tiempo productivo y en general, que consisten en métodos para ayudar a los empleados a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, el desarrollo de mejores relaciones humanas para hacerlos competitivos en el mercado y complementarlo con la risoterapia, en el cual por medio del buen humor, la alegría y energía positiva se convierten en el mejor antídoto para el estrés.

Es fundamental mejorar los hábitos del trabajador, una alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria; para así ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permita reducir el problema y fortalecer el espíritu, la voluntad del hombre y evitar las alteraciones físicas del trabajador que lo puede llevar a cierto grado de estrés laboral:

La fisioterapia brinda herramientas adecuadas y firmes para actuar frente a una situación que genera en muchas ocasiones un desequilibrio entre la mente y el cuerpo y por ende al estrés laboral.

La fisioterapia interviene en el proceso de disminución del estrés laboral por ser una disciplina del área de la salud con formación universitaria, cuyos sujetos de atención son las personas, la familia y la comunidad, en el ambiente en el que se desenvuelven. En su concepción académica tiene como objeto esencial de estudio, la comprensión y el manejo del movimiento corporal humano, base de la salud y el bienestar del hombre.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un portafolio de servicios para un programa desde el área de fisioterapia, complementado con la risoterapia, para la disminución del estrés laboral en los empleados del área de ventas de la empresa SERVIMODA, durante el segundo semestre de 2007.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estructurar un programa de de fisioterapia para el manejo adecuado del estrés laboral en los empleados del área de ventas de la empresa SERVIMODA con el fin de disminuir los factores de riesgo que trae consigo dicha patología, implementando actividades de pausas activas y evaluación de puesto de trabajo.
- Dar a conocer el programa de fisioterapia para el manejo adecuado del estrés laboral identificando causas y factores de riesgo, problemas físicos, sociales y emocionales derivados del estrés en los empleados del área de venta de la empresa SERVÍMODA.
- -Lograr la participación de todos los empleados del área de ventas, en el programa de fisioterapia para el estrés laboral por medias técnicas fisioterapéuticas y de relajación como son el yoga, streching, rolfing y el tratamiento de la risoterapia para combatir y controlar el estrés laboral.

- Educar a los empleados del área de ventas de la empresa SERVIMODA para la adquisición de nuevos hábitos saludables, para una buena higiene.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO HISTÓRICO

5.1.1 Historia de la institución. La empresa de SERVIMODA es una institución privada, con cámara de comercio, NIT 43190741-1 la representación legal de la empresa esta a cargo del señor Jhon Mario Serna Cano. Se inició en el año de 1992 en el supercentro de la moda con 12 empleados y un local pequeño vendiendo las marcas yoko y oxigeno exclusivamente, después de cuatro años logro ofrecer mas de 10 marcas además de bolsos accesorios se amplió el local a uno mucho más grande donde actualmente cuenta con 35 locales en el cual contamos con 30 empleados los cuales están capacitados en atención al publico con el fin de garantizar a los clientes un servicio excelente. Se encuentra ubicada en el súper centro de la moda de Itagüí en el barrio Santa Maria calle 81# 52 A 74 Cuenta con un espacio 35 locales en dos niveles que permite una distribución de la empresa en diferentes servicios, caracterizados por su calidad y seguridad, eficiencia, innovación Todos los locales son amplios, debidamente dotadas con vistieres, mostradores, baño, televisión y una amplia variedad en moda. Los principales espacios son los siguientes:

- Atención al cliente que cuenta, con una cómoda sala de espera.
- 1 salas de juntas para las reuniones para personal administrativo.
- Parqueaderos.
- 3 bodegas

5.1.2 Historia de programas similares en la institución. En la empresa SERVIMODA nunca ha habido un programa de fisioterapia para mejorar el estrés laboral debido a que sus directivas no tenían la conciencia de la magnitud del

problema y sus consecuencias, a raíz del ausentismo laboral sus directivas se empezaron a preocupar por la salud y bienestar de los empleados, decidieron poner en manos de profesionales expertos, la población empleada para disminuir el estrés laboral.

5.1.3 Historia de programas similares en el mundo y Colombia:

IBM. "Sabemos que nuestros tiempos no son los mismos de otras empresas y eso genera casos de estrés. Por eso, ahora tenemos una postura más preventiva", explica Luís María Ortiz, a cargo del Servicio de Bienestar Global de IBM Argentina. Talleres que incluyen claves de nutrición, digitopuntura y masoterapia, además de actividades de relajación, fueron algunas de las herramientas utilizadas por la empresa. En esta segunda mitad del año relanzarán además los talleres específicos de manejo de estrés, que durarán una jornada e incluirán una parte teórica de manejo de los tiempos y cambios de actitud, y una parte práctica de técnicas de relajación y gimnasia. La toma de conciencia por parte del empleado resulta vital. "No podemos ser invasivos y decirle al empleado que creemos que está estresado. Pero estamos atentos para tener capacidad de respuesta," explica Gisel Saia, gerente de Relaciones Laborales y Comunicaciones Internas de la empresa.

Banco Río. El estrés también es un mal a combatir. En el 2003 la empresa lanzó el botiquín antiestrés, una serie de cinco encuentros en los que los distintos grupos aprenden técnicas de relajación y respiración, automasajes, gimnasia de ojos y muñecas, y conocimiento de posturas. Hasta el momento los talleres contaron con la asistencia de 180 personas, provenientes de call centers, telemarketing y áreas de riesgo. "Es un tema al que cada vez le damos más importancia. Pero lo vemos más como una oportunidad que como un conflicto. Tenemos una mirada más amplia: apostamos al equilibrio de la persona desde todos sus roles –profesional, individual y familiar– y en este sentido tratamos de

ser proactivos", resume Adrián Elstner, responsable del Centro de Atención y Servicios al empleado del banco.

Electric Advanced Materials. Se abocaron al ejercicio físico para controlar los niveles de estrés. Tres veces por semana una profesora va recorriendo las oficinas y coordina clases de movimiento y distensión muscular, que se hacen en los mismos puestos de trabajo durante 10 minutos. "Al principio la gente tenía vergüenza. Pero ahora se superó y hay conciencia de los beneficios. De hecho, en el verano se suspendieron las clases y la gente preguntaba cuándo retomábamos", cuenta Marina Massa, especialista en Recursos Humanos de la empresa, quien también reconoce que el nivel de exigencia de la organización puede disparar estrés en algunos empleados.

Petrobras. También incluyó 15 minutos de actividad física en la rutina de sus empleados, dos veces por semana. Desde sus lugares de trabajo, con las sillas como principal herramienta, realizan ejercicios de distensión muscular en las oficinas y plantas. La gimnasia se enmarca en un programa de promoción y prevención de la salud, que también incluye charlas para mejorar la alimentación y reducir el tabaquismo. "Uno de los resultados más palpables que tuvimos fue generar un mejor clima laboral y mejores condiciones de trabajo para todos", resume Luís Ríos, gerente de Recursos Humanos, de la División Funciones centralizadas y Gas & Energía de Petrobras.

Reseña histórica del estrés. El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la fundación Rockefeller se traslado a la universidad John Hopkins en Baltimore EE.UU. para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la escuela de Medicina de la universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico".

"Cuando el Hombre se vaya de este mundo la naturaleza quedará ahí HANS SELYE. Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardiacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

Hace más de medio siglo, Hans Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier

demanda del exterior". El término proveniente del idioma inglés ha sido incorporado rápidamente a todos los idiomas, la idea, nombre y concepto se han alojado fácilmente en la conciencia popular¹.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera como influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas.

La fisioterapia desde su campo de acción enmarca cada uno de estos aspectos teniendo como sujetos de atención las personas, la familia y la comunidad, en el ambiente en el que se desenvuelven. En su concepción académica tiene como objeto esencial de estudio, la comprensión y el manejo del movimiento corporal humano, base de la salud y el bienestar del hombre.

¹ WILKINSON. Greg. El estrés síntomas, causas, autoayuda. Cuarta actualización. Dorlin Kindersley limited, Londres.2004

5.2 MARCO CONTEXTUAL

5.2.1 Identificación de la institución. La empresa SERVIMODA es una institución privada, con cámara de comercio, NIT 43190741-1 la representación legal de la empresa esta a cargo del señor Jhon Mario Serna Cano. Se encuentra ubicada en el super centro de la moda de Itagüí en el barrio Santa Maria calle 81 # 52 A 74 Cuenta con un espacio 35 locales en dos niveles que permite una distribución de la empresa en diferentes servicios, caracterizados por su calidad y seguridad, eficiencia, innovación Todos los locales son amplios, debidamente dotadas con vistieres, mostradores, baño, televisión y una amplia variedad en moda. Los principales espacios son los siguientes:

- Atención al cliente que cuenta, con una cómoda sala de espera.
- 1 sala de juntas para las reuniones para personal administrativo.
- Parqueaderos.
- 3 bodegas.

5.2.2 Plataforma estratégica de SERVIMODA:

- **Visión**

Alcanzar el liderazgo de servicio al cliente aportando diseño y accesorias, a todas las necesidades que el cliente forme presentando ideas nuevas que retroalimente la información de moda existente en el mercado y nos lleve a ser una empresa líder en el suministro de artículos de ropa.

- **Misión**

Atender al pequeño, mediano, y pequeño confesionista al fabricante ropa, lencería, y al público en general, para satisfacer todas las necesidades, buscando

optimizar nuestro recurso humano, técnico, para lograr un producto final, que cumpla con las exigencias de calidad, precisión que nos ubique en nivel alto de competitividad con las empresas del sector.

Lograr satisfacer las necesidades de empleados y socios con el fin de brindar o obtener una mejor calidad de vida.

- **Políticas**
- **Evaluación técnica del potencial humano y su polivalencia.** Los resultados de este proceso muestran lo que solicita la Organización, en comparación con lo que ofrece la capacidad actual de las personas y su potencial de desarrollo. Identificar la capacidad de un trabajador para ocupar puestos de mayor responsabilidad por razón de su cultura, experiencia, etc., aunque en este momento no haya posibilidad de que ocupe puesto que corresponda a su valía, y la capacidad del mismo para ocupar diferentes o varios puestos simultáneos de trabajo, de igual o diferente categoría, dentro de la Empresa.
- **Valoración de puestos de trabajo y tareas.** Consiste en la evaluación de las particularidades y requerimientos del Puesto de Trabajo a través de objetivos. Se jerarquizan los puestos de trabajo por categorías y/o grupos profesionales. Tener una distribución de categorías armónica.
- **Valoración de personas.** Consiste en objetivizar las aportaciones personales a través de un número de parámetros determinados, relacionados con el nivel de desempeño de la persona. Beneficios. Conocimiento de la realidad del personal de la Empresa, sus aptitudes y el alcance de sus posibilidades.

- **Equilibrado salarial.** Consiste en llevar a términos de equidad los niveles salariales por Puesto de Trabajo, evitando en el futuro agravios comparativos dentro de la misma categoría salarial.
- **Creación de la política salarial y de incentivos.** Es una metodología para conseguir una coherencia en las asignaciones fijas por categorías y/o grupos salariales, y una correcta aplicación de incentivos.

5.2.2 Referencia de programas similares en otras instituciones:

- **Empresas en acción.** Para darles una mano en esta difícil misión, y evitar también futuros costos astronómicos, las empresas ya tomaron el toro por las astas y están apelando a herramientas más o menos tradicionales para que sus ejecutivos recuperen el equilibrio perdido, tanto desde el aspecto físico como emocional. En muchos casos, la batalla antiestrés se enmarca dentro de programas más abarcativos de salud, calidad de vida o work-life balance.
- **Telecom.** Instauró una pausa activa de relajación y cursos antiestrés para directores y gerentes, en los que se trabaja para evitar enfermedades psicosomáticas y disminuir la fatiga y la falta de atención.
- **Orígenes.** "En la medida en que la mayoría de las compañías requiere de un resultado a corto plazo, con los niveles de volatilidad que existen en nuestro país, se transforman en un detonante de estrés", reconoce Alberto Attias, director comercial de Orígenes. Por eso la compañía desarrolló un programa de prevención del estrés dedicado al nivel de jefatura, para que traslade esta toma de conciencia a sus empleados, y también lanzó un programa de yoga en la compañía para bajar los niveles de estrés. El área comercial de la empresa también se tomó tres días para desconectarse en el spa Los cuatro Amaneceres para trabajar algunos de estos temas, en un ámbito de distensión.

Yoga, taichi y alimentación sana son algunas de las propuestas de este establecimiento, que acaba de lanzar sus programas corporativos de manejo de estrés. En esta materia, la administración del tiempo y las pausas son otros de los focos en los que hace hincapié el programa. La reconstrucción de la rutina matinal, como la afeitada con brocha en el caso de los hombres, y ejercicios de taichi express para implementar en la oficina forman parte del paquete. "No queremos convertir a nadie: nos centramos en pequeños rituales que luego son fáciles de trasladar al día a día", explica Muchnik².

5.3 MARCO LEGAL

5.3.1 Constitución política de Colombia (derechos laborales). Los artículos expuestos por: La Constitución Política de Colombia, la Ley 100 de 1993, la Ley 528 de 1999 y la Ley 181 de 1995 son importantes para nuestro trabajo porque exponen criterios de servicios de salud que deben ser brindados a todo tipo de población, integrando "el bienestar físico, mental y social del individuo" en la prestación de la asistencia, específicamente en un deportista.

Artículo 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes, y de saneamiento ambiental, conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley.

² STIRK, John L. Guía para mejorar la estructura corporal. Ediciones Urano 2003

Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.

5.3.2 Ley 100 de 1993. Libro II Del Sistema General De Seguridad Social En Salud. Artículo 153. Fundamentos Del Servicio Público: Además de los principios generales consagrados en la Constitución Política, son reglas del servicio público de salud, rectoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud las siguientes:

- **Equidad.** El Sistema General de Seguridad Social en Salud proveerá gradualmente servicios de salud de igual calidad a todos los habitantes en Colombia, independientemente de su capacidad de pago.
- **Obligatoriedad.** La afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud es obligatoria para todos los habitantes en Colombia. En consecuencia, corresponde a todo empleador la afiliación de sus trabajadores a este Sistema y del Estado facilitar la afiliación a quienes carezcan de vínculo con algún empleador o de capacidad de pago.
- **Protección integral.** El Sistema General de Seguridad Social en Salud brindará atención en salud integral a la población en sus fases de educación, información y fomento de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, en cantidad, oportunidad, calidad y eficiencia de conformidad con lo previsto en el artículo 162 respecto del Plan Obligatorio de Salud.
- **Calidad.** El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional. De acuerdo con la reglamentación que

expida el gobierno, las Instituciones Prestadoras deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia.

ARTICULO 48. La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley.

Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social. El Estado, con la participación de los particulares, ampliará progresivamente la cobertura de la Seguridad Social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la Ley.

La Seguridad Social podrá ser prestada por entidades públicas o privadas, de conformidad con la ley.

Artículo 162. Plan De Salud Obligatorio: El Sistema General de Seguridad Social de Salud crea las condiciones de acceso a un Plan Obligatorio de Salud para todos los habitantes del territorio Nacional antes del año 2001. Este Plan permitirá la protección integral de las familias a la maternidad y enfermedad general, en las fases de promoción y fomento de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para todas las patologías, según la intensidad de uso y los niveles de atención y complejidad que se definan.

5.3.3 Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995. Desde esta ley se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, ausentismo y disminución de la productividad y estrés.

El derecho laboral se divide en dos áreas: el derecho laboral individual, que regula las relaciones entre el empleador y sus trabajadores y el derecho laboral colectivo, que regula las relaciones entre el empleador y los trabajadores reunidos en asociaciones, sean éstas sindicales o no.

El pilar de esta Legislación es el **Decreto Ley 1295 de 1994**, cuyos objetivos buscan establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores, fijar las prestaciones de atención en salud y las prestaciones económicas derivadas de las contingencias de los accidentes de trabajo y enfermedad profesional, vigilar el cumplimiento de cada una de las normas de la Legislación en Salud Ocupacional y el esquema de administración de Salud Ocupacional a través de las ARP.

Particularmente, **el Decreto 1295 en su Artículo 21 Literal D**, obliga a los empleadores a programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de Salud Ocupacional en la empresa y su financiación. **En el Artículo 22 Literal D**, obliga a los trabajadores a cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del programa de Salud Ocupacional de las empresas.

En la **Resolución 001016 de 1989 en el Artículo 4 y Parágrafo 1**, se obliga a los empleadores a contar con un programa de Salud Ocupacional, específico y particular, de conformidad con sus riesgos potenciales y reales y el número de los trabajadores. También obliga a los empleadores a destinar los recursos humanos financieros y físicos, indispensables para el desarrollo y cumplimiento del programa de Salud Ocupacional, de acuerdo a la severidad de los riesgos y el número de trabajadores expuestos. Igualmente los programas de Salud Ocupacional tienen la obligación de supervisar las normas de Salud Ocupacional en toda la empresa, y en particular, en cada centro de trabajo.

Dada la complejidad y magnitud de esta tarea, se hace necesario que los programas de Salud Ocupacional sean entes autónomos, que dependan directamente de una unidad Staff de la empresa, para permitir una mejor vigilancia y supervisión en el cumplimiento de cada una de las normas emanadas de la Legislación de Salud Ocupacional.

5.3.4 Ley 528 1999. Hace referencia a la fisioterapia como una profesión liberal del área de la salud con formación universitaria cuyo objeto es el individuo, la familia y la comunidad y su objeto es el estudio del movimiento corporal humano como elemento esencial de la salud y bienestar del hombre.

La profesión de fisioterapia impone un profundo respeto por la dignidad de la persona humana derechos individuales sin importar, sexo, edad nacionalidad y de orden racial, cultural, y económico.

La relación entre la fisioterapia y los usuarios debe ser un compromiso de mutua lealtad, responsabilidad, debe estar garantizado por una adecuada información, privacidad y confidencialidad, la atención personalizada y humanizada constituye un deber ético y permanente.

Artículo 3. Debe hacer una construcción de conocimientos que contribuya al objeto de estudio y de investigación de su hacer profesional, dentro de esta se incluye la promoción, prevención y rehabilitación.

Artículo 12. Se debe ofrecer una atención integral en el servicio de fisioterapia.

Artículo 13. Es obligación del fisioterapeuta realizar una evaluación integral para establecer un diagnóstico fisioterapéutico.

Artículo 17. El fisioterapeuta puede decidir en qué momento es necesario dejar de atender un usuario por una razón justificada.

Artículo 18. El fisioterapeuta como profesional puede crear en el paciente hábitos de vida saludable.

Artículo 22. El fisioterapeuta deberá solicitar los exámenes necesarios para garantizar la calidad del servicio al usuario.

Artículo 23. Todo procedimiento realizado al paciente debe ir registrado en la historia clínica.

Artículo 25. Consentimiento informado.

Artículo 46. Todo lo que realice el fisioterapeuta implica una responsabilidad ética y legal.

Artículo 48. El fisioterapeuta debe guardar el secreto profesional.

Artículo 53. El fisioterapeuta podrá laborar trabajos científicos apoyándose de la historia clínica de sus pacientes manteniendo siempre el secreto del nombre del usuario.

5.3.5 Normas de salud ocupacional:

- **Ley 9a. de 1979**, es la Ley marco de la Salud Ocupacional en Colombia.
- **Resolución 2400 de 1979**, conocida como el "Estatuto General de Seguridad".

- **Decreto 614 de 1984**, que crea las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional.
- **Resolución 2013 de 1986**, que establece la creación y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en las empresas.
- **Resolución 1016 de 1989**, que establece el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional en las empresas.
- **Decreto 1295 de 1994**, que establece la afiliación de los funcionarios a una entidad Aseguradora en Riesgos Profesionales (ARP).
- **Decreto 1346 de 1994**, por el cual se reglamenta la integración, la financiación y el funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez.
- **Decreto 1772 de 1994**, por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.
- **Decreto 1832 de 1994**, por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.
- **Decreto 1834 de 1994**, por el cual se reglamenta el funcionamiento del Consejo Nacional de Riesgos Profesionales.

5.4 MARCO CONCEPTUAL

Mercadeo: se define como el relieve de orientación hacia el cliente y la coordinación de las actividades de mercadeo para conseguir los objetivos de desempeño corporativo .debe tener tres puntos claves:

- Toda la planeación y las operaciones deben orientarse al cliente.
- Todas las actividades de mercadeo deben coordinarse.
- Un mercadeo orientado al cliente y coordinado es esencial para alcanzar los objetivos del desempeño organizacional.

Calidad: es el grado en que un producto corresponde a las expectativas del consumidor.

Concientización: Es la comprensión de que el mercadeo, es esencialmente un tema de negocios. Ella sostiene que el mercadeo está en relación con vendedores, compradores y productos "económicos" y servicios. El vendedor ofrece bienes y servicios, los compradores tienen poder de compra y otros recursos y el objetivo es un intercambio de bienes por dinero y otros recursos.

Producto: En marketing, un **producto** es cualquier objeto que puede ser ofrecido a un mercado que pueda satisfacer un deseo o una necesidad.

Servicio: En economía y el marketing (mercadotecnia) un servicio es el equivalente no material de un bien. La presentación de un servicio no resulta en posesión y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico. Es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente.

Producto tangible: Son los bienes materiales, elementos físicos adquiridos por el usuario, con características propias que satisfagan las necesidades.

Producto intangible: Es básico en la prestación de los servicios de salud. Está constituido por la prestación de servicio y no da como resultado la posesión de algo. El producto intangible lo constituye el personal que brinda atención directa al cliente.

Mercadotecnia: El Marketing (o mercadotecnia) es una filosofía o forma de realizar negocios a través de la satisfacción de las necesidades y los requerimientos de los clientes y los consumidores. Como forma de negocios que es, tiene por obligación lograr valor para los dueños del negocio (socios o accionistas) y forma parte inherente de la estrategia de negocios de la empresa. Pero, también agrega la entrega de valor a los clientes y consumidores.

Cumplimiento de las especificaciones: Es el grado en que el diseño y características de un producto se acercan a la norma deseada. Debe hacer referencia al cumplimiento de todos los estándares de calidad percibidos por el cliente.

Seguridad de uso: Es el grado de probabilidad de que un servicio funcione bien o sin fallas.

Sello distintivo: Es la manera en que el comprador aprecia el servicio y como se siente con él. Caracteriza el grado de posicionamiento del servicio ofrecido en la mente del paciente.

Productividad: se entiende la capacidad de producción que tiene la unidad de factor en unidad de tiempo. La productividad implica reducir costos y mejorar calidad. Está directamente relacionada con la aplicación de la tecnología, la cual debe basarse en el conocimiento científico de su aplicación, ya que si se carece de éste la tecnología crea el efecto contrario, improductividad, exceso de error y menor capacidad de producción en mayor tiempo con el consecuente incremento de los costos de funcionamiento.

Eficiencia: Determina la medida de los recursos necesarios para realizar una actividad que con frecuencia se miden entre el producto y el insumo. Está directamente relacionada con la utilización de los productos tangibles, los cuales

se convierten en un vehículo de productividad, calidad y eficiencia en el trabajo de enfermería, la cual influye directamente en la situación financiera de la institución.

Eficacia: Se refiere al grado de avance y/o cumplimiento de una determinada variable respecto a la programación prevista. Para efecto de la Evaluación Presupuestal, la Eficacia se aplica al grado de ejecución de los ingresos y gastos respecto al Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y el Presupuesto Institucional Modificado (PIM), así como el grado de cumplimiento de las Metas Presupuestarias.

Portafolio: Es uno de los instrumentos de gestión utilizados por la gerencia, cuya elaboración y aplicación permiten a la empresa preparar sus servicios de manera inteligente.

Plan de Mercadeo: Es el punto de partida para el diseño del Portafolio de Servicios. Sin embargo, estos elementos nunca reemplazarán la creatividad y el ingenio de los analistas para interpretar la información disponible y para generar decisiones inteligentes que permitan a la organización cumplir con su objetivo de acercarse al cliente y responder a sus necesidades.

Estrés: Proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Con posibles causas como: problemas personales, familiares y sociales, extensas jornadas de trabajo sin descansos intermedios, presión laboral y responsabilidad con el puesto de trabajo, malas relaciones interpersonales e inconformidad con el empleo; desencadenando reacciones emocionales y físicas negativas (desagradables), de las cuáles las más

importantes son: la ansiedad, la ira, la depresión, el agotamiento mental ,preocupación, irritabilidad, incapacidad para concentrarse dificultad para la toma de decisiones, tensión muscular ,palpitaciones, taquicardia, dolor de cabeza, fatiga física³.

Estrés laboral: Conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador. El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés.

Reacción al estrés: El estrés se enmarca en tres esferas para obtener una definición mas concreta: como reacción o respuesta del individuo ya sea a cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc. Como estímulo, capaz de provocar una reacción de estrés. Y como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo. En la actualidad, este planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

Fisioterapia: Profesión liberal del área de la salud con formación universitaria, cuyos sujetos de atención son las personas, la familia y la comunidad, en el

³ PÉREZ TOLEDO Miguel Ángel. Estrés, vida o muerte. Instituto Politécnico Nacional. México. 2005

ambiente en el que se desenvuelven. En su concepción académica tiene como objeto esencial de estudio, la comprensión y el manejo del movimiento corporal humano, base de la salud y el bienestar del hombre.

Taquicardia: Aceleración de los latidos cardíacos, que puede ser fisiológica, por ejemplo, cuando se realiza una actividad física intensa, o bien estar asociada a procesos patológicos, como la anemia, las hemorragias, el shock o la fibrilación articular.

Agresividad: Estado emocional que consiste en sentimientos de odio y deseos de dañar a otra persona, animal u objeto. La agresión es cualquier forma de conducta que pretende herir física y o psicológicamente a alguien. La Agresividad es un factor del comportamiento normal puesto en acción ante determinados estados para responder a necesidades vitales, que protegen la supervivencia de la persona y de la especie, sin que sea necesaria la destrucción del adversario.

Irritabilidad: Capacidad de un organismo o de una parte del mismo para identificar un cambio en el medio ambiente y poder reaccionar. Tiene un efecto patológico o fisiológico.

Pausas activas: Conjunto de Ejercicios para realizar diariamente en el lugar de trabajo activando la respiración, la circulación sanguínea y energética del organismo para disminuir el cansancio y el estrés laboral.

Evaluación de puesto de trabajo: Procedimiento que mide un puesto laboral; tiene en cuenta el equipo, mobiliario, y otros instrumentos auxiliares de trabajo, así como su disposición y dimensiones, para observar en que condiciones esta el usuario de este.

Yoga: Disciplina física y mental cuyo objetivo es alcanzar la unión mística del individuo con la totalidad, el Universo, el Gran Ser, la conciencia Cósmica o la deidad. Originarias del hinduismo, destinadas a conseguir la perfección espiritual y la unión con Dios.

Stretching: Forma de ejercicio físico que propicia el estiramiento muscular y la elasticidad de las articulaciones. Esta modalidad ayuda a sus practicantes a evitar lesiones musculares, para que se recuperen antes del esfuerzo y ganen en fuerza muscular, así como calentamiento previo de otras disciplinas deportivas o para conseguir una relajación después de haberlas realizado.

Rolfing: Es un tipo de masaje profundo y "educación de movimiento" desarrollado por la terapeuta y bioquímica Ida Rol. Se basa en el concepto que los humanos estamos considerablemente fuera de balance, y que funcionamos mejor cuando estamos alineados con la gravedad. En Rolfing se encuentra una correlación entre la tensión muscular y las emociones atoradas. Trasciende la quiropraxis que incluye no sólo la salud física sino también la emocional para la salud total⁴.

Espasmo muscular: Un calambre o inflamación muscular es el nombre común de un espasmo muscular. Los espasmos musculares se pueden presentar en cualquier músculo del cuerpo. Cuando hay un espasmo en el músculo, éste se contrae involuntariamente y no se relaja.

Frecuencia respiratoria: Funciones relacionadas con el número de respiraciones por minuto.

Frecuencia cardiaca: Funciones relacionadas con el número de veces que el corazón se contrae por minuto.

⁴ STIRK, John L. Guía para mejorar la estructura corporal. Ediciones Urano 2003.

Hipotálamo: Región del encéfalo situada en la base cerebral, unida a la hipófisis por un tallo nervioso y en la que residen centros importantes de la vida vegetativa, el hipotálamo produce hormonas que controlan la sed, el hambre, la temperatura corporal, el sueño, los estados de ánimo, la libido y la liberación de hormonas de diversas glándulas, principalmente la hipófisis.

5.5 MARCO TEÓRICO

5.5.1 Plan de mercado⁵. El Plan de Mercadeo se constituye en una herramienta donde se evidencia la investigación de la población con fines de establecer las condiciones más pertinentes para llegarle al mercado meta.

El Plan de Mercadeo le permitirá a la empresa construir un documento guía estratégico dentro del cual se podrán plasmar los aspectos del entorno que pueden incidir en el tipo de negocio de la empresa, al igual que las variables internas.

Las variables del entorno deberán ser clasificadas de acuerdo con el segmento en el cual participa la empresa y las variables internas conforme a cómo pueden estar incidiendo, positiva o negativamente, en el logro de sus resultados.

El plan de mercadeo de igual manera permite fijar los objetivos, estrategias, planes de acción e indicadores de gestión que faciliten a la organización medir su desempeño.

El Plan de Mercadeo servirá de punto de partida para el diseño del portafolio de servicios ya que aportará toda la información interna y externa para su estructuración.

⁵ Diplomado en Mercadeo de Servicios de Salud. Fundación Universitaria Maria Cano. Módulo II. Fundamentos de Mercadeo.

Estructura del plan de mercadeo: Para la elaboración del Plan de Mercadeo se hace necesario hacer un estudio que permita un reconocimiento del mercado al cual se va a enfrentar, es por esto que se plantean los siguientes pasos:

- **Análisis de las oportunidades del mercado**

Análisis de la demanda: Comprende el procesamiento técnico de la información disponible acerca de los usuarios actuales y potenciales de la empresa y de aquellos factores del mercado que incidan sobre su grado de acceso y utilización de los servicios de la institución. El análisis de la demanda busca predecir el comportamiento de las necesidades de los usuarios en los próximos años. Específicamente se interesa en quiénes serán los usuarios más frecuentes, cuáles demandas se intensificarán, cuáles se reducirán y dónde es más probable que los diferentes segmentos de la población acudan en busca de ayuda.

En el caso de una institución prestadora de servicios de salud, el análisis incluye los siguientes apartes:

- Análisis de la estructura demográfica.
- Análisis del estado de salud de la población.
- Análisis de la accesibilidad de la población a los servicios.
- Análisis de la estructura demográfica.

Al diseñar el portafolio es de máxima importancia establecer la estructura demográfica de la población en el área de influencia de la institución. Para el caso colombiano, que organiza el sistema de prestación de servicios de salud con criterios de mercado, la población usuaria no coincide con la población de un territorio; más que una población asignada territorialmente, las instituciones de salud, estatales o privadas, atenderán la población a la que logren llegar. Definir entonces el ámbito de influencia de la institución y su población de usuarios

potenciales, es el primer problema que debe resolver el analista y la respuesta pudiera estar en la plataforma de gestión adoptada previamente por la empresa. Para el análisis demográfico reviste especial importancia la información sobre: el tamaño de la población, su distribución por género y grupos de edad y su tasa de crecimiento vegetativo.

Aunque el mercado no se define territorialmente, la empresa puede encontrar de gran utilidad centrar sus análisis en grupos humanos definidos especialmente y realizar algunos ajustes relacionados con la atención de usuarios potenciales de otras regiones.

Para el análisis demográfico es de gran utilidad construir las pirámides poblacionales de los últimos Períodos y proyectarlas al futuro inmediato. La información obtenida puede permitir al analista formular una hipótesis sobre la estructura de la población para los próximos años y sus consecuencias para la prestación de los servicios.

Los siguientes comentarios de tipo general, facilitarán estos análisis:

El aumento o disminución de los estratos más jóvenes puede generar variaciones en la demanda potencial de servicios de diferente nivel de complejidad, relacionados con la atención de sus problemas de mayor prevalencia (lesiones intencionales, trauma, enfermedades y accidentes ocupacionales, embarazo, paro y enfermedades de transmisión sexual) y revelar la importancia relativa de establecer servicios de salud ocupacional, urgencias, traumatología, obstetricia y salud reproductiva, con sus correspondientes apoyos diagnósticos (imagenología y laboratorio) y terapéuticos (unidades de cuidados intensivos, banco de sangre).

Un análisis semejante puede hacerse para los grupos etáreos menores de 15 años, especialmente a expensas de procesos respiratorios, accidentes y

problemas perinatales. Dependiendo de la tasa de crecimiento poblacional, la demanda de servicios por parte de la población infantil puede variar, especialmente en relación con patologías infecciosas de manejo ambulatorio, atención de urgencias y servicios de pediatría general y perinatología.

La tendencia al aumento o disminución de los estratos mayores de 45 años permite prever el grado de envejecimiento de la población y la demanda potencial de servicios relacionados con Problemas cardiovasculares, tumores, trastornos degenerativos y geriatría en general.

Por sí misma, la pirámide poblacional y sus proyecciones, aportan información supremamente valiosa para construir los escenarios futuros de la demanda de servicios, pero su verdadero valor en el diseño del portafolio se revela cuando otras características, como las condiciones socioeconómicas y de morbimortalidad, se apoyan en estas proyecciones.

Esta información se encuentra en el Plan de Mercadeo.

- **Estado de salud de la población**

La "medición del estado de salud» es, desde hace varios años, objeto de amplias y justificadas controversias en salud pública. Sin demeritar la importancia de estas discusiones, para las instituciones que prestan «servicios de salud» puede ser especialmente importante aplicar técnicas epidemiológicas para identificar algunos indicadores y características claves de la salud y la enfermedad en el área de influencia definida por la empresa, tales como:

- **La esperanza de vida**

La estructura, niveles y tendencias de la mortalidad (tasas de mortalidad general, mortalidad por causas de defunción, mortalidad por grupos de edad, mortalidad materna, mortalidad infantil). El analista debe identificar aquellas causas de muerte cuya intervención sea competencia de la organización, y estimar la magnitud de la demanda de servicios relacionados con las causas más frecuentes de defunción.

La estructura, niveles y tendencias de la morbilidad. A diferencia de la mortalidad, registrada oficialmente y de manera unificada por agencias estatales diferentes a salud, el registro de la morbilidad presenta algunas particularidades. Técnicamente hay varias formas de esclarecer la morbilidad de la población. Un buen estudio de morbilidad sería aquel que logre detectar con confiabilidad y precisión la variada gama de patologías que se dan en el grupo (morbilidad real) y no solo aquellas que son sintomáticas y pueden ser referidas por la población en una encuesta (morbilidad sentida) o las que son registradas en los servicios (morbilidad atendida y morbilidad insatisfecha). Cada uno de los métodos para estudiar la morbilidad tiene sus ventajas y limitantes.

La información suministrada por las encuestas de morbilidad reviste especial importancia, para el análisis, allí donde se dispone de ellas. Sin embargo, los datos obtenidos de estas fuentes suelen ser dispersos o poco precisos, y en ocasiones su valoración puede ser difícil.

La dificultad de obtener información sobre morbilidad real y morbilidad sentida, obliga a los analistas a recurrir con mucha mayor frecuencia a los registros hospitalarios disponibles. Uno de los axiomas en salud pública considera que la demanda atendida refleja más el interés y la estructura de las agencias oferentes que la morbilidad real de la población, la cual solo se refleja indirectamente en los

registros. Las causas registradas con mayor frecuencia en la consulta externa, indican básicamente la capacidad de atención de las instituciones y la importancia que revisten algunos problemas para las políticas institucionales.

Con algunas excepciones, como los servicios ambulatorios especializados y los servicios de urgencias, la morbilidad por egreso hospitalario puede corresponder a problemas de salud de mayor complejidad que la consulta médica general.

En algunas regiones puede ser difícil acceder a información sobre el perfil de la demanda atendida por el subsector privado. En ausencia de información suficiente, podría plantearse como hipótesis que el perfil epidemiológico de la población usuaria del subsector privado es diferente del perfil registrado en los servicios estatales, sobretodo en las grandes ciudades, como consecuencia de sus mejores condiciones económicas, culturales y geográficas de accesibilidad:

Los usuarios del sector privado suelen corresponder a estratos socioeconómicos que han resuelto sus necesidades básicas y han superado la exposición a los riesgos que la pobreza genera sobre la salud. Por ello la demanda de servicios por procesos mórbidos de mediana y baja complejidad puede ser mayor en estos segmentos poblacionales. Desde esta perspectiva, los problemas de salud que constituyen la demanda de los servicios estatales pudieran ser más severos, complejos y costosos que los del sector privado.

Los registros del subsector estatal ignoran problemas crónicos y mentales que se reflejan mejor en los servicios del sector privado donde tienen un mayor grado de desarrollo. Copados por la atención de urgencias, los servicios estatales en algunas regiones, pudieran dar una pobre respuesta a problemas crónicos y degenerativos; la población sin capacidad de pago, se ve entonces obligada a contemporizar con la enfermedad hasta el momento en que dispone de medios

para acudir al sector privado o en que el problema hace crisis y se presenta como una urgencia, en cuyo caso acude a los servicios oficiales.

La frecuencia y gravedad de trastornos carenciales entre los usuarios del sector privado puede ser menor que entre la población usuaria del sector público, lo que incide de manera variable sobre su pronóstico y los costos de la intervención.

La hipótesis de programación que se desprende de estos, análisis propone que, en conjunto, la atención de los pacientes del sector público pudiera ser más costosa que la de los pacientes del sector privado, en relación con el tamaño de los estratos poblacionales más pobres y con la necesidad de involucrar el control de los factores adicionales que agravan el riesgo y el pronóstico.

La empresa puede explorar también información disponible sobre otros problemas de salud que pudieran afectar a la población en la región y que escapan al registro de los sistemas oficiales: estudios de morbilidad específica y de exposición a riesgos.

5.5.2 Portafolio de servicios de salud⁶: Una vez toda la información anterior se haya consolidado se pasa al diseño del portafolio de servicios, el cual se convertirá en la carta de navegación de la empresa ante el medio. El portafolio podrá ser realizado en: C.D. Rom, como una página web o impreso.

Al igual que en otras regiones del mundo, los servicios de salud en Colombia, experimentan en la actualidad una marcada influencia de sistemas de mercado, cuyas concepciones y prácticas se incorporan a la gestión del sector y desplazan antiguas creencias y modelos de desempeño. Algunas de estas innovaciones, implantadas de manera acrítica e irracional, podrían interferir con los procesos de

⁶ Diplomado en Mercadeo de Servicios de Salud. Módulo IV. Plan estratégico. Fundación Universitaria Maria Cano

desarrollo social y aumentar la inequidad entre los grupos humanos. En relación con las reformas del sector, el presente artículo asume que la salud pública debe considerarlas con un espíritu a la vez abierto y crítico, en función de las condiciones e intereses de los grupos humanos más desprotegidos y vulnerables. Desde esta perspectiva y con la intención de contribuir al mejoramiento de la gestión en las instituciones estatales, el documento revisa algunos aspectos metodológicos relacionados con el diseño y utilidad del portafolio de una institución prestadora de servicios de salud, en el marco de las disposiciones que regulan el sector de la seguridad Social en Colombia. En su calidad de documento introductorio, el texto no pretende agotar el tema del mercadeo de los servicios de salud, sino ofrecer a los agentes del sector una visión panorámica sobre el Portafolio como un instrumento de gestión de los servicios que puede contribuir a la optimización de su eficiencia y calidad. Al considerar los procesos involucrados en la elaboración de un Portafolio de servicios, se hace una descripción de los siguientes términos: la definición de portafolio de servicios, la plataforma Jurídica de la Empresa, la Plataforma de gestión, el análisis de la demanda, el análisis de la oferta, las estrategias de mercadeo, y los criterios de evaluación y control. Con el propósito de facilitar al lector la aproximación al tema, el texto intercambia tecnicismos con la terminología tradicional del sector.

El portafolio de servicios es uno de los instrumentos de gestión utilizados por la gerencia, cuya elaboración y aplicación permiten a la empresa preparar sus servicios de manera inteligente, para responder a dos exigencias:

Los compromisos que la empresa haya asumido frente a su razón de ser y las características institucionales esenciales, concepciones que han debido expresarse formalmente en la plataforma jurídica y en la plataforma de gestión de la organización (estatutos, visión, misión, principios filosóficos).

Las condiciones del mercado. El mercado puede definirse como un espacio social, virtual, flexible y dinámico, conformado por la empresa, por sus usuarios reales y potenciales, y por los competidores. Se dice que el mercado es un espacio virtual porque su tamaño y sus características dependen en gran medida de la gestión de la empresa. Por su parte, el término competidor se aplica a cualquier persona u organización que, en el mismo mercado, produzca bienes o servicios similares a los de la empresa.

El portafolio busca acercar la empresa a los usuarios que la necesiten y puedan beneficiarse de sus productos o servicios. Para lograrlo, parte del estudio realizado en el Plan de mercado en el cual se segmentan los clientes, en diferentes grupos con características homogéneas y realiza un programa detallado de servicios diseñado de manera especial para cada grupo. El Portafolio de servicios de la empresa será entonces la integración de dichos programas.

Cada una de las programaciones del portafolio incluye información básica relacionada con los servicios que ofrecerá la empresa a un grupo particular de clientes (segmentos de la clientela), servicios que deberán definirse por su nombre específico y por sus características esenciales de prestación. Esta información, sistematizada en el portafolio, permite a las diferentes dependencias y empleados de la agencia formarse una idea de lo que debe producirse para cada tipo de usuarios y, en consecuencia, de su papel frente a la producción.

Parte de esta información se transmitirá también a los grupos de clientes a quienes va dirigido cada paquete; estos deberán formarse una idea sobre el tipo de servicio que van a recibir y sobre las condiciones en que se le van a ofrecer. En el caso de los servicios de salud, dichas características esenciales se refieren al tipo de personas que lo prestarán, cuales servicios, cuándo, dónde y cómo; los usuarios querrán saber también cuánto va a costarles el servicio y las formas de pago establecidas por la empresa.

En empresas privadas el diseño del portafolio suele ser función del departamento de mercadeo o planeación. En las instituciones hospitalarias la complejidad y multiplicidad de los servicios hacen indispensable que el portafolio sea elaborado con amplia participación, no sólo de los administradores (gerente) sino de las personas que participan de manera directa en la prestación de los servicios. Esta participación conjunta trae además como ventajas un incremento en el conocimiento, compromiso y motivación de los empleados.

Para diseñar los diferentes programas que se incorporan a su portafolio, la empresa puede basarse en criterios técnicos y aún en investigaciones de cierta complejidad las cuales se realizan al formular el Plan de Mercadeo, convirtiéndose este en el punto de partida para el diseño del Portafolio de Servicios. Sin embargo, estos elementos nunca reemplazarán la creatividad y el ingenio de los analistas para interpretar la información disponible y para generar decisiones inteligentes que permitan a la organización cumplir con su objetivo de acercarse al cliente y responder a sus necesidades.

5.5.3 ¿Qué es el estrés?⁷ El termino estrés nace en la década de 1930, fue ahí cuando un joven medico austriaco Hans Selye desarrollo sus primeras observaciones sobre ciertas características comunes entre los pacientes como era la perdida de peso, el cansancio extenuante. Mediante sus observaciones logro establecer que el "Estrés es la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores" (Seyle 1936); es decir que nuestro organismo busca la manera de responder ante las situaciones que llegan a impresionarlo de una manera tal que impactan sus sentidos y una de esas respuestas es el estrés.

Selye logro establecer la relación que existía entre varias enfermedades desconocidas para la época (enfermedades cardiacas, trastornos emocionales y mentales, etc.) y el estrés llegando a concluir que este tipo de enfermedades

⁷ Pérez Toledo Miguel Angel. Estrés, vida o muerte. Instituto Politecnico Nacional. Mexico, 2005.

eran el resultado de largos periodos de exposición a tensiones psicoemocionales.

El ritmo de vida actual se caracteriza por ser un ritmo de constante cambios para el hombre obligándolos a redefinirse una y otra vez para no "quedarse atrás" originando contraposiciones y rechazos muchas veces al cambio a pesar de que a través de "todos estos logramos preparar al organismo para enfrentarse ocasionalmente a situaciones de emergencia en los cuales el medio demanda del sujeto que movilice todos sus recursos"

Tipos de estrés. Cada persona puede responder de diferente manera al estrés en base a eso podemos clasificarlos según el grado de intensidad y tiempo de efecto (Davis 1987):

- **En base al tiempo:**

Estrés temporal: es el más común de todos los tipos de estrés tiene su fundamento se caracteriza por "pequeñas dosis" (periodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional algunos ejemplos de ellos serian el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo, el que sufre algunos pacientes antes de ser operados, el que experimenta los padres de familia ante el nacimiento repentino de uno de sus hijos. Se caracteriza por estados de humor cambiantes, leves padecimientos médicos, dolores musculares y de cabeza y sobre todo que ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia.

Estrés permanente: este tipo de estrés es aquel en el cual individuo su diario vivir se realiza bajo condiciones sumamente estresante con grandes y continuas preocupaciones este puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir

originándole padecimientos médicos bastantes severos mucho se ha investigado acerca de la relación entre el cáncer y este tipo de estrés.

- **En base a la intensidad:**

Estrés ligero: cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil.

Estrés grave: es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresores en él.

Wallace y Szilagyi, (1982) el estrés lo agrupan en dos categorías:

Estrés laboral u organizacional: asociado con causas organizacionales por ejemplo prácticas administrativas, trabajo burocrático, supervisión punitiva.

Estrés de la vida diaria (life stress) relacionado con causas individuales y/o familiares por ejemplo los problemas de pareja, entre hermanos, familiares, etc.

Existe además otra clasificación del estrés de acuerdo al efecto que genera en la persona (Selye 1936):

Distrés: que es el estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae.

Este tipo de estrés va acompañado siempre de un desorden fisiológico existe una aceleración de las funciones, hiperactividad, acortamiento muscular,

aparecimiento de síntomas de otras enfermedades en una idea provocamos nuestro deterioro mas rápidamente. incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, por ejemplo ya hemos oído hablar de casos de personas que han sufrido problemas cardiaco como producto de impresiones agradables como son el reencuentro con un familiar, ganar la lotería, el ver ganar a su equipo favorito cuando gana, o personas que ante la próxima realización de su matrimonio sufren de ataques de pánico y de ansiedad, etc.

Eustrés: Es el estrés positivo, no producen un desequilibrio de tipo fisiológico; a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello es decir que nos permite disfrutar de la vida de una forma mucho mas placentera agradeciendo por cada momento que se tenga.

El estrés incrementa la vitalidad, salud y energía sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. Ejemplos de este tipo de estrés son: un viaje cargado de aventura, una nueva relación sentimental, un ascenso largamente soñado, la culminación de una carrera universitaria, la realización de un sueño por el cual se ha trabajado por mucho tiempo, una alegría familiar , etc.

Labrador (1992) establece que el estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental externo o interno; es por eso que cualquier tipo de estímulo puede funcionar como el detonante para desencadenar una serie de eventos.

- **Modelos teóricos del Estrés**

Debido al gran interés que está generando el estrés como una enfermedad laboral y de cara al nuevo milenio muchos investigadores han centrado sus atenciones hacia este tema llegando a generar diferentes enfoques sobre el mismo y algunos de estos son:

Modelo de ajuste entre individuo y ambiente laboral formulado por Harrison (1978): este modelo establece que la fuente del estrés se encuentra en el desequilibrio entre las necesidades o demandas del entorno y los recursos del individuo; es decir, que el entorno le está demandando más allá de lo que las capacidades del individuo es capaz de resolver derivando todo esto en la insatisfacción laboral, problemas de presión elevada, vicios tales como fumar, beber, etc.

Los elementos importantes de esta teoría son:

- Recursos propios con los que cuentan las personas.
- Manera particular de cada quien para percibir las demandas del entorno.
- Las demandas en sí mismas.

Modelo conceptual de respuesta de Matteson e Ivancevich (1980): trata de clasificar de forma más específica los tipos de respuesta ofrecidos por los individuos ante situaciones de estrés.

Este modelo hace hincapié en los siguientes componentes:

- Estresores: incluye los factores internos y externos
- Punto de vista de la persona ante las situaciones

- Los resultados de esos puntos de vista a nivel psicológico, fisiológico y comportamiento
- Consecuencias médicas y sobre el desempeño laboral del individuo

El modelo considera los estresores en cinco grandes grupos todos ellos analizándolos a nivel individual, grupal y organizacional:

- Ambientales
- Individuales
- Grupales
- Organizacionales
- Extraorganizacionales

Modelo de R. Karasek (1979) relaciona las exigencias y el control que podrían ejercer los trabajadores como método predictivo para identificar y modificar situaciones potenciales de estrés.

Este modelo establece:

- Que modificando las necesidades del trabajo o logrando obtener el control sobre el se podría reducir la tensión y obtener niveles de autonomía.
- No puede predecir la manera en que cada persona va a reaccionar ante el estrés.
- La tensión psicológica es una función directamente proporcional de las exigencias laborales y el control sobre las situaciones se relaciona de manera inversa.

- La competencia laboral aumenta a medida que se aumento el control sobre las situaciones.

Modelo de J. Edwards (1992) en este modelo se define la discrepancia entre lo que el empleado percibe y lo que este desea siempre que esta se considera importante para el empleado; es decir que habrá estrés si y solo si el empleado así lo percibe.

Generadores del estrés. Stora (1991) hace hincapié en que el estrés es el resulta de la autoprotección instintiva que ejerce el cuerpo ya que cualquier situación que impacte nuestros sentidos y emociones podría ser una causa de estrés; esto dependerá de cada una de las personas porque no todas responden de la misma manera ni tienen las mismas percepciones de la cosas.

El estrés puede tener diferentes fuentes entre ellas González (1998) destaca entre ellas:

Fuentes fisiológicas: que serán todas aquellas situaciones que afecten la fisiología del trabajador ya sea por accidentes o enfermedades. Muchas personas después de sufrir algún tipo de incapacidad laboral sufren periodos de ansiedad y depresión por el hecho de desconocer su futuro en una empresa eso ocasionado por el accidente que se tuvo.

Fuentes ambientales: que se relacionaran con el ambiente en que se desenvuelva las personas, es decir que las características propias del medio serán las que incidan en el estado de las personas. Muchas veces son situaciones que poca atención se le prestan por ejemplo el color de pintura del área de trabajo puede llegar a influir en los estados de animo de los trabajadores de ahí que en los hospitales se busca evitar el estrés en los pacientes al colocar colores suaves en las paredes otro seria la cantidad de ruido que se este

generando en el de trabajo ya que no todas las personas poseen la misma tolerancia al ruido o sonidos estridentes.

Fuentes Sicológicas: Estas tienen que ver con los aspectos personales de cada quien; es decir, con la manera en que cada uno mira las cosas debido a su personalidad, inteligencia, las mismas percepciones y paradigmas que se poseen. Cada uno responde según lo que siente y cree ninguna persona podrá sentirse igual o reaccionar igual ante los mismos estímulos a los que fueron sometidos otras. Como nos afectan es una decisión personal.

"El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturben el equilibrio emocional de la persona" (Gaeta 2003, Estrés, 4) por tal razón las causas varían de persona a persona es decir que para una que este sometida un estímulo no tendrá la misma reacción que otra que este bajo los efectos de ese mismo estímulo por lo tanto no hay que olvidar que somos nosotros los que al recibir el estímulo lo analizamos y luego emitimos una respuesta partiendo de los nosotros a través de nuestros mapas mentales creemos.

Causas del estrés⁸. Si se dan muchos cambios a la vez o estos son demasiado bruscos, pueden constituir una importante causa de estrés. En esos casos, las exigencias no se superan. Por lo general, cuantas más circunstancias estresantes ocurran en un periodo determinado y en cuanto más alto sea el estrés combinado, más probable será que suframos estrés físico o emocional como respuesta. La severidad del estrés puede estar relacionado con la importancia de las situaciones y cambios experimentados. Las situaciones que suelen considerarse agradables como ganar dinero de forma inesperada, o tener un hijo, como las desagradables como perder un trabajo sufrir un accidente, una enfermedad de un familiar pueden desencadenar el estrés.

⁸ Wilkinson, Grez. El estrés, síntomas, causas, autoayuda. Cuarta actualización. Ed. Dorling Kindersley limited. Londres, 2004.

Los niveles de estrés también están condicionados por las fases de la vida. Al final de la adolescencia, por ejemplo, hay que tomar muchas decisiones trascendentales por primera vez.

La madurez suele ser la época de mayores responsabilidades y en la vejez pueden darse enfermedades, muertes de familiares y problemas económicos que hay que superar en solitaria. También hay que tener en cuenta en que etapa de la vida se encuentran los que nos rodean. Hijos que hay que llevar al colegio, adolescentes rebeldes, padres que no aciertan siempre, cambios en el horario de trabajo, relaciones interpersonales con compañeros de trabajo, acceder de cargo e incluso las comidas en familia pueden ser momentos estresantes de la vida diaria.

Los conflictos en la vida debemos preguntarnos si hay algo en su vida que le gustaría resolver. Por ejemplo:

¿Tiene continuos altercados respecto a algo o alguien?

¿Existe alguna situación que le haga sentir que no es lo bastante bueno o que todo es culpa suya?

¿Esta asumiendo, por voluntad o por obligación un papel nuevo o poco habitual?

¿O quizá tiene, por voluntad o por obligación, demasiada responsabilidad?

¿Existe en su vida miedos o frustraciones inconfesados?

A menudo el estrés es el resultado de una acumulación de factores, que pueden estar relacionados o no. Si se sienta con tranquilidad a hacer una lista de estos

factores puede que se sorprenda (y se sienta aliviado) al descubrir que puede eliminar alguno de ellos.

Los avisos de que el estrés puede estar afectando a la salud varían considerablemente según la persona. Sin embargo, casi todos tendemos a tener una respuesta habitual al estrés que nos es propia.

Unos presentan dolores de cabeza, cansancio físico. Por lo general los primeros síntomas de estrés son cambios emocionales o de comportamiento, que a veces pueden ser más evidentes para los demás que para uno mismo.

Es importante vigilar si aumenta la tensión, la irritabilidad o el mal humor. Lo que en condiciones normales nos causara un leve enojo puede parecerse insoportable si se suma al estrés y provocar un arrebatos trastornos graves. Por ejemplo: si sus hijos quieren jugar con usted cuando acaba de llegar del trabajo.

Y lo que le apetece es sentarse y relajarse, es posible que se le ocurra entregarlos en adopción, o que sienta un deseo irrefrenable de destrozar su coche si se niega a arrancar, o tiene que sujetarle para que no la emprenda a cuchilladas con la tostadora que se niega a expulsar el pan.

También puede variar su apetito o su peso: hay quien pierde el interés por la comida, mientras otros sienten un hambre constante su control del entorno domestico puede variar enormemente: es posible que se le cueste mucho ir a pagar las facturas y solo se ponga en movimiento cuando se le venzan las facturas, o que en la oficina sienta que el cerebro se le ha bloqueado y que tiene mas cosas pendientes Fuma o bebe (o las dos cosas) mas, pero eso le ayuda a matar el tiempo por las noches, ya que le cuesta conciliar el sueño.

En el recuadro de esta página aparecen varios ejemplos de reacciones emocionales al estrés percibe alguno de estos síntomas o alguien se los comenta tome nota, adopta medidas para protegerse, corre el riesgo de experimentar un aumento del estrés sin embargo, es posible que al principio no reconozca todos los síntomas que pase algunos por alto o que no les de importancia por diversos motivos.

Debe resistirse a la tendencia de considerar que las reacciones son pruebas irrefutables de una grave enfermedad física, en lugar de síntomas de estrés.

Reacciones físicas a las emociones fuertes eran útiles para salvarnos en los tiempos en los que llevábamos la vida sencilla y peligrosa de los cavernícolas para el hombre de la edad de piedra esas respuestas corporales significaban que había que luchar o huir y le preparaban para la acción millones de años después las reacciones siguen siendo las mismas y lo que era útil cuando andaba suelto un mamut no ayuda demasiado cuando acabamos de perder el autobús se nos han caído las llaves del coche por la alcantarilla nuestro pulso se acelera la presión sanguínea, respiramos más rápidamente agudizamos el oído la vista y el olfato. Estos cambios son el resultado de la acción de las hormonas pasan al torrente sanguíneo en respuesta a un hecho estresante.

Donde esta respuesta se prolonga o se repite con frecuencia en un momento erróneo, puede provocar una larga serie de reacciones desagradables, el número y la naturaleza de las reacciones físicas al estrés varían mucho según los individuos.

Reacciones físicas al estrés, tensión muscular, ritmo cardíaco acelerado o irregular, respiración rápida y superficial, sudoración, dilatación de las pupilas, estado de alerta aumentado, trastorno del apetito, debilidad o temblor muscular, náuseas, trastornos del sueño, nerviosismo, dolores de cabeza, debilidad de

brazos o piernas, indigestión, necesidad de orinar frecuentemente, molestias en el pecho, dolores, molestias, Ho punzadas extraños, estreñimiento o diarrea, cansancio y debilidad, empeoramiento de molestias o dolores antiguos, desasosiego e impaciencia, dolor de espalda, sudor en manos o pies, sequedad de boca o garganta, cosquilleo en el estomago.

Las técnicas más eficaces para disminuir las reacciones físicas al estrés son la respiración controlada y profunda y la relajación; es importante intentar estar relajado todo el día, no solo durante el tiempo que se ha reservado para el ocio.

Intente tomar conciencia de sus sensaciones corporales y cuando observe reacciones físicas al estrés relájese por ejemplo, baje los hombros y relaje los músculos de la cara y del abdomen. Si puede deje lo que esta haciendo y descanse, pase un rato tranquilo y distráigase, respire Hondo y relaje los músculos. Empiece inspirando de forma mas lenta y profunda .conservé el aire en los pulmones mientras cuente hasta seis y después espire con lentitud. Repita los ejercicios y siga respirando lenta y relajadamente, unas diez veces por minuto. Si se siente cómodo, puede pasar a una respiración de seis segundos, contando hasta diez (la respiración rápida y superficial puede incrementar las reacciones físicas al estrés) a continuación, retome lo que estaba haciendo, pero siempre respirando lenta y profundamente, distrayéndose y pensando de forma constructiva y positiva en como ha manejado la situación y en como se enfrenará a ella si vuelve a presentarse.

El comportamiento ante el estrés puede variar considerablemente de una persona a otra. Muchas no soportan estar solas y buscan el apoyo de la familia y los amigos. Otras, por el contrario, pueden volverse introvertida se indiferentes da la impresión de que han perdido el interés por los demás e incluso empieza a declinar invitaciones porque les parece que todo supone demasiado esfuerzo. Buscan continuamente palabras tranquilizadoras y pueden volverse indecisas: ir

a comprar el pan implica casi tanta preparación como escalar, cambian mucho de opinión, hasta el punto de hablar con cariño de alguien en cierto momento e inmediatamente después catalogar de nulidad total. A veces lloran mucho, se vuelven difíciles y se quejan en exceso, y a menudo quedan que los demás los comprendan hasta límites imposibles. Puede darse un cambio de hábitos sexuales, alguien que era de trato agradable puede tornarse agresivo.

Una persona tranquila se vuelve rígida y obsesiva y se dedica a comprobar continuamente cerraduras e interruptores, por ejemplo, o al limpiar el horno a las tres de la mañana cuando antes lo hacía una vez al año. Estos actos puede deberse a introducir cierto orden y seguridad en la confusión que sienten al alrededor.

A menudo el que está estresado niega estos cambios, que para los demás suelen ser muy evidentes. Pregunte a sus amigos si han observado algún cambio en su comportamiento, pero no se enfade si le dicen la verdad: recuerde que negar lo evidente puede ser primer síntoma de estrés.

Como abordar el problema. “lo difícil del estrés es identificarlo; la solución es relativamente fácil. Una vez halla reconocido que es lo que está sufriendo, debe hallar y abordar las causas subyacentes, no solamente los síntomas. Solicite la ayuda a alguien en quien confíe y a quien respete.”

Para empezar haga una lista de todos los síntomas de estrés, indicando su gravedad y duración.

Recuerde que una serie de irritaciones leves puede ser más angustiada que algunos de los grandes problemas de la vida. Una vez halla notado las posibles causas del estrés que le afecta, puede dividirla en las que tengan una solución práctica, las que vayan a mejorar por sí solas con el tiempo y aquellas respecto a

las que no puedan hacer nada. Debe intentar Olvidarse de las que halla incluido en el Segundo o tercer grupo: deje de preocuparse por lo que puede cambiar. Es posible que su hija adolescente abandone la idea de ser modelo y vuelva a la universidad, o puede que tenga un gran exitoso. Seguramente dentro de un mes la taladradora de la calle será un recuerdo remoto. Apunte la solución de los casos en la que se halla y póngala en práctica para ver si mejora la situación.

Tenga en cuenta que en algunas de esas soluciones puede molestar a otros. Recuerde que cuidar de uno mismo no significa perjudicar a nadie, y que será mas útil para usted mismo y para los demás si se encuentra bien.

El control de los progresos, anote cualquier cambio en su naturaleza, gravedad o duración. Repita el proceso al cabo de una semana, para ver como va evolucionando: si alguna solución no consigue resultados aparentes, pruebe otras alternativas.

Siga evaluando su progreso hasta que sienta que ha recuperado el control de su vida.

Es casi seguro que la situación habrá mejorado mucho después de 6 o 12 semanas.

En especial tiene que considerar cuatro aspectos de los pensamientos negativos:

- ¿Que conexión tiene con los hechos?
- ¿Que interpretaciones alternativas existen?
- ¿Que ventajas e inconvenientes tiene pensar así?
- ¿Esta sacando conclusiones precipitadas o culpándose innecesariamente?

El control de la forma de vida, si tiene demasiado que hacer y demasiada responsabilidad y para no sentirse abrumado divida sus tareas entre lo que debe hacer, y lo que deberá hacer y lo que no tiene necesidad de hacer. Los siguientes puntos pueden ayudarle a sentir que controla más su vida:

Lleve una vida normal. Prepare un calendario diario o semanal de actividades que incluya algo nuevo o distinto cada día.

- Haga planes de cara al futuro y no piense en los errores o las decisiones del pasado.
- Reduzca el consumo del tabaco, alcohol, café y bebidas estimulantes, haga ejercicio habitualmente, coma bien y duerma lo suficiente.
- Busque tiempo para descansar y relajarse.
- Pida a su familia y amigos que lo ayuden a cambiar su forma de vida.

Pensar de otra forma es conveniente:

- Analice su modo de pensar. Prémiese por lo bueno y modere sus críticas.
- Manténganse alerta ante los pensamientos negativos que le asalten por sorpresa cuando no se corresponde a los hechos y le cueste desprenderse de ellos.
- Anóteles y registre también sus respuestas.

- Aprenda a reconocer los pensamientos negativos y sustitúyelos por los otros mas realistas y positivos. Con la práctica será más fácil. Para empezar escriba lo que valla pensando.
- Resiste la tentación de pensar en cosas negativas, pero no empiece a poner excusas; no reconocer el problema no significa acabar con el.
- Los siguientes trucos pueden ayudarle a evitar los pensamientos negativos:
- Cuente los pensamientos negativos que tiene cada día y el tiempo que le ocupan.

Por Ejemplo: puede tener la impresión de que se ha conformado con una mala reparación en la casa por que no sabría que decir si intentara quejarse o puede tener la sensación de que una reunión laboral ha salido mal por que usted no esta a la altura.

Busque una pauta que se repita: si algo le lleva a tener pensamientos negativos evítelo, si algo lo lleva a tener menos pensamientos negativos hágalo más a menudo.

Use los pensamientos negativos para tomar medidas. Anótelas en un diario conforme se presente.

Normalmente no analizamos nuestra forma de pensar, por lo que al principio puede que le cueste hacerlo. Es difícil hallar soluciones alternativas y opciones diferentes en cuando se esta estresando.

Lo que tiene que hacer es escribir que es lo que le preocupa y leerlo, cuando este mas tranquilo. No todo el mundo es igual tiene que buscar soluciones que le ayuden a ser mas positivos.

Cuando cualquier movimiento supone un esfuerzo la mejor respuesta puede ser obligarse a ser más.

Debemos sacar provecho de las actividades positivas ya que:

- Hace que se sienta mejor. La actividad le distrae, le da sensación de controlar su vida, de que ha logrado algo y de placer.
- Le da fuerza y energía y se siente menos cansado.
- Le ayuda sentirse motivado mientras mas haga.
- Le ayudara a pensar sin interferencias.
- Agrada a los que le rodean.

Programe sus actividades por medio de un horario que incluya todo lo que haga.

El hacer planes le ayudara a hacerse esta pregunta: que le gustaría mejorar a usted?, como puede cambiar las cosas para que mejoren?.

Proyecte cada día por Adelanto e incluya actividades que le resulten gratificantes:

- Estructurar el tiempo le permite sentir que esta adquiriendo control y que tiene un objetivo.
- Una vez proyectada las actividades y estructurado del día o la semana, se divide en unidades manejables que son menos abrumadoras.

Se deben aprovechar al máximo:

- Sea flexible, no un esclavo de la rutina.
- Piense en alternativas.

- Atégase al programa. Si le queda tiempo libre llénese de actividades agradables.
- Programe actividades cada 30 minutos a cada hora.
- Trabaje a un buen ritmo para obtener resultados.

Defensas contra el estrés. “Podemos defendernos del estrés si comprendemos que lo provoca y aprendemos a evitarlos o adaptarnos mejor. Las principales defensas están en nuestro interior y consiste sobre todo en estar en forma mental y físicamente, y en tener una mente sana en un cuerpo sano”

Podemos mejorar nuestras defensas si llevamos una vida sana y satisfactoria y nos cuidamos.

El sueño, es importante dormir lo suficiente. Si no lo consigue es aconsejable aprender a relajarse.

El sueño nos sirve para dejar atrás todas las preocupaciones del día. Las horas necesarias varían en función de la persona, pero por lo general se requiere más en periodos de estrés que cuando la vida va sobre ruedas. No duerma demasiado ya que después de sentirse tan mal como si hubiera dormido muy poco. Los trastornos del sueño son normales y si sufre estrés, pero no se preocupe si pasa algunas noches malas uno suele recuperarse tras dormir bien una noche. Si le cuesta dormirse reduzca el consumo de café o bebidas estimulantes, cene pronto, intente cansarse físicamente haciendo algún ejercicio agradable, tome un baño y dedique un tiempo a desconectarse antes de acostarse: leer, ver televisión. No empiece a dar vueltas a los problemas pueden esperar hasta mañana. Si no consigue conciliar el sueño o se despierta a plena noche y no puede volver a dormirse levántese, prepare algo de beber preferiblemente leche caliente, haga un solitario o algo que le exija pensar como ordenar un cajón y vuelva a meterse en la cama. Lo se quede tumbado

preocupaciones. Intente no tomar pastillas para dormir. Las pastillas pueden hacer que se sienta mareado por la mañana lo cual le costara aun mas hacer frente al día también puede convertirse en un habito prejudicial para causarle mas estrés.

La dieta es otro punto intente manejar el peso ideal. Una dieta equilibrada para evitar los peligros que implica el sobre peso y para reducirlo o prevenir los riesgos como cardiopatías, hipertensión, preocupación, malos hábitos de alimentación.

Los principios básicos son comer menos alimentos grasos, aumentar el consumo de fibras, legumbres, frutas, verduras y reducir la azúcar y la sal. No inicie demasiado deprisa su campana de reforma cambie unos pocos productos cada vez y añada alimentos nuevos, en lugar de eliminar sin mas que sean recomendable.

El ejercicio, solo hay una forma de mantener el cuerpo en forma: hacer ejercicio, de ser posible todos los días. El ejercicio le ayudara a relajarse física y mentalmente, consular el sueno sin problemas, y estimulara su apetito.

Mejorar la salud en general y mantenerse en forma puede proteger de los efectos del estrés y reducible. Hay muchos hechos que son estresantes de por si, pero muchas de nuestras reacciones ante ellos depende de las actitudes, creencias y valores que tengamos.

Cuando estamos serenos por un examen o una entrevista de trabajo. En primer lugar, poniendo un poco de imaginación, podemos prestar atención a lo que solemos pensar cuando el estrés es inminente que nos decimos quizás dios mió que voy a decir, ojala ya hubiera pasado todo. Mejor podemos decir cosas positivas en lugar de estar nervioso estoy seguro, los puntos positivos que quiero

destacar son, y en lugar de ponemos histéricos dándole vueltas a un problema darle soluciones, con el tiempo ese proceso se automatiza.

Sentir que se controlan los acontecimientos reduce su efecto estresante. Incluso en aquellos que no depende de nosotros, suele haber algo que podemos modificar, hacerlo disminuye la estresante impresión de impotencia.

Los métodos de auto control pueden ser muy útiles cuando queremos alterar aspectos concretos de nuestra conducta o de nuestra forma de reaccionar.

En primer lugar si en su trabajo acaba siempre enfadado con un compañero, esta irritable durante el desayuno, anote estas circunstancias en un diario y piense como modificar estas conductas, respirar lentamente, progenitor a su compañero si puede ayudarlo, el sanguínea paso de auto control implica premiarse o recompensarse cuando cambie la conducta.

La relajación es una técnica de gran utilidad para combatir el estrés para prepararse para la relajación antes de iniciar cualquier rutina de relajación es importante asegurarse de que la mente, el cuerpo y el entorno se hallan en el estado adecuado.

- Siéntese en una silla confortable o acuéstese en una habitación tranquila donde no lo interrumpen.
- Si se sienta quítese los zapatos, no cruce las piernas, descansen los brazos sobre una silla.
- Si se tiende, póngase boca arriba con los brazos a los lados para estar más cómodos.

- Cierre los ojos y concéntrese en su cuerpo. Observe su respiración y los puntos de tensión muscular que se sienta cómodo.

La respiración de la relajación, el uso de una adecuada técnica de respiración es esencial para relajarse:

- Relaje la mandíbula y los hombros .respire profundamente, inspirando por la nariz y espirando por la boca expanda el abdomen al inspirar. Levante la caja torácica para que entre más aire y llene los pulmones hasta el máximo.
- Contenga la respiración entre tres y seis segundos y espire el aire lentamente, permitiendo que la caja torácica y el abdomen se relaje, hasta vaciar los pulmones.
- No forcé la respiración con la practica será mucho mas fácil.
- Mantenga esa respiración lenta, profunda y rítmica durante toda la sesión.
- Sea conciente de la sensación bienestar físico y de pesadez que extiende por todo su cuerpo.

5.5.4 Buscar ayuda. “Es mas fácil superar el estrés si se cuenta con el apoyo de familiares y amigos .del mismo modo, no tener amistades ni familia a los que recurrir pude provocar o empeorar el estrés”.

Si esta nervioso o preocupado por algo que ha sucedido recientemente, su nivel de estrés aumenta si no puede hablar de sus temores. Es fácil que crea que los demás no se preocupan como usted, que no tiene forma de huir de la presión y que a nadie le interesa lo que le pase. Quizás este convencido de que no pueden entenderle o de que nadie ha sufrido nunca esa ansiedad ante algo habitual, y de

que el que le cueste enfrentarse a la situación es síntoma de debilidad es decir algo que oculta y de lo que avergonzarse.

Las buenas relaciones de cariño ayudan a superar el estrés. El apoyo puede proceder, sencillamente de una vida estable en casa sin problemas en el trabajo lo que nos permite movernos a nuestro aire, de modo que podemos enfrentarnos a un problema especialmente estresante y solucionarlo, y además hacerlo a nuestro ritmo.

Es muy útil contar con alguien que nos sepa escuchar y en quien podamos confiar, alguien quien nos apoye, nos ofrezca Consejos prácticos, nos haga compañía o simplemente este a nuestro lado para distraernos.

Puede ser difícil escapar del la soledad y del aislamiento, el medio al rechazo puede desanimarle si quiere hacer nuevos amigos. Si en cambio la sensación de aislamiento es una parte importante del problema, puede buscarse un círculo social ofreciendo amistad y apoyo a los demás y a su vez ofreciendo los de ellos.

Especialistas privados, puede pedir a un psiquiatra u otro especialista en salud mental que tenga consulta privada. Puede hacerlo a través de su medico de mutual privada o dirigiéndose a un hospital o clínica psiquiátricos privados.

Otras formas de ayuda para el tratamiento del estrés médicos tradicionales han recibido críticas por ser demasiado limitados y dejar de lado aspectos personales y sociales. A consecuencia esa crítica, seria psicológica para utilizarlas en combinación con el tratamiento medico de forma independiente.

Existen diversos tratamientos para el estrés médicos, psicológicos, fisioterapéuticos haciendas un trabajo interdisciplinario se pude lograr disminuir el estrés. Todos los métodos han sido beneficiosos para algunas personas.

La familia y los amigos pueden aportar un apoyo valioso en los casos de estrés si le preocupa el estrés, cuanto antes lo aborde y busque ayuda, mejor. Existen tres tipos de asistencia profesional, medica, psicológica, social, y terapéutica. Prueba un tratamiento durante un tiempo razonable antes de intentar otra cosa. Los grupos de autoayuda y los medios de comunicación pueden ofrecer gran cantidad de información, Conejos y asistencia practica.

Mecanismo de defensa, el proceso de adaptación al estrés tiene dos fases. Primero tenemos que darnos cuenta de que algunas de las respuestas que repentinamente tenemos ante el estrés pueden ser perjudiciales, en un Segundo lugar debemos buscar y utilizar nuevas formas de salir adelante hasta asta que encontremos soluciones satisfactorias, nuestra mente funciona y reacciona ante el estrés:

- **Compensación.** Es una conducta que puede aparecer para contrarrestar un complejo de inferioridad por ejemplo rodearse de animales domésticos para compasar relaciones humanas deficientes.
- **Somatización.** Los miedos ocultos pueden salir a la superficie en forma de síntomas físicos, una persona que tenga miedo de salir a la calle puede sentir debilidad en las piernas.
- **Desplazamiento.** Consiste en transferir una emoción e un destinatario a otro. Es una forma de disfrazar o evitar las ideas o actitudes que nos incomodan por ejemplo podemos dirigir contra la familia nuestra ira hacia los compañeros de trabajo.
- **Disociación.** Es evitar analizar con demasiado detalle las propias actitudes por lo que se pasan por alto incongruente de pensamientos y conducta.

- Fijación. Se trata de un comportamiento personal anclado en periodos vitales de menor madurez. Se ve en el caso de los adultos que dependen de los demás como si fueran niños.
- Identificación: consiste en comportarse como otra persona de forma consiente o inconscientemente lo que puede implica asumir sus ropas aficiones por ejemplo jóvenes que imitan actitudes de de adultos que admiran.
- Introyección: supone dirigir hacia uno mismo los sentimientos y actitudes que se tiene hacia los demás lo que provoca conflictos. La rabia contenida hacia miembros de la familia pude llevarse a hacerse un mismo.
- Inversión. Es la exageración de tendencias contrarias a las que se reprimen.

Negación. Consiste en convencerse uno mismo de que no hay ningún problema cuando si lo hay, con la esperanza de que la dificultad desaparezca por si sola.

Un ejemplo es negarse a reconocer que se esta enfermo.

- Proyección. Opuesto a la introyección, es el desplazamiento de actitudes personales hacia los demás o hacia el entorno. Es otra forma de evitar sentirse culpable. Se culpabiliza a los demás o incluso al entorno de las carencias personales.
- Nacionalización. Una forma de autoengaño en la que se encuentran motivos socialmente aceptables para justificar una conducta provocada por razones menos nobles.

- Regresión. Consiste en recuperar formas de pensar, sentir y comportarse propias de etapas previas del desarrollo individual o social. Así, un adulto puede sufrir una regresión hacia las rabietas infantiles.
- Represión. Es expulsar de la conciencia las ideas e impulsos que no encajan con lo que el individuo considera correcto. La represión es inconsciente e involuntaria, en contraste con la supresión, que es la negativa deliberada a pensar, sentir o hacer algo que entre en conflicto con criterios morales.
- Resistencia. Es una barrera entre la mente consciente u el inconsciente que impide resolver tensiones o conflictos. Por ejemplo, una persona puede resistirse inconscientemente a averiguar el origen de su estrés, lo que prolonga su situación.
- Renuncia. Es abandonar una situación estresante y retirarse física y emocionalmente de ella. Se caracteriza por la pérdida de entusiasmo e interés, por la apatía y porque se suena despierto.
- Sublimación. Consiste en dirigir tendencias prohibidas hacia canales más aceptables socialmente. Por ejemplo, una conducta infantil y caprichosa se sublima en una conducta social divertida o altruista en el proceso de maduración.

El exceso de energía puede sublimarse hacia canales útiles.

- Transferencia. Consiste en experimentar emociones hacia una persona derivadas de experiencias vividas con otra. Por ejemplo, la ansiedad o la hostilidad provocadas.

- **Reglas de oro para reducir el estrés:**

- Debe tener claras sus prioridades; piense que es lo que de verdad le importa.
- Anticípese a las dificultades y prevea como sortearlas.
- Comporta sus preocupaciones con familiares o amigos siempre que sea posible.
- Busque un grupo de actividades sociales o un círculo de amistades. Haga ejercicio habitualmente.
- Lleve una vida ordenada.
- De se premios y recompensas por los actos, actitudes y pensamientos positivos.
- Conózcase mejor: desarrolle sus defensas y fortalezca sus puntos débiles.
- Sea realista ante los problemas y decida los pasos que debe dar; en caso necesario, distráigase con algo agradable, no se lo quede todo dentro ni pase la noche despierto dándole vueltas.
- Intente ser objetivo.
- No sea demasiado duro consigo mismo.
- Busque asistencia médica si le preocupa si le procura su salud.

- Siempre hay alguien dispuesto a ayudarle, sea cual fuere el problema: tiene que estar dispuesto a aprovechar su experiencia.
- Relájese y tómese pequeños descansos durante el día.
- Introduzca pequeños cambios en su vida de forma habitual.
- Aprenda a delegar.
- Busque tiempo para el ocio.
- Dedique el tiempo a si mismo todos los días y todas las semanas.
- Escuche con atención a los que le rodean.
- Disfrute de la vida en solitario y de la compañía de su familia y amistades.

5.5.5 Yoga:



Figura 1. Posición de asana en yoga

La palabra yoga significa yugo unión o armonía.

El yoga llegó a occidente desde la India hace aproximadamente un siglo a través de tropas que volvían a casa y de los sirvientes civiles.

Es un sistema de capacitación física y mental que se realiza sobre todo para la superación espiritual, combina ejercicio físico, control de la respiración y meditación para mejorar la salud en general. Debe realizarse por la mañana temprano, con el estómago vacío o media hora antes de comer.

Para realizarlo se extiende sobre el suelo una alfombra, el practicante se extiende a lo largo del lecho, comienza a relajar distintos grupos musculares, es como si los músculos fueran muriendo y yacieran muertos en el suelo. Se comienza por los músculos del tórax, abdomen, piernas, brazos y por último el rostro y cabeza, debe hacerse con los ojos cerrados y esta relajación se acompaña de una respiración absolutamente controlada.

Pasa por dos periodos:

El que va desde el comienzo de los ejercicios hasta el instante en que se alcanza la relajación.

Desde el instante en que se alcanza la relajación, y la tensión se dirige a los músculos de la respiración.

El yoga tiene tres niveles o grados de dominios.

- El practicante debe dirigir la tensión solo a la respiración.
- Después de unos quince días se aplica otra técnica, la de inspiración y aspiración.

- Después de un mes, que halla dominado el segundo nivel se aumenta el volumen de aire por respirar.

Debe hacerse en un lugar bien ventilado, en un ambiente tranquilo sin distracciones algunas.

Para decirlo en pocas palabras: Es una disciplina de integración. ¿Qué es eso? Significa que mediante la práctica de las ásanas (o posturas) recuperas las conexiones entre el cuerpo, la mente y el espíritu. ¿Está claro, no?

Vamos por pasos: Ciertamente desarrollas fuerza, flexibilidad y equilibrio a nivel físico, (y hasta una muy bonita figura)... ¡¡Pero eso no es todo!! Mejoras tu atención consciente y por ende tu capacidad de concentración para empezar.

Mucho más allá de un cuerpo físico en perfecto “fitness”, además, a través de la práctica regular de *el* yoga (o de *la* yoga, como algunos dicen, nadie se pone nunca de acuerdo) trastocas y beneficias todo tu ser.

Me explico mejor: Nuestro cuerpo, nuestra postura, y hasta nuestra manera de caminar, son un reflejo de nuestra psique y de nuestro complejo psico-emocional. Al practicar y desarrollar fuerza física, equilibrio y flexibilidad articular y muscular, también tus puntos de vista y actitudes se hacen más flexibles, el criterio más fuerte y tus decisiones y emociones más centradas. (hummm, ¿No poca cosa, eh?)

Porque lejos de tener entidades separadas (mente, psique, cuerpo y alma, como siempre habíamos creído) somos una sola entidad estrechamente interrelacionada. Y a través del yoga, integramos (otra vez la dichosa palabrita) a todo nuestro ser. Todo esto nos conduce a un estado “superior” (o por lo menos

más armónico) de ser y de expresarnos a nosotros mismos y en relación con todos los seres que nos rodean (que, especialmente en México, son bastantes).

Mediante la práctica del Yoga se estimulan los sistemas óseo y muscular, aumentando el Rango de Movilidad Articular (RMA), los sistemas digestivo, circulatorio y cardiovascular, de drenaje linfático, respiratorio, nervioso central y periférico, inmunológico, hormonal y reproductor, células y tejidos, además que alivia el estrés y elimina todo lo que implica vivir estresado.

Algunas posturas te harán enfrentarte contra ti mismo y te harán desarrollar, aunque no quieras (hay que decirlo), paciencia, aceptación y hasta compasión. Otras, en cambio, te harán sentirte dueño de ti mismo y de la situación, desarrollando seguridad y confianza.

Algunas otras te enfrentarán a miedos indecibles (¡¡Pararte de manos o de cabeza en medio del salón!!) y te harán recuperar el sentido lúdico de la vida, donde todo es posible y nada en realidad importa.... otras veces tendrás sentimientos espontáneos de amor, perdón y gratitud.

Relajación y paz interna... también suceden. Aunque el Tai'Chi se medio apoderó del concepto "meditación en movimiento", Yoga también es meditación en movimiento; mediante posturas más o menos complicadas para ejecutar, algunas en sutil y delicado equilibrio y otras vigorosas y contundentes, aunadas a las precisas, atinadas, inteligentes y oportunas indicaciones del maestro (...bueno, alguien tenían que echarme porras), la mente, los pensamientos, la voluntad y todo tu ser, necesitan estar presentes necesariamente, en el aquí y en el ahora. Y la mente (que como dicen los budistas: somos lo que pensamos, y con nuestros pensamientos construimos nuestro mundo...), la mente eventualmente también se calmará.



Figura 2. Asana de yoga

El Yoga es el camino más interesante y apasionante que te puedes encontrar en la vida.

Saldrás a veces exhausto como un trapo, otra tal vez, triste y hasta un poco decepcionado y frustrado de tu propio cuerpo (esos días en que te tomas a ti mismo demasiado en serio) y las más de las veces saldrás contento, satisfecho y con una extraña sensación de plenitud. Y aunque sea debido a las “agujetas” y los músculos adoloridos (¡Músculos que nunca en la vida habías sentido antes!), el Yoga siempre te hará esbozar una sonrisa.

“La salud reemplaza a las heridas, la gratitud a las preocupaciones y la seguridad al miedo”.

Las recompensas son incontables. Sobrepasarán por mucho las expectativas más optimistas de bienestar físico, gozo y tranquilidad.



Figura 3. Muestra de una clase de yoga

5.5.6 Rolfing⁹. El rolfing es un sistema creado en 1920 por la estadounidense Ida P. Rolf (1896 - 1979), quien había obtenido su doctorado en bioquímica en la Universidad de Columbia el año 1916. Sus estudios de yoga y su aplicado trabajo con el cuerpo posibilitaron que desarrollara estas técnicas de reintegración estructural, como las llamó originalmente. Los principios que guían el rolfing sostienen que el cuerpo funciona mucho mejor si su estructura se encuentra alineada verticalmente con el campo gravitatorio de la tierra, lo que es posible de conseguir por la plasticidad de sus componentes.

Junto a una interesante terapéutica el método de Rolf legó una gama de conceptos y definiciones que han sido generalizados a otros sistemas de curación: geometría del cuerpo, fascia, planos de movimiento, bloques.

El Rolfing permite al individuo una mayor autoconciencia, un conocimiento de si y de las fuerzas que actúan sobre nuestro organismo.

Los beneficios del Rolfing se pueden apreciar tras las primeras sesiones, es posible percibir como la respiración se libera, la tensión en el pecho disminuye,

⁹ Dr. Albrigh Meter. Guia completa de medicina alternativa. Editorial Parramon Ed, 2005

los músculos adaptan su tensión de una forma más natural a los requerimientos gravitatorios, la distensión corporal, la relajación y el contacto pleno de los pies y piernas con la Tierra permiten integrar el movimiento como una función consciente y enriquecedora de la experiencia humana.

- Otros beneficios

- *. Mejora postural y de aspecto físico.
- *. Mayor libertad en las articulaciones.
- *. Movimientos más armoniosos.
- *. Menor desgaste de energía.
- *. Mayor estabilidad emocional y más resistencia al estrés.

Los efectos del Rolfing, sobre todo en los cuerpos en los que se consigue el óptimo alineamiento, suelen ser permanentes. No obstante, tras un período de descanso de aproximadamente 6 meses, se pueden realizar algunas sesiones complementarias.

Es una técnica de integración postural desarrollado a principios del siglo pasado por Ida Rolf, mezcla técnicas de masaje profundo y manipulativo, en cierta forma no procura reemplazar nada ni forzar nada, simplemente procura restituir el organismo a su condición o postura normal frente a la acción de la gravedad. Es por ello que no podemos describirlo como un simple método de masaje, ni como otro medio más de educación postural, ya que va mucho más allá.

Su acercamiento filosófico a la integración postural de Feldenkrais o a los textos de Reich no le sustrae valor sino antes al contrario, extienden su campo de actuación y convierten al Rolfing en un medio de liberación excepcional de las tensiones internas más ocultas y resistentes a otros tratamientos.

El cuerpo responde al medio, que le demanda cada vez más esfuerzo, con tensión, esa tensión puede ser válida cuando cubre la función de defensa, sin embargo cuando se establece como una reacción inconsciente frente a toda experiencia sensorial que nos alcanza desde el exterior, se transforma en un problema que no hará sino crecer conforme las nuevas tensiones se acumulan sobre las precedentes y el cuerpo no alcanza a recobrase, a relajarse ante semejante marea de tensión inquebrantable.

La tensión se convierte en dolor y el dolor se cronifica, alcanza el inconsciente y una armadura de dolor y tensión que se establece para resguardarnos nos destruye lentamente. La rigidez de la armadura dificulta el movimiento, un cuerpo sometido, rígido, ve limitada su fluidez, una limitación que alcanzará a estados mentales y emocionales sin duda.

La rigidez de una parte acaba alcanzando a la totalidad del ser.

Hay un aspecto que sin ser novedoso resulta muy destacable y al que el Rolfing le sabe extraer todo su valor: el organismo no actúa en medio de un lugar imaginario, actúa, se mueve, adopta posturas sometido al campo gravitatorio terrestre un campo que lo moldea y/o deforma a lo largo de toda su existencia física.

La acción de la gravedad se tiene muy en cuenta en el rolfing, el cuerpo en armonía con el medio y la tierra es el generador del campo gravitatorio y el origen de nuestra vida, estamos sometidos a la gravedad como los peces al mar, nuestra mente y cuerpo dependen de ese campo gravitacional tan poderoso, la forma de nuestro rostro, de toda nuestra estructura en realidad dependen de la fuerza de gravedad ya que hemos sido formados por ella lentamente a lo largo de toda nuestra vida, no ha pasado ni un instante sin que nos afecte.

El desarrollo de la conciencia, la liberación del miedo, del dolor, el fluir de la energía son efectos secundarios de una técnica que va más allá de la terapia, logra un enriquecimiento de la vida experimentada con creatividad y libertad plenas.

- **Las sesiones de Rolfing**

El tratamiento se aplica en un ciclo de 10 sesiones individuales de aproximadamente hora y cuarto de duración cada una. Para evitar que los resultados del trabajo sean temporales, el Rolfing no se centra únicamente en la zona donde se manifiesta el problema sino que, basándose en una lectura corporal minuciosa antes de cada sesión, trata de averiguar el origen exacto del desequilibrio corporal.



Figura 4. Técnica de presión



Figura 5. Trabajo de columna



Figura 6. Presión con ayuda de masajeador

5.5.7 Stretching¹⁰:

- **Principios:**

La postura es un reflejo: de nuestras tensiones musculares y creencias mentales, es por esto que si queremos cambiar la postura debemos modificar las causas que deforman o limitan nuestra postura.

Tensión quita tensión: El principio de trabajo es el estiramiento, a través de una puesta en tensión de los tejidos del cuerpo promovemos las respuestas reflejas adecuadas del sistema nervioso para que ocurra la relajación de las tensiones musculares. A través de un aumento de la tensión, el cuerpo reconoce la tensión que ya tenía el músculo (que se había vuelto inconsciente e involuntaria) y puede soltarla de esta manera.

Resolver la causa del síntoma: Eliminar el dolor, la incomodidad o el malestar es importante, pero no es suficiente debemos resolver la causa mecánica, emocional o mental que está produciendo dicho síntoma. Nuestra vía de entrada o herramienta de trabajo es la postura, pero su efecto se esparce a nivel emocional y mental.

¹⁰ Stirk, John L. Guía para mejorar la estructura corporal. Ediciones Urano. 2003

Apertura desde el placer: Trabajamos desde un espacio de disfrute, de auto-consciencia corporal, y si aparece zonas o sensaciones no gratas son para ser resueltas a nivel de su origen.

Autorregulación: Creemos firmemente que el proceso de auto-sanación es innato, es una propiedad intrínseca del ser humano. Solo ayudamos a que este proceso se de sin obstáculos o resistencias.

Globalidad: Nuestro organismo es un todo, es por esto que no trabajamos aisladamente sino a través del estiramiento de las cadenas musculares (no solamente de músculos aislados) sino todo el cuerpo al mismo tiempo.

Simetría: Nuestra vida diaria y nuestra cultura, nos incitan a usar más un lado del cuerpo que otro, usar más una parte del cuerpo de otro, lo que genera patrones posturales asimétricos, si dichos patrones no son observados y tratados en una sesión de estiramiento (yoga, stretching analítico), dichas asimetrías se perpetúan, es por preciso re-equilibrar el patrón postural durante todo proceso de liberación corporal; es decir mientras se relaja y libera el cuerpo se alinean cada uno de los segmentos corporales. Esta es la especialidad del stretching global.

El stretching tiene un papel diferente al de la flexibilización.

La flexibilización se incluye en la fase dinámica del entrenamiento, en el momento del calentamiento, mientras que el stretching se realiza después del esfuerzo propiamente dicho - entrenamiento intensivo o competición - para reponer los sistemas musculares en su sitio tras el esfuerzo, en la fase de recuperación.

También interviene después de la competición o del entrenamiento, para permitir que los músculos recuperen su elasticidad inicial y evitar, así, la tensión permanente en los tendones.

Es fácil identificar un músculo que necesita una atención particular:

Consideremos el muslo, por ejemplo: si lo siente dolorido, deslice dos dedos sobre la zona y podrá determinar, con exactitud, la existencia de saliencias más duras y dolorosas: son las zonas de contracción.

Es indispensable dar un masaje profundo, acompañado de alargamientos. Si subestima este problema, las tendinitis en la zona de las rodillas no tardarán a aparecer, pues los tendones se habrán mantenido bajo tensión por el encogimiento prolongado del cuádriceps.

El stretching es una gimnasia de alargamiento. En los animales, el alargamiento es instintivo, pero el hombre, a través de la civilización, ha perdido ese instinto.

El stretching no puede ser encarado como una actividad completa, y, por ello, se incluye en la práctica de cualquier realización física.

Un músculo que trabaja se encoge y el stretching permite recuperar su largura inicial y la velocidad de contracción.

En qué momento debemos hacer alargamientos: Es preferible no abusar de los alargamientos antes del entrenamiento o de una competición.

Basta comenzar con unos ejercicios cardiovasculares y trabajando todas las articulaciones del cuerpo antes de empezar la sesión de entrenamiento propiamente dicha.

Después del entrenamiento o de la competición, una buena sesión de stretching es muy bien recibida. Sin embargo, no se debe confundir con un "regreso a la calma", que puede ser realizado en un lugar aislado, en una posición cómoda, en un ambiente tranquilo, con música agradable y relajante.

Andar afecta diariamente al psoasiliaco y al recto anterior. El trabajo permanente de estos músculos provoca su encogimiento, resultando de ello la necesidad de ser alargados con el fin de prevenir las punzadas lumbares que derivan en ciática.



Figura 7.

- **Zona lumbar y caderas**

Extender la pierna inferior y empujar hacia el suelo la superior, flexionada en 90°, con la mano opuesta.

Girar la cabeza y mirar la mano del brazo extendido, manteniendo las espaldas apoyadas.

Mantener la posición por 30''



Figura 8.

- **Articulaciones de la cadera.**

Poner una pierna hacia delante, asegúrate que la rodilla está perfectamente alineada con el tobillo: ahora empujar hacia delante la cadera y mantener el esfuerzo durante 30 segundos.

Repetir después cambiando de lado y de pierna.



Figura 9.

- **Lumbar, abductores de piernas y caderas**

Manteniendo siempre las piernas cruzadas, la pierna superior tiene que empujar la inferior hacia el suelo durante 30 segundos, sin oscilar.

Mantener el tronco, las espaldas y la cabeza en contacto con el suelo, pero de forma relajada.

Repetir cambia de lado y pierna.



Figura 10.

- **Espalda**

Este ejercicio es un clásico del relajamiento antálgico, usado para aliviar los dolores de espalda.

Presionar ambas rodillas hacia el pecho, apoyando bien en el suelo tanto la zona lumbar como la nuca.

Mantener la posición en tensión durante 20 segundos



Figura 11.

- **Glúteos**

Cruzar una pierna sobre otra, relajando piernas y pies.

Cruzar los dedos detrás del muslo y acercar las piernas hacia el pecho, relajando y apoyando bien el cuello en el suelo.

Mantener la tensión durante 20”.



Figura 12.

- **Brazos, hombros y pecho**

Coger una toalla por las extremidades; levantar los brazos en alto, hacia atrás y abajo.

Mantener la tensión de 10" a 20”.

El movimiento debe ser fluido, por tanto, las mano no deben estar demasiado próximas.



Figura 13.

- **Cuadriceps y rodilla**

Coger la parte anterior del pie derecho con la mano derecha y acercarlo al glúteo manteniendo la tensión 30" por pierna.

Las rodillas deben quedar alineadas y la pierna de sostén poco doblada.



Figura 14.

- **Gemelos y tobillos**

Un paso adelante con la pierna izquierda, plegarla flexionando el busto.

La pierna derecha deberá quedar recta, el pie a contacto con el suelo.

Mantener la posición 20" por pierna.

Es importante que los pies estén paralelos.



Figura 15.

- **Pelvis y cuadriceps**

Asumir la posición indicada en la foto y mantenerla por 20"

Repetir cambiando de lado.

Si sentís dolor en la rodilla de la pierna plegada, llevarlo hacia adentro.

Se nos encontráis a gusto.



Figura 16.

- **Espalda y abdominales oblicuos**

Este ejercicio favorece una figura delgada.

El codo derecho debe ejercitar una presión sobre la pierna izquierda hacia la parte interior.

Girar el busto manteniendo los hombros abiertos y llevando la mirada hacia el hombro izquierdo.

Respirad con naturalidad por 15".



Figura 17.

- **Posteriores del muslo y lumbares**

La posición correcta es con la pierna extendida, el pie derecho, y la rodilla ligeramente plegada.

Doblaros hacia delante con el busto a la altura de las caderas, sin doblar la cabeza y hombros.

Mantener la tensión por 30".

Repetir cambiando de lado.

5.5.8 La risoterapia¹¹. La Risoterapia es una hermosa puerta para lograr la relajación, abrir nuestra capacidad de sentir, de amar, de llegar al silencio, al éxtasis, a la creatividad, sencillamente utilizando la risa como camino.

Se utilizan técnicas que ayudan a liberar las tensiones del cuerpo y así poder llegar a la carcajada, entre ellas: la expresión corporal, el juego, la danza, ejercicios de respiración, masajes, técnicas para reír de manera natural, sana, que salga del corazón, del vientre, de un modo simple como los niños.

- **¿En qué se basa la Risoterapia?.**

Científicamente, se ha comprobado que la risa franca, la carcajada, aporta múltiples beneficios: rejuvenece, elimina el estrés, tensiones, ansiedad, depresión, colesterol, adelgaza, dolores, insomnio, problemas cardiovasculares, respiratorios, cualquier enfermedad. Nos aporta aceptación, comprensión, alegría, relajación, abre nuestros sentidos, ayuda a transformar nuestras pautas mentales.

¹¹ www.aprendemas.com/cursos/cursos-risoterapia-a-distancia

Recientes estudios sobre la capacidad de las carcajadas para combatir todo tipo de enfermedades indican que mientras reímos liberamos gran cantidad de endorfinas, responsables en gran parte de la sensación de bienestar.

- **¿En qué nos puede ayudar la Risoterapia?**

Se utiliza la risa con el fin de eliminar bloqueos emocionales, físicos, mentales, sexuales, sanar nuestra infancia, como proceso de crecimiento personal. Se crea un espacio para estar con uno mismo, vivir el aquí y ahora, estar en el presente, ya que cuando reímos es imposible pensar, nos ayuda a descubrir nuestros dones, abrimos horizontes, vencer los miedos, llenarnos de luz, de fuerza, de ilusión, de sentido del humor, de gozo y aprender a vivir una vida positiva, intensa, sincera y total, como los niños.

Después de una sesión de dos horas, es inevitable sentirse pleno, amoroso, tierno, alegre, vital, energético y un sinfín de sentimientos positivos. Parece mentira cómo un método tan sencillo como es la risa puede aportarnos tanto: la risa es Magia, es Alquimia, es la mejor medicina.

"La vida es en su totalidad una gran broma cósmica. No es algo serio, tómala seriamente y la perderás. Compréndela únicamente a través de la Risa". OSHO.



Figura 18.

- **Origen y evolución de la Risoterapia¹²**

Diferentes corrientes filosóficas conocen desde hace siglos la importancia de la risa y el sentido del humor y lo promueven de manera práctica.

Hace más de 4000 años en el antiguo imperio chino, había unos templos donde las personas se reunían para reír con la finalidad de equilibrar la salud. En la India también se encuentran templos sagrados donde se puede practicar la risa.

En culturas ancestrales de tipo tribal, existía la figura del "doctor payaso" o "payaso sagrado", un hechicero vestido y maquillado que ejecutaba el poder terapéutico de la risa para curar a los guerreros enfermos.

Sigmund Freud atribuyó a las carcajadas el poder de liberar al organismo de energía negativa, algo que ha sido científicamente demostrado al descubrir que el córtex cerebral libera impulsos eléctricos negativos un segundo después de comenzar a reír. En los últimos 30 años se ha avanzado mucho en la aplicación de la risa como terapia.

En los años 70, un doctor californiano aplicó la alegría y el buen humor como apoyo en la recuperación y tratamiento de enfermedades, obteniendo beneficiosos resultados. A partir de entonces se comenzó a utilizar la técnica de la terapia de la risa en hospitales de EEUU, Suiza, Alemania y Francia

- **La alegría de vivir...**

Alegría permanente sin motivo alguno...

¹² www.aprendemas.com/cursos/cursos-risoterapia-a-distancia

En la vida ordinaria, te alegras cuando hay un motivo: has conseguido el trabajo que deseabas, has encontrado la persona que te entiende.... Pero estas alegrías no pueden durar mucho; son momentáneas, no pueden permanecer de forma continua e ininterrumpida.

Si tu alegría está causada por algo, desaparecerá, será momentánea, pronto te dejará sumido en una profunda tristeza.

Hay una clase distinta de alegría que es un signo de confirmación: de pronto estás contento sin ninguna razón. No puedes decir por qué. Si alguien te pregunta: ¿por qué estás tan alegre?, no tienes respuesta.

Esta alegría no puede ser perturbada. Pase lo que pase, continuará. Está allí, día tras día. Seas joven o viejo, estés vivo o estés muriéndote, siempre está ahí. Cuando hayas encontrado una alegría que perdure, aunque las circunstancias cambien, es señal de que estas acercándote al estado búdico. OSHO

- **La risoterapia otros aspectos**

La risoterapia es una disciplina que se desarrolla en grupo y que, mediante distintas técnicas, nos dispone para la risa. El principio básico de la risoterapia reside en que la risa no es sólo una cuestión divertida sino que es un modo de conocer la realidad. Poder experimentarlo así y facilitararlo a los demás es una bonita tarea en la que os invitamos a participar.

La risa no es solo saludable por el bienestar que produce de forma inmediata, sino que su uso como terapia es cada vez más habitual. A sus efectos contra la depresión y la angustia se le une el hecho de que cinco o seis minutos de risa continua actúa como un potente analgésico, libera la tensión acumulada en la

columna ya que pone en funcionamiento, increíble pero cierto, ¡hasta 400 músculos en cada carcajada!

Reírse es natural, de hecho, un bebé a las 36 horas de nacido puede ofrecer una sonrisa a sus padres. Los niños están mucho más dispuestos a reírse que los adultos, un pequeño se ríe un promedio de 300 veces al día, mientras que un adulto lo hace entre 15 y 100.

Pero lo interesante de la risa es que se ha comprobado que los enfermos de sida o de cáncer tienen una mayor resistencia mientras mejor es su estado anímico.

Esta terapia está muy extendida por oriente: La filosofía china taoista también practica la risa. Un viejo consejo chino dice que para estar sano hay que reír treinta veces al día y, al respecto, los expertos afirman que con tres veces al día es suficiente siempre y cuando sea por más de un minuto cada una.

- **Utilidades de la risoterapia**

¿Por qué una terapia de la risa?

La risa, entre otros, estimula el sistema nervioso y éste como respuesta libera una serie de sustancias, entre las que se encuentran las endorfinas que actúan sobre el sistema inmune y el endocrino, mejorando nuestra calidad de vida y acelerando la recuperación en procesos patológicos.

La comunidad científica ha demostrado que la risa aporta numerosos beneficios para la salud, beneficios que muchas veces nos vemos obligados a buscar en tratamientos interminables y mediante otros métodos que, a la larga, no nos aportan nada. Esto es posible gracias a una sustancia denominada endorfina,

que segregamos cuando nos reímos a carcajada limpia. En el organismo, cuando ocurre una descarga de endorfina, se eleva la sensación de placer que sentimos.

La endorfina, además, ayuda a atenuar pequeños dolores, el insomnio y el estrés.

Así pues, la risoterapia ayuda a combatir eficazmente:

ESTRÉS	ANSIEDAD
DEPRESIÓN	TENSIONES
COLESTEROL	AYUDA A ADELGAZAR
INSOMNIO	PROBLEMAS CARDIOVASCULARES

- **¿Cómo puede ayudarme la risoterapia?**

La risoterapia te ayudará a descubrirte a ti mismo, a eliminar nuestros miedos e inseguridades porque lograremos desechar nuestros bloqueos mentales, físicos, sexuales... en definitiva, nos ayudará a liberarnos.

- **Reírse contribuye a que el organismo funcione mejor y protege contra la angustia**

La risa no sólo es un ejercicio saludable por el bienestar inmediato que produce. Cada vez es más habitual su uso como terapia para curar. Sus ventajas son múltiples: los expertos aseguran que la risa inmuniza contra la depresión y contra la angustia, y también se ha comprobado que cinco o seis minutos de risa continua actúan como analgésico. Además, pone en funcionamiento 400 músculos, ayuda a liberar la tensión acumulada en la columna vertebral y rebaja

el dolor. Por esta razón, es importante aprender reírse de la manera adecuada. Para ello, se han creado escuelas en las que se enseña a conocer las propiedades individuales de la risa y su utilización. Es lo que se conoce con el nombre de risoterapia.



Figura 19.

- **Por que es bueno reírse**

Los efectos que la risa produce en el organismo humano son múltiples. Todos ellos positivos y recomendables. Estos son algunos:

-Ejercicio: Con cada carcajada se pone en marcha cerca de 400 músculos, incluidos algunos del estómago que sólo se pueden ejercitar con la risa.

-Masaje: Las columnas vertebrales y cervicales, donde por lo general se acumulan tensiones, se estiran. Además, se estimula el bazo y se eliminan las toxinas. Con este movimiento el diafragma origina un masaje interno que facilita la digestión y ayuda a reducir los ácidos grasos y las sustancias tóxicas.

-Limpieza: Se lubrica y limpian los ojos con lágrimas. La carcajada hace vibrar la cabeza y se despeja la nariz y el oído.

-Oxigenación: Entra el doble de aire en los pulmones, de ahí que la piel se oxigene más. En concreto, los pulmones mueven 12 litros de aire, en vez de los 6 habituales, lo que mejora la respiración y aumenta la oxigenación. Con esto se desmiente la idea de que la risa provoca arrugas en el rostro, ya que lo tonifica.

-Felicidad: Favorece la producción de endorfinas y encefálicas en el cerebro, que son los neurotransmisores (formados por cadenas de aminoácidos) que se encuentran sobretodo en el sistema limbico y cuya función es combatir el dolor disminuyendo la receptividad del organismo ante estímulos dolorosos; es así como la risa estimula la producción de endorfinas y, por tanto, disminuye la intensidad de los fenómenos dolorosos.

Tantas ventajas no han pasado desapercibidas para nadie. Incluso organizaciones como Médicos sin Fronteras y Payasos sin Fronteras han hecho de la risa una forma de trabajar con personas que han perdido la sonrisa. La utilizan como terapia para superar otro tipo de problemas, bien de carácter psicológico o de otra naturaleza.



Figura 20.

- **Lo mejor las carcajadas**

La risa franca estimula casi todos los órganos, sobre todo si se tiene en cuenta el incremento de la circulación que sigue al masaje vibratorio producido por los

espasmos del diafragma. Gracias a ello, los órganos funcionan mejor y su resistencia a las enfermedades es mayor.

Además, durante el acto de reír se liberan endorfinas, los sedantes naturales del cerebro, similares a la morfina. Por eso cinco o seis minutos de risa continua actúan como un analgésico. De ahí que se utilice para terapias de convalecencia que requieren una movilización rápida del sistema inmunológico. La risa inmuniza contra la depresión y contra la angustia.

Mari Cruz García Roderer, con más de 20 años de experiencia, es la fundadora de la primera y única Escuela de la Risa en España y de la Asociación Mundial de la Risa. "Cualquier risa no sirve para obtener los beneficios que buscamos. Si la carcajada no vibra y no es auténtica, no se consigue nada. Debe ser una risa sana.

Aunque en más de ocasión la risa pueda parecer algo intrascendente, se ha demostrado que resulta muy favorable para la salud, incluso tiene su propio lugar físico en el cerebro. Este lugar se encuentra en una zona del tamaño de una ciruela, el córtex prefrontal. Esta zona es la parte más humana del cerebro, la que no desarrollan otros animales. Según los expertos, en ella reside la creatividad, la capacidad para pensar en el futuro y la moral. De ahí que seamos los únicos seres con capacidad de reír (no de alegrarse, que es muy diferente). Lo que sucede cuando nos reímos es que el cerebro procesa la información en un área diferente de la habitual, que variará según el tipo de humor.

Eso es todo lo que se conoce del origen de la risa, que es mucho menos de lo que se conoce sobre sus ventajas. La primera de ellas es el bienestar inmediato durante y después de una carcajada.

Esta sensación de bienestar procede de los espasmos clónicos del diafragma, el gran músculo que separa la cavidad pectoral de la abdominal y uno de los principales factores que intervienen en el proceso. El diafragma se encuentra en íntima relación anatómica con todos los órganos del cuerpo que apoyan la vida física. Siempre que haya movimientos convulsivos en el diafragma dichos órganos se ven afectados e manera positiva pura, intensa y proyectada desde dentro. "La risa maliciosa o burlona no sirve", explica la experta.

- **Reconocimiento medico de la risoterapia**

Aunque siempre se ha sabido que el sentido del humor influye en la recuperación de los enfermos, fue a partir de la década de los 70 cuando la risoterapia consiguió el empujón definitivo con el famoso caso de Norman Cousins, un importante ejecutivo de Nueva York, conocido crítico y editor de Saturday Review. A los cincuenta años le fue diagnosticada espondilitis anquilosante, una enfermedad basada en una especie de artritis espinal sumamente dolorosa, que lo dejó lisiado.

Por si fuera poco, los doctores no conocían la cura para la enfermedad y ante este panorama nada alentador, Cousins cayó en un estado de depresión mayor. Mientras más se deprimía peor era su estado y el dolor se hacía cada vez más intenso.

Los médicos le aconsejaron que probara a reírse un poco para sentirse mejor. Así, Cousins pidió varias películas cómicas, cortos de "El gordo y el flaco" y varias de los hermanos Marx. Apenas empezó a ver estas películas y a reírse a carcajadas comenzó a sentirse mejor. Descubrió que por diez minutos de risa a mandíbula batiente lograba eliminar el dolor por dos horas. Mientras más se reía mejor se sentía físicamente. Combinando sus terapias de risa con dosis de vitamina C y siguiendo las indicaciones de los médicos, logró curarse por

completo de su enfermedad para luego escribir un libro titulado Anatomía de la risa.

Mari Cruz García asegura que todavía hay un sector médico que se resiste a aceptar el buen humor o la carcajada como terapia, pero que los buenos resultados obtenidos provocan que cada vez se utilice más, y que se acerquen hasta su escuela un mayor número de doctores y especialistas en otras áreas de salud. "En estos momentos nos llaman muchos médicos no sólo de la península, sino de todo el mundo", afirma.

- **Aprender a reírse**

Un niño sano ríe 300 veces al día. Sin embargo, a medida que crecemos y nos vamos llenando de recuerdos serios, la risa es cada vez más costosa. Como cualquier otro ejercicio, necesita ser practicado: cuánto más nos reímos más fácil es luego provocar la risa y viceversa. Además, a reír se aprende.

En las escuelas de risa enseñan que las técnicas deben estar orientadas a reírse de la situación de los demás y también de la propia. "Es importante saber reírte con los demás, no de los demás, y aprender a sacar lo mejor de tu risa. En ocasiones, con tan sólo un par de sesiones, una persona puede conocer aspectos de su risa que le pueden ayudar para el resto de la vida", afirma García Roderá.

Hay que tener en cuenta que los profesores no son humoristas, sino técnicos. Un humorista busca provocar la risa con un chiste o una situación; los técnicos nos enseñan a reír de la mejor forma posible sin esperar algo gracioso para hacerlo, y se preparan y estudian para ello.

- **En qué consiste una clase de risoterapia**

Consta de diferentes partes:

- **Teoría:** se repasa todo lo referente a la risa en las diferentes culturas, así como las distintas clases de risa que se conocen (acogedora, maliciosa, nerviosa, hueca, histérica, profunda...). Se estudia también la parte de la memoria en la que almacenamos los momentos en los que se ha producido la risa.
- **Una parte práctica de estiramientos:** el movimiento desbloquea el cuerpo y éste se relaja. Por eso se hacen unos ejercicios de pulmones, espalda y estómago, para reír de la mejor forma y con la máxima facilidad. Conviene estar tumbado porque hay veces que los ataques de risa son de tal calibre que una persona no los puede soportar ni de pie ni sentado, así lo asegura la experta.
- **Comunicación:** ejercicios de comunicación con el fin de desinhibirse y crear complicidad entre los alumnos.
- **Técnicas:** se trata de practicar diversas técnicas con el fin de buscar la diversión y la vuelta a la infancia para lograr la mejor risa, es decir, la más saludable, esa que proporciona una carcajada intensa y pura.

"Cada persona es diferente, algunos con la risa más fácil o más sana que otros, por eso en las clases se aprenden las técnicas básicas útiles para todos. Se utiliza mucho el mundo de los sentidos porque éstos están en contacto directo con la risa, y es lo que más éxito tiene a la hora de hacer reír", explica Mari Cruz García en referencia a las clases que se dan en su escuela.

Las personas que ríen son personas inteligentes, equilibradas, independientes, creativas, sensibles, alegres, dotadas de alto sentido del humor, asertivas, intuitivas, receptivas, enérgicas, poderosas, libres, tenaces, constantes, sinceras, optimistas, espontáneas, vitales, saben disfrutar de la vida, celebran constantemente y viven intensamente el presente sin preocuparse del futuro o del pasado.

- **“Sanarse a carcajada limpia**

Seguramente has escuchado hablar de este moderno método de cura que tiene como base la risa y que la utiliza como camino para sentirse mejor, sanarse de algún mal físico o eliminar la depresión o la angustia.

Y es que se ha comprobado científicamente que la risa aporta múltiples beneficios: rejuvenece, elimina el estrés, las tensiones, la ansiedad, la depresión, el colesterol; adelgaza, ayuda a combatir los dolores, el insomnio, los problemas cardiovasculares, respiratorios y en general de cualquier enfermedad.”

¿Sabías que un sonrisa dibujada sobre un rostro serio produce, al verse ante el espejo con ella, una respuesta inmediata del cerebro, el cual empieza a producir endorfinas, como si la risa hubiese sido real, y como si de verdad la persona hubiese sonreído?... ¿No te ha pasado que después de reírte a carcajadas te sientes realmente renovado?

Las maneras de provocar la risa se aprenden... y de eso se trata la **risoterapia**, que utiliza la risa como camino para lograr la relajación y desarrollar aún más nuestras capacidades. La idea es ayudar a liberar las tensiones del cuerpo con diferentes técnicas - como la expresión corporal, el juego, la danza, ejercicios de respiración y masajes - y así poder llegar a la carcajada.

Es, en palabras simples, "terapia con la risa", la forma más seria de usar la risa para sentirse mejor, curarse de algún mal físico o eliminar la depresión o la angustia. Y mucho ojo: no se trata de que los médicos se conviertan en humoristas o que las técnicas médicas sean reemplazadas por la risa. Sólo se propone utilizarla como un complemento, ya que facilitar la risa de alguien equivale a incrementar directamente su calidad de vida.

Y es que se ha comprobado científicamente que la risa y la carcajada aportan múltiples beneficios: rejuvenecen; eliminan el estrés, las tensiones, la ansiedad, la depresión, el colesterol; adelgazan; ayudan a combatir los dolores, el insomnio, los problemas cardiovasculares, respiratorios y en general cualquier enfermedad.

A esto hay que sumarle que nos aporta aceptación, comprensión, alegría, relax, y que abre nuestros sentidos y ayuda a transformar nuestros pensamientos negativos en positivos.

No se trata de que se deba estar feliz siempre, y de reírse de todo. Los momentos tristes hay que vivirlos, y si se trata de muertes o separaciones, se debe respetar el duelo. Pero no hay que quedarse en el dolor. Tampoco es una evasión. De todo se aprende una lección positiva; hay que decidir estar de buen humor y enfrentar las cosas con una actitud positiva.

¿Recuerdas a Patch Adams?, aquel médico que inspiró la película del mismo nombre, protagonizada por Robin Williams. Él fue uno de los primeros que creyó en el poder de la risa, y que aplicó sus creencias en un hospital. Hoy existe una fundación que lleva su nombre, cuyos voluntarios visitan a enfermos de todas las edades para hacerlos sonreír, pese a su condición.

Hoy, son cada vez más los talleres, las charlas y las terapias de grupo que se dedican a "contagiar" la risa como una poderosa arma de prevención y de

curación de enfermedades alrededor del mundo, siempre con el apoyo de la comunidad científica.

- **¿Qué sucede en el organismo cuando nos da risa?**

Lo más importante, y lo primero que hay que saber, es que la risa nos genera un estado automático de felicidad. Cuando una persona ríe, su cuerpo experimenta varias emociones, no sólo fisiológicas, sino también psicológicas.

Dicen los expertos que hasta 400 músculos se ponen en actividad en un "ataque de risa". Los pulmones en vez de mover seis litros de aire, mueven 12, lo que mejora la oxigenación de la sangre y los tejidos. Los abdominales se contraen con sacudidas que terminan por brindarles un excelente masaje a los órganos internos. Las piernas y los brazos se relajan. Se estimulan los músculos de los intestinos lo que evita el estreñimiento, y se estiran los huesos de la columna, lugar donde se acumulan tensiones.

Y, como si esto fuera poco, el estado de bienestar que se siente después de una buena risa es incomparable, gracias a la secreción de endorfinas por parte del cerebro, un estimulante natural que provoca felicidad y, por consiguiente, ayuda a evitar el estrés y disminuir el dolor.

¡Imagínate!... nacemos con la risa, y con apenas 36 horas de vida el bebé ensaya sus primeras sonrisas. Algunos meses después, el niño es capaz de reír hasta 300 veces al día, pero, a medida que crecemos, la risa se va apagando.

Y es que el adulto sigue ciertas convenciones y, en ocasiones, no se ríe porque resulta demasiado escandaloso o porque no lo considera apropiado. Es tal la represión que se auto impone, que el promedio de risas en esta etapa no

sobrepasa las 20 y a edad más avanzada a duras penas llega a las diez o doce diarias.

Pero de todos los beneficios de la risa, el que ocurre en el sistema inmunológico es el más relevante. Sucede que el vínculo estrecho que existe entre el estado emocional de las personas y el funcionamiento de su sistema de defensas amparado en los estudios realizados en el campo de la psiconeuroinmunología, otorgan a esta terapia, así como a otras como la musicoterapia y la terapia de mascotas, un papel de importancia como elementos de apoyo en la recuperación de personas que sufren diferentes patologías, en especial el cáncer y el sida que avanzan rápidamente cuando el sistema inmunológico está deprimido.

Sucede que las endorfinas tienen su efecto más importante en el refuerzo del sistema inmune, ya que la capacidad de inmunidad general, es decir, el conjunto de las defensas del organismo, se beneficia del flujo adecuado de endorfinas, por lo tanto, mientras estamos de buen humor, estamos mejor protegidos contra cualquier enfermedad o virus.

En otras palabras, nada mejor que reírse ¡hasta las lágrimas!... Y aunque los amargados de siempre digan que "la risa abunda en la boca de los tontos",



Figura 21. Esta es una foto antes de reír

Mark Twain tenía razón, cuando dijo que "La raza humana tiene un arma verdaderamente eficaz: la risa".

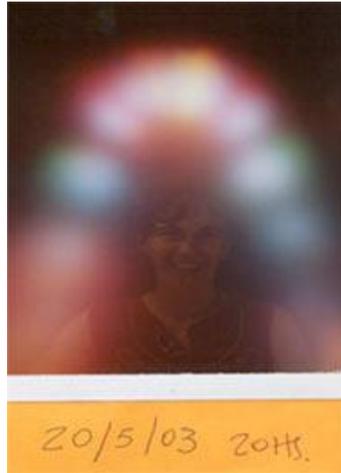


Figura 22. Esto es una Foto del aura, después de reír

La risoterapia en el tiempo. Diferentes corrientes filosóficas conocen desde hace siglos la importancia de la risa y el sentido del humor, y lo promueven en forma práctica. Hace más de 4.000 años había en el antiguo imperio chino, templos donde las personas se reunían para reír, con la finalidad de equilibrar la salud.

En culturas ancestrales de tipo tribal, existía la figura del "doctor payaso" o "payaso sagrado", un hechicero vestido y maquillado que ejecutaba el poder terapéutico de la risa para curar a los guerreros enfermos.

Sigmund Freud atribuyó a las carcajadas el poder de liberar al organismo de energía negativa, algo que ha sido científicamente demostrado al descubrir que el córtex cerebral libera impulsos eléctricos negativos un segundo después de comenzar a reír.

En los años 70, un doctor californiano aplicó la alegría y el buen humor como apoyo en la recuperación y tratamiento de enfermedades, obteniendo beneficiosos resultados. A partir de entonces se comenzó a utilizar la técnica de la terapia de la risa en hospitales de EEUU, Suiza, Alemania y Francia.

Pero muchos sostienen que los estudios sobre los efectos de la risa se "dispararon" en 1979, después de que se conociera el caso de Norman Cousins, editor de una importante publicación neoyorquina, quien enfermó de espondilitis anquilosante, una enfermedad basada en una especie de artritis espinal muy dolorosa que lo dejó lisiado.

Los doctores no conocían la cura para la enfermedad y ante este panorama Cousins cayó en un estado de depresión mayor. Mientras más se deprimía peor era su estado y el dolor se hacía cada vez más intenso. Los médicos le aconsejaron que probara reírse un poco para sentirse mejor. Así, Cousins pidió varias películas cómicas, cortos de "El gordo y el flaco" y varias de los hermanos Marx.

Apenas empezó a ver estas películas, y a reírse a carcajadas, comenzó a sentirse mejor. Descubrió que por diez minutos de risa lograba eliminar el dolor por dos horas. Mientras más se reía mejor se sentía físicamente. Combinando sus terapias de risa con dosis de vitamina C, y siguiendo las indicaciones de los médicos, logró curarse por completo de su enfermedad para luego escribir un libro titulado.

Anatomía de la risa¹³. En la actualidad, muchos profesionales se han dedicado a estudiar y pregonar los beneficios de la risa. Muchos centros hospitalarios y clínicas incluyen la terapia en el tratamiento, y hasta hay escuelas de risoterapia,

¹³ Dr. Albright Meter. Guía completa de medicina alternativa. Editorial Parramon. Ed. 2005

como una establecida en Barcelona, España, donde acuden decenas de interesados para mejorar sus habilidades como risoterapeutas.

Risas que curan. En el caso de los menores, la risoterapia va acompañada de muchos elementos que ayudan a los "doctores de la alegría" a cumplir sus funciones: disfraces, tijeras, canciones, títeres, cartulinas colores o globos, entre otros. En cuanto a las vistas a las personas de la tercera edad, los actores emplean diversas técnicas para que los ancianos se sientan útiles y refuercen su mente, motricidad, y sentidos a través de terapias ocupacionales, fisioterapia, música, y juegos.

Por ello los integrantes del grupo se capacitan constantemente en varios géneros como el "teatro clown", malabares o cintas, pero también en primeros auxilios y enfermería; porque si bien, el 50 por ciento del trabajo tiene que ver con la actuación, el resto está enfocado a la improvisación acorde al mal que aqueja a cada enfermo. Por ello utilizan también los materiales básicos hospitalarios (guantes barbijo, mandiles etc.) para resguardar la seguridad de los actores.

5.5.9 Ergonomía¹⁴. La ergonomía es el campo de conocimientos multidisciplinarios que estudia las características, necesidades, capacidades y habilidades de los seres humanos, analizando aquellos aspectos que afectan al entorno artificial construido por el hombre relacionado directamente con los actos y gestos involucrados en toda actividad de éste. En todas las aplicaciones su objetivo es común: se trata de adaptar los productos, las tareas, las herramientas, los espacios y el entorno en general a la capacidad y necesidades de las personas, de manera que mejore la eficiencia, seguridad y bienestar de los consumidores, usuarios o trabajadores (Tortosa et al, 1999). Es la definición de comodidad de un objeto desde la perspectiva del que lo usa más información más.

¹⁴ STIRK, John L. Guía para mejorar la estructura corporal.

La ergonomía no es una ciencia en sí, sino un campo de conocimientos que integra la información de ciencias como la psicología, la fisiología, la antropometría y la biomecánica.

El planteamiento ergonómico consiste en diseñar los productos y los trabajos de manera que sean éstos los que se adapten a las personas y no al contrario.

La lógica que utiliza la ergonomía se basa en el axioma de que las personas son más importantes que los objetos o que los procesos productivos; por tanto, en aquellos casos en los que se plantee cualquier tipo de conflicto de intereses entre personas y cosas, deben prevalecer los de las personas.

Los principios ergonómicos se fundamentan en que el diseño de productos o de trabajos debe enfocarse a partir del conocimiento de cuáles son las reacciones, capacidades y habilidades de las personas (consideradas como usuarios o trabajadores, respectivamente), diseñando los elementos que éstos utilizan teniendo en cuenta estas características.

Aproximación etimológica. Ergonomía es una palabra compuesta por dos partículas griegas: ergo y nomos, las que significan - respectivamente - actividad y normas o leyes naturales. Una traducción literal sería la de **las normas que regulan la actividad humana**.

Ámbitos de la ergonomía. La ergonomía se centra en dos ámbitos: el **diseño de productos** y el **puesto de trabajo**. Su aplicación al ámbito laboral ha sido tradicionalmente la más frecuente; aunque también está muy presente en el diseño de productos y en ámbitos relacionados como la actividad del hogar, el ocio o el deporte. El diseño y adaptación de productos y entornos para personas con limitaciones funcionales (personas mayores, personas con discapacidad, etc.) es también otro ámbito de actuación de la ergonomía.

Todo diseño ergonómico ha de considerar los objetivos de la organización, teniendo en cuenta aspectos como la producción, rentabilidad, innovación y calidad en el servicio.

Ergonomía del producto. El objetivo de este ámbito son los consumidores y usuarios. Aquí, la ergonomía busca crear o adaptar productos y elementos de uso cotidiano o específico de manera que se adapten a las características de las personas que los van a usar. Es decir la ergonomía es transversal, pero no a todos los productos, sino a los usuarios de dicho producto.

El diseño ergonómico de productos trata de buscar que éstos sean: eficientes, seguros, que contribuyan a mejorar la productividad sin generar daños en el humano, que sean estéticamente correctos, que gráficamente indiquen su modo de uso, etc.

Para lograr estos objetivos, la ergonomía utiliza diferentes técnicas en las fases de planificación, diseño y evaluación. Algunas de esas técnicas son: los estudio de mercado, análisis funcionales, biomecánicos, antropométricos, psicológicos y fisiológicos.

Ergonomía del trabajo¹⁵. El diseño ergonómico del puesto de trabajo intenta obtener un ajuste adecuado entre las aptitudes o habilidades del trabajador y los requerimientos o demandas del trabajo. El objetivo final, es optimizar la productividad del trabajador y del sistema de producción, al mismo tiempo que garantizar la satisfacción, la seguridad y salud de los trabajadores.

El diseño ergonómico del puesto de trabajo debe tener en cuenta las características antropométricas de la población, la adaptación del espacio, las

¹⁵ Almirall Hernandez, Pedro. Análisis psicológico del trabajo. Instituto de medicina del trabajo de cuba, 1996.

posturas de trabajo, el espacio libre, la interferencia de las partes del cuerpo, el campo visual, la fuerza del trabajador y el estrés biomecánico, entre otros aspectos. Los aspectos organizativos de la tarea también son tenidos en cuenta.

El diseño adecuado del puesto de trabajo debe servir para:

- Garantizar una correcta disposición del espacio de trabajo.
- Evitar los esfuerzos innecesarios. Los esfuerzos nunca deben sobrepasar la capacidad física del trabajador.
- Evitar movimientos que fuercen los sistemas articulares.
- Evitar los trabajos excesivamente repetitivos.
- Lograr una correcta visibilidad y una adecuada disposición de los elementos de trabajo.

El proceso de diseño del puesto de trabajo se inicia en función de los objetivos de la organización, diseñando para ello los objetivos del puesto de trabajo. A partir de ahí se evalúan todas las posibles interacciones que el trabajador va a tener en ese sistema con el fin de que, cumpliendo los objetivos del trabajo, se respeten los principios ergonómicos antes mencionados.

Diseño del ambiente laboral. Trata del diseño de las condiciones de trabajo que rodean a la actividad que realiza el trabajador. Puede referirse a aspectos como:

- Condiciones ambientales: temperatura, iluminación, ruido, vibraciones, etc.
- Distribución del espacio y de los elementos dentro del espacio.
- Factores organizativos: turnos, salario, relaciones jerárquicas, etc.

Cuadro 1¹⁶.

LESIONES	SÍNTOMAS	CAUSAS TÍPICAS
<p>Bursitis: inflamación de la cavidad que existe entre la piel y el hueso o el hueso y el tendón. Se puede producir en la rodilla, el codo o el hombro.</p>	<p>Inflamación en el lugar de la lesión.</p>	<p>Arrodillarse, hacer presión sobre el codo o movimientos repetitivos de los hombros.</p>
<p>Celulitis: infección de la palma de la mano a raíz de roces repetidos.</p>	<p>Dolores e inflamación de la palma de la mano.</p>	<p>Empleo de herramientas manuales, como martillos y palas, junto con abrasión por polvo y suciedad.</p>
<p>Cuello u hombro tensos: inflamación del cuello y de los músculos y tendones de los hombros.</p>	<p>Dolor localizado en el cuello o en los hombros.</p>	<p>Tener que mantener una postura rígida.</p>
<p>Dedo engatillado: inflamación de los tendones y/o las vainas de los tendones de los dedos.</p>	<p>Incapacidad de mover libremente los dedos, con o sin dolor.</p>	<p>Movimientos repetitivos. Tener que agarrar objetos durante demasiado tiempo, con demasiada fuerza o con demasiada frecuencia.</p>

¹⁶ IDA P. La integración de las estructuras del cuerpo humano.

<p>Epicondilitis: inflamación de la zona en que se unen el hueso y el tendón. Se llama "codo de tenista" cuando sucede en el codo.</p>	<p>Dolor e inflamación en el lugar de la lesión.</p>	<p>Tareas repetitivas, a menudo en empleos agotadores como ebanistería, enyesado o colocación de ladrillos.</p>
<p>Ganglios: un quiste en una articulación o en una vaina de tendón. Normalmente, en el dorso de la mano o la muñeca.</p>	<p>Hinchazón dura, pequeña y redonda, que normalmente no produce dolor.</p>	<p>Movimientos repetitivos de la mano.</p>
<p>Osteoartritis: lesión de las articulaciones que provoca cicatrices en la articulación y que el hueso crezca en demasía.</p>	<p>Rigidez y dolor en la espina dorsal y el cuello y otras articulaciones.</p>	<p>Sobrecarga durante mucho tiempo de la espina dorsal y otras articulaciones.</p>
<p>Síndrome del túnel del carpo bilateral: presión sobre los nervios que se transmiten a la muñeca.</p>	<p>Hormigueo, dolor y entumecimiento del dedo gordo y de los demás dedos, sobre todo de noche.</p>	<p>Trabajo repetitivo con la muñeca encorvada. Utilización de instrumentos vibratorios. A veces va seguido de tenosinovitis (véase más abajo).</p>
<p>Tendinitis: inflamación de la zona en que se</p>	<p>Dolor, inflamación, reblandecimiento y</p>	<p>Movimientos repetitivos.</p>

unen el músculo y el tendón.	enrojecimiento de la mano, la muñeca y/o el antebrazo. Dificultad para utilizar la mano.	
Tenosinovitis: inflamación de los tendones y/o las vainas de los tendones.	Dolores, reblandecimiento, inflamación, grandes dolores y dificultad para utilizar la mano.	Movimientos repetitivos, a menudo no agotadores. Puede provocar un aumento repentino de la carga de trabajo o la implantación de nuevos procedimientos de trabajo.

El trabajo repetitivo es una causa habitual de lesiones y enfermedades del sistema óseo muscular,

5.5.10 Pausas activas¹⁷. El ambiente laboral y sus condiciones repercuten en la producción, las relaciones interpersonales y en las condiciones Biopsicosociales de cada trabajador, es por ello, la importancia de buscar trabajos seguros y saludables.

Ejercicios de Pausas Activas (EPA), o también llamados Ejercicios Ergonómicos o Gimnasia de Pausa.

Las Enfermedades Laborales son causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realiza una persona y que le produce incapacidad o muerte. Los Trastornos Músculo Esqueléticos (TME) son

¹⁷ Almirall Hernandez, Pedro. Análisis psicológico del trabajo. Instituto de medicina del trabajo de cuba, 1996.

provocados a causa de movimientos bruscos, repetitivos, de larga duración, fuerza excesiva, con posturas incómodas y/o estáticas, con vibración, con pocas pausas, temperaturas extremas y falta de rotaciones en puesto de trabajo. Todos ellos, afectan las partes blandas del cuerpo, como Ligamentos, Articulaciones, Músculos y Tendones, principalmente de las extremidades superiores. Ejemplos de estas lesiones laborales son las Epicondilitis (Codo de Tenista), Tendinitis, Síndrome del Túnel Carpiano, Lumbago, Cervicobraquialgias (dolor cervical irradiado a brazos), etc.

Los Ejercicios de Pausa Activa ayudan a prevenir los Trastornos Músculo Esqueléticos, a través de períodos de descanso, elongación músculo tendínea y movimientos de relajación.

Los períodos de descanso brindan tiempo al cuerpo para recuperarse del trabajo, en cambio los movimientos y ejercicios de estiramiento, lo fortalecen.

Realice las siguientes recomendaciones:

Durante una tarea de trabajo, haga pausas cortas de 10 a 15 segundos cada 10 minutos. Tome descansos cortos de 3 a 5 minutos cada 30 a 60 minutos. Estos breves descansos le brindan a su cuerpo la oportunidad de relajarse, reducen el malestar y mejoran su rendimiento.

Los ejercicios de elongación o estiramiento deben durar como mínimo 5 segundos.

Los ejercicios de movilización se deben realizar como mínimo 5 veces por ejercicio o realizar cada ejercicio durante por lo menos 15 segundos.

Todo esto, se puede mejorar con una buena iluminación, ventilación, temperatura y un bajo nivel de ruido.

Las siguientes figuras corresponden a una rutina tipo de ejercicios de elongación y movimientos:

- **SERIE DE EJERCICIOS**

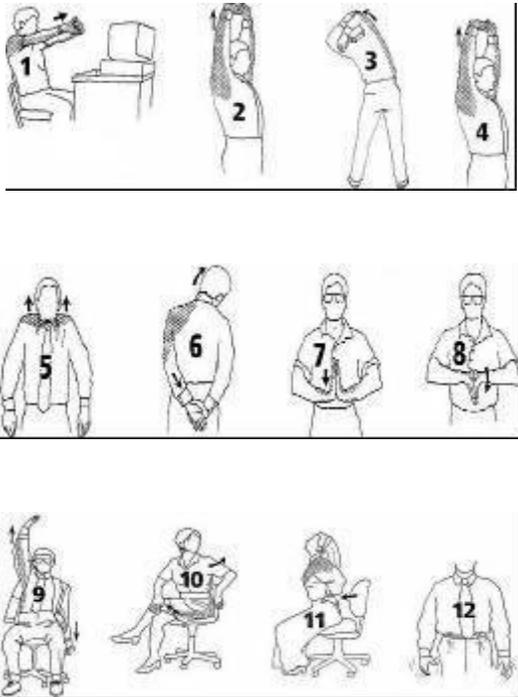


Figura 23. Serie de ejercicios

6. PROCESO METODOLÓGICO

6.1 TIPO DE ESTUDIO

El trabajo es un estudio Descriptivo debido a que identifica características de una población específica y señala formas de conducta, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba asociación entre variables. En este proyecto se describe la influencia del estrés laboral en los empleados de la empresa SERVIMODA en la calidad de vida y la productividad laboral, para luego realizar un programa fisioterapéutico donde se incluya el monitoreo variaciones de la frecuencia cardiaca, monitoreo de la presión sanguínea o de la frecuencia respiratoria y técnicas de atención; como yoga, stretching, rolfing, pausas activas y evaluación de puesto de trabajo, en forma complementaria, el manejo del tiempo productivo y en general, que consisten en métodos para ayudar a los empleados a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, el desarrollo de mejores relaciones humanas para hacerlos competitivos en el mercado y complementarlo con la risoterapia, en el cual por medio del buen humor, la alegría y energía positiva se convierten en el mejor antídoto para el estrés.

6.2 MÉTODO

Método Inductivo: Proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que puedan ser aplicadas a situaciones similares a la observada. Por qué observamos que en los empleados de la empresa SERVIMODA del área de ventas se presentaban síntomas de estrés laboral por lo cual concluimos que se debía instaurar un programa fisioterapéutico para disminuir el estrés laboral.

6.3 ENFOQUE

Es cualitativo por que describe características orgánicas de los empleados del área de ventas de empresa SERVIMODA sobre el estrés laboral como son ansiedad, espasmos musculares, cambios de estados de animo, desinterés fatiga, ausentismo laboral entre otras y cuantitativo por que se escogen 30 personas del área de ventas las cuales 20 son mujeres y 10 son hombres en un rango de edades desde 20-29, 30-39, 40-50

6.4 DISEÑO

El diseño es no experimental porque estudia sobre comportamientos ya manifiestos, y dentro de estos es de carácter longitudinales porque es un trabajo de seguimiento o estudios prospectivos. Se puede observar que el eje longitudinal puede aceptar tanto mediciones prospectivas (desde un tiempo cero en adelante) como retrospectivas (desde un tiempo cero hacia el pasado).

6.5 POBLACIÓN BENEFICIARIA

La población beneficiaria esta conformada por 30 empleados del área de ventas de la empresa SERVIMODA, de los cuales 20 mujeres y 10 hombres entre un rango de edades entre los

Genero vs edad

	20-29	30-39	40-50
Hombres	3	5	2
Mujeres	8	7	5

6.6 FUENTES DE INFORMACIÓN

El método de información fue por medio de la observación en los empleados del área de venta de SERVIMODA

6.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Fuentes Primarias: Información oral o escrita que recopila el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento, entre las más frecuentes encontramos: Observación, entrevista, encuestas, cuestionarios, sondeos.

Fuentes Secundarias: Información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento. Tenemos: Textos, Revistas, Documentos, Prensa, Sitios de Internet.

Técnicas e instrumentos para la recolección de datos: En este apartado deben explicarse cada una de las técnicas que se aplicaron Artículo de Reflexión – Revista Digital de Investigaciones Universitarias REDIU - Centro de Investigaciones (entrevistas, encuestas o alguna otra), a quiénes se les aplicó, con qué propósito, cómo se desarrollo, pasos que siguieron, y cuál fue el uso específico que se le dio a la información o datos recopilados a través de éstos.

También deben describirse los instrumentos que se han utilizado en la investigación, mencionando cómo es su estructura, su contenido, en qué se han basado para su construcción, cómo se califican y ponderan las respuestas y cuál ha sido el proceso de validación.

Asimismo, se expone las modalidades de presentación de los datos recolectados (tablas, si son datos numéricos; tablas y gráficos si son datos estadísticos; proposiciones si son datos cualitativos).

7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

7.1 ESTRUCTURA DEL SERVICIO

Objetivos:

- Identificar las causas y factores de riesgo del estrés laboral en los empleados de área de ventas de la empresa SERVIMODA.
- Identificar los problemas físicos, sociales y emocionales derivados del estrés en los empleados del área de ventas de la empresa SERVIMODA.
- Implementar técnicas fisioterapéuticas y de relajación como son el yoga, stretching, rolfing y el tratamiento de la risoterapia para combatir y controlar el estrés laboral. postural y así disminuir la probabilidad de presentar lesiones osteomusculares.
- Evaluar los puestos de trabajo para sugerir a las directivas de la empresa, la adecuación del empleado a la herramienta de trabajo, para mejorar las condiciones ergonómicas y de esta manera evitar los riesgos laborales.
- Medir el impacto del programa en los empleados, para futuras actualizaciones y cambios en pos de un mejor servicio.

Presentación. El programa propuesto pretende lograr en los empleados de SERVIMODA la puesta en práctica de estrategias para el adecuado manejo del estrés. El cual incluye; monitoreo de los signos vitales, técnicas de relajación como

yoga, stretching, rolfing, pausas activas y evaluación de puesto de trabajo para superar el estrés y la risoterapia.

Visión. El programa de manejo del estrés laboral, tendrá un lugar privilegiado en la red de prestadores de servicios de salud, porque contara con personal capacitado como un servicio de mediana complejidad, se caracterizara por la calidad en la prestación de los servicios, la eficacia en la atención oportuna y digna. El programa contara con el respaldo de la fisioterapia como herramienta de trabajo sólida, exitosa y socialmente competente, que ha logrado generar un impacto en el estado de salud de la comunidad. El programa de fisioterapia se proyecta en unos 10 años como líder entre los programas antiestrés laboral.

Misión. Somos un programa de fisioterapia, al servicio de la comunidad cuyo objeto es prestar Servicios de Salud a la población con el fin de disminuir el estrés laboral, regidos bajo los principios de la ética y la eficiencia, logrando permanente crecimiento y contribuyendo al bienestar de nuestros usuarios y colaboradores, satisfaciendo sus necesidades de mejoramiento de salud y nivel de vida, con esquemas de nueva tecnología y de preparación profesional que garantizan un servicio adecuado y oportuno”.

7.1.1 Talento humano requerido: Dos fisioterapeutas.

7.1.2 Recursos físicos:

- Materiales: algodón, gel, aceites, parafina.
- Equipos: Camilla, tens, ultrasonido, paquetes húmedo calientes, colchonetas, theraban, balón bobath, infrarrojo, pesas, digiflex, vibrador, paquetes fríos, tanque de remolino mancuernas, tensiometro, hidrocolector, podograma, goniómetro

- Infraestructura física: Consultorio 5mts largo por 8mts ancho, auditorio para conferencias
- Otros: ninguno

7.1.3 Presupuesto mes:

- **Talento Humano**

Profesionales	Valor hora	No. De horas	Total
Fisioterapia	\$ 25.000	224	5600000

7.1.4 Recursos físicos:

Rubro	Unidad de medida	Unidades requeridas	Valor unidad	Total
Camillas	Unidades	2	\$350000	\$700000
Tens	unidades	2	\$450000	\$900000
Consultorio	Valor hora	224 horas	\$15.000	\$3360000
Gel	unidad	5	\$18000	\$90000
Aceites	unidad	6	\$12000	\$72000
parafina	unidad	3	\$ 24000	\$72000
Ultrasonido	unidad	2	\$ 500000	\$1000000
Paquetes húmedos calientes	unidad	6	\$25000	\$ 150000
auditorio	Valor hora	40 horas	\$ 20000	\$800000
colchonetas	unidad	10	\$ 23000	\$230000
theraban	unidad	10	\$ 22000	\$220000

Balón bobath	unidad	10	\$ 50000	\$500000
Infrarrojo	unidad	2	\$ 270000	\$540000
Pesas	unidad	20	\$ 28000	\$560000
digiflex	unidad	4	\$ 60000	\$240000
vibrador	unidad	2	\$ 75000	\$150000
Paquetes fríos	unidad	8	\$25000	\$200000
hidroclector	unidad	1	\$ 1750000	\$1750000
Tanque de remolino	unidad	1	\$ 5000000	\$ 5000000
mancuernas	unidad	20	\$ 15000	\$300000
tensiometro	unidad	1	\$ 550000	\$550000
Podograma	unidad	1	\$ 1500000	\$1500000
Goniómetro	unidad	3	\$20000	\$60000

Total. 18.944.000

7.1.5 Tipo de servicio y frecuencia:

Yoga: Es un sistema de capacitación física y mental que se realiza sobre todo para la superación espiritual, combina ejercicio físico, control de la respiración y meditación para mejorar la salud en general. Debe realizarse por la mañana temprano, con el estomago vacío o media hora antes de comer.

Para realizarlo se extiende sobre el suelo una alfombra, el practicante se extiende a lo largo del lecho, comienza a relajar distintos grupos musculares, es como si los músculos fueran muriendo y yacieran muertos en el suelo. Se comienza por los músculos del tórax, abdomen, piernas brazos y por ultimo el rostro y cabeza, debe hacerse con los ojos cerrados y esta relajación se acompaña de una respiración absolutamente controlada.

Pasa por dos periodos:

- El que va desde el comienzo de los ejercicios hasta el instante en que se alcanza la relajación.
- Desde el instante en que se alcanza la relajación, y la tensión se dirige a los músculos de la respiración.

El yoga tiene tres niveles o grados de dominios.

- El practicante debe dirigir la tensión solo a la respiración.
- Después de unos quince días se aplica otra técnica, la de inspiración y aspiración.
- Después de un mes, que halla dominado el segundo nivel se aumenta el volumen de aire por respirar.

Debe hacerse en un lugar bien ventilado, en un ambiente tranquilo sin distracciones algunas.

Rolfing. Sostienen que el cuerpo funciona mucho mejor si su estructura se encuentra alineada verticalmente con el campo gravitatorio de la tierra, lo que es posible de conseguir por la plasticidad de sus componentes.

El Rolfing permite al individuo una mayor autoconciencia, un conocimiento de si y de las fuerzas que actúan sobre nuestro organismo.

Los beneficios del Rolfing se pueden apreciar tras las primeras sesiones, es posible percibir como la respiración se libera, la tensión en el pecho disminuye, los músculos adaptan su tensión de una forma más natural a los requerimientos gravitatorios, la distensión corporal, la relajación y el contacto pleno de los pies y

piernas con la Tierra permiten integrar el movimiento como una función consciente y enriquecedora de la experiencia humana.

Rolfing le sabe extraer todo su valor: el organismo no actúa en medio de un lugar imaginario, actúa, se mueve, adopta posturas sometido al campo gravitatorio terrestre un campo que lo moldea y/o deforma a lo largo de toda su existencia física.

El desarrollo de la conciencia, la liberación del miedo, del dolor, el fluir de la energía son efectos secundarios de una técnica que va más allá de la terapia, logra un enriquecimiento de la vida experimentada con creatividad y libertad plenas.

Stretching. Tiene un papel diferente al de la flexibilización.

La flexibilización se incluye en la fase dinámica del entrenamiento, en el momento del calentamiento, mientras que el stretching se realiza después del esfuerzo propiamente dicho - entrenamiento intensivo o competición - para reponer los sistemas musculares en su sitio tras el esfuerzo, en la fase de recuperación.

El stretching no puede ser encarado como una actividad completa, y, por ello, se incluye en la práctica de cualquier realización física.

Un músculo que trabaja se encoge y el stretching permite recuperar su largura inicial y la velocidad de contracción.

En qué momento debemos hacer alargamientos: Es preferible no abusar de los alargamientos antes del entrenamiento o de una competición.

Basta comenzar con unos ejercicios cardiovasculares y trabajando todas las articulaciones del cuerpo antes de empezar la sesión de entrenamiento propiamente dicha.

Después del entrenamiento o de la competición, una buena sesión de stretching es muy bien recibida. Sin embargo, no se debe confundir con un "regreso a la calma", que puede ser realizado en un lugar aislado, en una posición cómoda, en un ambiente tranquilo, con música agradable y relajante.

Pausas activas. Deben de realizarse durante 2 veces como mínimo en la jornada de trabajo estirando cada una de sus articulaciones tanto en los segmentos de cuello, brazos, tronco, piernas, tobillo siendo conscientes de que es para su bienestar, y deben implementarlo en sus vidas como un estilo de vida se deben hacer los estiramientos sostenidos durante 30 segundos en la hora de la mañana, del medio día y al finalizar la jornada laboral deben hacerse.

Evaluación de puesto de trabajo. se le hará a cada empleado del área de ventas de la empresa SERVIMODA la evaluación adecuada a cada puesto de trabajo mirando que sea ergonómico para cada uno para así poder adaptar al empleado al puesto de trabajo y así evitar posibles patologías será a harán en la jornada de la mañana y la tarde.

Risoterapia. Una parte práctica de estiramientos: el movimiento desbloquea el cuerpo y éste se relaja. Por eso se hacen unos ejercicios de pulmones, espalda y estómago, para reír de la mejor forma y con la máxima facilidad. Conviene estar tumbado porque hay veces que los ataques de risa son de tal calibre que una persona no los puede soportar ni de pie ni sentado, se realizara en las dos jornala la en la mañana y en tarde

7.1.6 Cronograma de las actividades del programa de fisioterapia. Las actividades serán divididas por meses de manera que todos los empleados puedan rotar por cada una se escogerán grupos de 10 personas durante 2 horas sea en la mañana o la tarde.

Mes de julio. Se realizara yoga, pausas activas, evaluación de puesto de trabajo.

Mes de agosto. Se realizara rolfing, pausas activas, evaluación de puesto de trabajo.

Mes de septiembre. Se realizara stretching, pausas activas

Mes de octubre. Se realizara risoterapia, pausas activas

7.1.7 Acceso al servicio. Todos los empleados del área de ventas de la empresa SERVIMODA con estrés laboral.

7.1.8 Quienes y cuando el empleado accede al servicio? Todos los empleados de la empresa SERVIMODA en el área de ventas pueden acceder al programa de fisioterapia para el manejo del estrés laboral, el empleado accede al servicio en el momento que presenta algún síntoma del estrés laboral para así abordarlo y disminuirlo.

7.2 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

**Programa de Fisioterapia para el adecuado manejo del estrés laboral,
dirigido a los empleados del área de ventas de SERVIMODA en el segundo
semestre del 2007**

"La risa es un verdadero desintoxicante moral capaz de curar o por lo menos atenuar la mayoría de nuestros males como es el estrés. Y además, no hay ningún peligro si se supera la dosis." **Cuando nacemos, la vida deposita en todos los seres humanos la risa y de nosotros depende su uso"**

Dr. Rubinstein

7.2.1 Presentación. La empresa de SERVIMODA es una institución privada, con cámara de comercio, NIT 43190741-1 la representación legal de la empresa esta a cargo del señor Jhon Mario Serna Cano.

El programa de Fisioterapia para el adecuado manejo del estrés pretende lograr en los empleados de SERVIMODA la puesta en práctica de estrategias para el mantenimiento de la salud, la prevención de la enfermedad, la satisfacción con el trabajo, disminuir el ausentismo laboral y tener un adecuado ambiente laboral para lograr esto se harán una series de actividades.

7.2.2 Visión. El programa de manejo del estrés laboral, tendrá un lugar privilegiado en la red de prestadores de servicios de salud, porque contara con personal capacitado como un servicio de mediana complejidad, se caracterizara por la calidad en la prestación de los servicios, la eficacia en la atención oportuna y digna. El programa contara con el respaldo de la fisioterapia como herramienta de trabajo sólida, exitosa y socialmente competente, que ha logrado generar un impacto en el estado de salud de la comunidad. El programa de fisioterapia se proyecta en unos 10 años como líder entre los programas antiestrés laboral.

7.2.3 Misión. Somos un programa de fisioterapia, al servicio de la comunidad cuyo objeto es prestar Servicios de Salud a la población con el fin de disminuir el estrés laboral, regidos bajo los principios de la ética y la eficiencia, logrando permanente crecimiento y contribuyendo al bienestar de nuestros usuarios y colaboradores, satisfaciendo sus necesidades de mejoramiento de salud y nivel

de vida, con esquemas de nueva tecnología y de preparación profesional que garantizan un servicio adecuado y oportuno”.

7.2.4 Objetivo general. Diseñar un portafolio de servicios para un programa desde el área de fisioterapia, complementado con la risoterapia, para la disminución del estrés laboral en los empleados del área de ventas de la empresa SERVIMODA, durante el segundo semestre de 2007.

7.2.5 Objetivos específicos:

-Dar a conocer el programa de fisioterapia para el manejo adecuado del estrés laboral identificando causas y factores de riesgo, los problemas físicos, sociales y emocionales derivados del estrés en los empleados del área de venta de la empresa SERVIMODA.

-Lograr la participación de todos los empleados en el programa de fisioterapia para el estrés laboral por medias técnicas fisioterapéuticas y de relajación como son el yoga, stretching, rolfing y el tratamiento de la risoterapia para combatir y controlar el estrés laboral.

-Disminuir los factores de riesgo que trae consigo el estrés laboral implementando el programa de pausas activas y evaluación de puesto de trabajo para sugerir a las directivas de la empresa, la adecuación del empleado a la herramienta de trabajo, para mejorar las condiciones ergonómicas y de esta manera evitar los riesgos laborales.

-Educar a los empleados del área de ventas del la empresa SERVIMODA para la adquisición de nuevos hábitos saludables, para una buena higiene

7.2.6 Principios corporativos:

- **Respeto a la dignidad humana:** garantizando, hasta donde esté al alcance por los creadores del programa de fisioterapia para el manejo adecuado del estrés laboral basado en los derechos universales e irrenunciables de la persona y la comunidad para mejorar la calidad de vida y el desarrollo individual y social de conformidad con la dignidad que debe reconocerse a todo ser humano y los recursos disponibles para la empresa SERVIMODA.
- **Integridad:** brindando atención continua y oportuna a los empleados del área de ventas de la empresa SERVIMODA, en su contexto social, con servicios de óptima calidad humana, científica y técnica en el marco de servicios que constituyen nuestro portafolio.
- **Eficiencia:** buscando la mejor aplicación del talento humano y de los recursos administrativos, tecnológicos y financieros disponibles, con criterio de rentabilidad social y económica.
- **Eficacia:** garantizando, en la medida en que nuestras condiciones nos lo permitan, la solución de aquellos problemas de salud de la población usuaria que corresponda a sus principales necesidades y expectativas.
- **Calidad:** buscando mejorar permanentemente nuestros patrones predefinidos para caracterizar la gestión y los servicios.
- **Equidad:** atendiendo a las personas y grupos de población expuestos a mayores riesgos para su salud, con el fin de brindarles aquella protección especial que necesiten para realizar su trabajo en óptimas condiciones.

7.2.7 Productos y servicios:

Monitoreo Signos vitales: con el fin de controlar, observar, e intervenir funciones relacionadas con el número de veces que el corazón se contrae por minuto, el aumento o disminución de la presión arterial, la variación en la frecuencia respiratoria. Lo anterior, debido a que el estrés laboral es una de las causas para alterar los signos vitales, y es fundamental para el programa de fisioterapia tenerlos controlados, para evitar enfermedades y mejorar el estado de salud.

Stretching: es una forma de ejercicio físico que propicia el estiramiento muscular y la elasticidad de las articulaciones. Esta modalidad ayuda a sus practicantes a evitar lesiones musculares, para que se recuperen antes del esfuerzo y ganen en fuerza muscular, así como calentamiento previo de otras disciplinas deportivas o para conseguir una relajación después de haberlas realizado.

Yoga: Disciplina física y mental cuyo objetivo es alcanzar la unión mística del individuo con la totalidad, el Universo, el Gran Ser, la conciencia Cósmica o la deidad. Originarias del hinduismo, destinadas a conseguir la perfección espiritual y la unión con Dios.

Rolfing: Es un tipo de masaje profundo y "educación de movimiento" desarrollado por la terapeuta y bioquímica Ida Rol. Se basa en el concepto que los humanos estamos considerablemente fuera de balance, y que funcionamos mejor cuando estamos alineados con la gravedad. En Rolfing se encuentra una correlación entre la tensión muscular y las emociones atoradas. Trasciende la quiropraxis que incluye no sólo la salud física sino también la emocional para la salud total.

Pausas activas: son un conjunto de Ejercicios para realizar diariamente en el lugar de trabajo activando la respiración, la circulación sanguínea y energética del organismo para disminuir el cansancio y el estrés laboral.

Evaluación de puestos de trabajo es un procedimiento que mide un puesto laboral; tiene en cuenta el equipo, mobiliario, y otros instrumentos auxiliares de trabajo, así como su disposición y dimensiones, para observar en que condiciones esta el usuario de este

Risoterapia: La risoterapia es una disciplina que se desarrolla en grupo y que, mediante distintas técnicas, nos dispone para la risa. El principio básico de la risoterapia reside en que la risa no es sólo una cuestión divertida sino que es un modo de conocer la realidad.

La risa no es solo saludable por el bienestar que produce de forma inmediata, sino que su uso como terapia es cada vez más habitual. A sus efectos contra la depresión y la angustia se le une el hecho de que cinco o seis minutos de risa continua actúa como un potente analgésico, libera la tensión acumulada en la columna ya que pone en funcionamiento, increíble pero cierto, ¡hasta 400 músculos en cada carcajada!.

Talento Humano: El servicio cuenta con Fisioterapeutas expertas en el área del tratamiento para disminuir el estrés laboral y sus consecuencias orgánicas, por medio de diferentes técnicas desde el área del movimiento corporal humano.

Infraestructura física del servicio: Contamos con Cómodas instalaciones el cual brinda al empleado, la seguridad y confianza de ingresar al servicio de fisioterapia que cuenta con los implementos necesarios y equipos adecuados para disminuir el estrés laboral.

7.2.8 Poblaciones específicas a las cuales están dirigidos los servicios:

Ser trabajador de la empresa SERVIMODA.

Pertenecer área de ventas.

Ser seleccionado en forma conjunta por fisioterapeutas directivas de la institución.

El empleado accede al servicio en el momento que presenta algún síntoma del estrés laboral para así abordarlo y disminuirlo. En el cual tendrá monitoreo de signos vitales, evaluación postural, evaluación de puestos de trabajo y evaluación del estrés al cual esta sometido el empleado.

7.2.9 Tarifas. El servicio para empleados no tendrá costo directo alguno, puesto que el monto de este será cubierto por la empresa dentro de un acuerdo entre la empresa y los fisioterapeutas. Está estipulado así:

Profesionales	Valor hora x usuario	No. De horas	Total
Fisioterapeutas	\$ 25.000	224	5600000

7.2.10 Políticas de servicio. Nuestro programa de fisioterapia para el manejo adecuado del estrés laboral dirigido a los empleados del área de ventas de la empresa SERVIMODA, esta orientada a la calidad. Contamos con políticas que son el marco de referencia para guiar a la empresa hacia la consecución de la mejora del desempeño laboral y consolidación del liderazgo.

-Comprendemos a nuestros usuarios por eso nuestro programa está enfocada en ellos y su bienestar dentro de su área laboral., consiguiendo la satisfacción y la fidelización de los mismos.

-Brindamos un programa antiestrés laboral con un claro liderazgo en información en salud tanto en fisioterapia como en técnicas de relajación.

-Contamos con un grupo de personas altamente calificadas y comprometidas con el programa.

-Nuestros resultados son el resultado de procesos planeados.

-Nuestro norte lo indica los hechos.

-Relaciones mutuamente beneficiosas con los usuarios que participen del programa antiestrés laboral.

-La colaboración con nuestros principales suministradores y usuarios mediante el establecimiento de alianzas que generen valor.

-Participación e integración en actividades sociales para la comunidad y colaborando con las administraciones y organismos interesados

-Evaluar y conocer todos los impactos sociales derivados de nuestras actividades y actuar sobre ellos de manera eficiente.

-Cumplir con la legislación que nos aplica, y en la medida de lo posible superar los requisitos en ella establecidos.

7.2.11 Contáctenos. El servicio de fisioterapia va estar ubicado dentro de la empresa SERVIMODA,

Dirección: Callé 81 # 52A-74, Súper centro de la moda

Teléfonos: 285 95 07- 3024527- 2559542

Móvil: 316 528 31 39. 3162907438

EMAIL: FISIOSEVIMODA@ gmail.com

8. CONCLUSIONES

Es importante enfatizar la enorme trascendencia histórica que asume el estrés en las diferentes sociedades pasadas y contemporáneas, pues representa un claro indicador directo del grado de salud propio de cada organización social, de su estructura, de sus empresas, relaciones, medios y modos de producción.

En la actualidad, es esencial la participación de la empresa y empleadores, con objeto de mejorar los ambientes laborales, propiciando el desarrollo de sus trabajadores, para aumentar su productividad, los rendimientos, la calidad en el trabajo y desde luego la salud de sus empleados.

Las nuevas tendencias en la administración de los recursos humanos y fuerza de trabajo, contemplan cambios importantes en los esquemas tradicionales de estilos de dirección, jerarquías, participación y procesos internos de comunicación de las organizaciones productivas tendientes a favorecer un clima organizacional mejor que propicie el desarrollo, superación y buen desempeño de sus trabajadores.

La susceptibilidad de los empleados es importante considerar por ello, en poblaciones o grupos de trabajadores expuestos en forma colectiva a factores causales de estrés, existe un extenso campo de investigación en materia de acciones para la prevención de las enfermedades. Es necesario realizar nuevos estudios en materia de estrés laboral que permitan identificar con precisión el grado de participación de los factores generadores de estrés.

En relación al tratamiento individual es evidente que el manejo del trabajador expuesto a los factores generadores de estrés, deberá invariablemente realizarse de manera integral, identificando con la mayor precisión posible los factores

causales particulares propios de cada caso, buscando actuar sobre ellos, para eliminarlos o por lo menos abatirlos al máximo, pues de otra manera la intervención y el trabajo del fisioterapeuta y del personal de salud involucrado, estará lamentablemente restringida a los alcances del tratamiento.

Desde nuestra carrera de fisioterapia, concluimos que como excelentes profesionales que somos y que a través de nuestros conocimientos y aplicación de las técnicas que implementamos desde el programa de fisioterapia podemos disminuir el estrés laboral, evitando así enfermedades futuras

9. RECOMENDACIONES

Este proyecto puede ser tomado como un documento de consulta acerca de las causas, síntomas, consecuencias y tratamiento fisioterapéutico de cómo disminuir el estrés laboral.

El programa fisioterapéutico para disminuir el estrés, está diseñado para todo tipo de persona que labore y puede modificarse según la necesidad de cada paciente, ya que existen varias terapias alternativas de las cuales escogimos aquellas que involucran el movimiento corporal humano, como objeto de estudio de la fisioterapia.

El estrés laboral puede tratarse desde técnicas fisioterapéuticas, terapias alternativas, pausas activas, evaluación de puestos de trabajo, monitoreo de signos vitales y risoterapia para evitar futuras complicaciones que requieran un manejo interdisciplinario más específico.

BIBLIOGRAFÍA

ALMIRALL HERNÁNDEZ Pedro. Análisis psicológico del trabajo. Instituto de medicina del trabajo de cuba. 1996.

DR. ALBRIGHT Meter. Guía completa de medicina alternativa. Editorial Parramon. Edición 2005.

Fundación Universitaria Maria Cano. Diplomado en mercadeo de servicios de salud. Fundamentos de mercadeo. Plan estratégico.

O.I.T Factores psicosociales en el trabajo. 1986.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Normas Colombianas para la presentación de trabajos de investigación. Quinta actualización. Santa fe de Bogota DC: ICONTEC 2002.NTC 1486,23P.

KEITH, Davis. Comportamiento humano en el trabajo. Mc Graw Hill 3° edición. 1994.

PÉREZ TOLEDO Miguel Ángel. Estrés, vida o muerte. Instituto Politécnico Nacional. México. 2005.

STIRK, John L. Guía para mejorar la estructura corporal. Ediciones Urano 2003.

WILKINSON. Greg. El estrés síntomas, causas, autoayuda. Cuarta actualización. Dorlin Kindersley limited, Londres.2004.

IDA. La integración de las estructuras del cuerpo humano.2003

www.aprendemas.com/cursos/cursos-risoterapia-a-distancia

ANEXOS

ANEXO A

FORMATO DE EVALUACIÓN POSTURAL PARA LA EMPRESA SERVIMODA

NOMBRES Y APELLIDOS.....

NUMERO DE IDENTIFICACIÓN.....

EDAD..... SEXO.....

OCUPACIÓN.....

FECHA DE EVALUACIÓN DIA..... MES..... AÑO

PLANO ANTERIOR	DER	IZQ	DER	IZQ	DER	IZQ	DER	IZQ
1. ROTACIÓN CABEZA								
2. INCLINACIÓN CABEZA								
3. HOMBRO ASCENDIDO								
4. HOMBRO DESCENDIDO								
5. CODO VARO								
6. CODO VALGO								
7. ROTULA ALTA								
8. ROTULA BAJA								
9. ROTULA CONVERGENTE								
10. ROTULA DIVERGENTE								
PLANO LATERAL	DER	IZQ	DER	IZQ	DER	IZQ	DER	IZQ
1. ANTEPURCION DE CABEZA								
2. RETROPURSION CABEZA								
3. CIFOSIS DORSAL								
4. ANTEPURSION DE HOMBROS								
5. RETROPULSION DE HOMBROS								

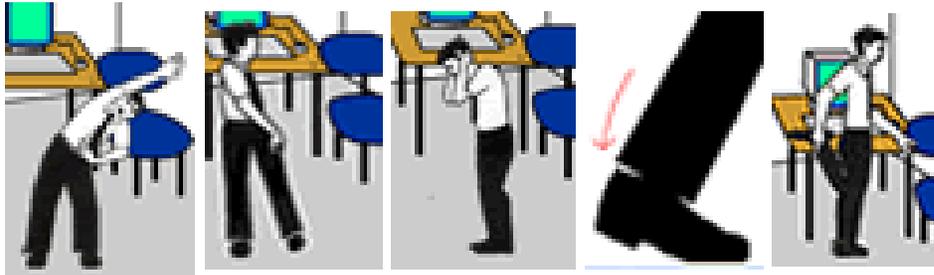
6. LORDOSIS LUMBAR								
7. ANTEVERSION PÉLVICA								
8. RETROVERSION PÉLVICA								
9. RODILLAS EN RECURVATUM								
10. RODILLAS EN FLEXIÓN								
PLANO POSTERIOR	DER	IZQ	DER	IZQ	DER	IZQ	DER	IZQ
1. ESCAPULA ABDUCCION								
2. ESCAPULA ADDUCCION								
3. ESCOLIOSIS								
4. GLÚTEO ASCENDIDO								
5. GLÚTEO DESCENDIDO								
PODOGRAMA								
1. PIE NORMAL								
2. PIE CAVO								
3. PIE PLANO								
4. TALÓN VARO								
5. TALÓN VALGO								
6. HALLUX VALGO								
7. DEDOS MARTILLO								
8. APOYOS								

OBSERVACIONES.

.....
.....
.....

RESPONSABLE:.....

ANEXO B
EJERCICIOS DE PAUSAS ACTIVAS



1

2

3

4

5



ANEXO C.
CARPETA DE PRESENTACIÓN

**Programa de Fisioterapia para el adecuado
manejo del estrés laboral, dirigido a los
empleados del área de ventas de SERVIMODA en
el segundo semestre del 2007**



PRESENTACIÓN

El programa de Fisioterapia para el adecuado manejo del estrés laboral pretende lograr en los empleados de SERVIMODA la puesta en práctica de estrategias para el mantenimiento de la salud, la prevención de la enfermedad, la satisfacción con el trabajo, disminuir el ausentismo laboral y tener un adecuado ambiente laboral para lograr esto se harán una serie de actividades.

El programa propuesto pretende lograr en los empleados de SERVIMODA la puesta en práctica de estrategias para el adecuado manejo del estrés. El cual incluye; monitoreo de los signos vitales, técnicas de relajación como yoga, stretching, rolfing, pausas activas y evaluación de puesto de trabajo para superar el estrés y la risoterapia.

NUESTRA MISIÓN

Somos un programa de fisioterapia, al servicio de la comunidad cuyo objeto es prestar Servicios de Salud a la población con el fin de disminuir el estrés laboral, regidos bajo los principios de la ética y la eficiencia, logrando permanente crecimiento y contribuyendo al bienestar de nuestros usuarios y colaboradores, satisfaciendo sus necesidades de mejoramiento de salud y nivel de vida, con esquemas de nueva tecnología y de preparación profesional que garantizan un servicio adecuado y oportuno”.



NUESTRA VISIÓN

El programa de manejo del estrés laboral, tendrá un lugar privilegiado en la red de prestadores de servicios de salud, porque contara con personal capacitado como un servicio de mediana complejidad, se caracterizara por la calidad en la prestación de los servicios, la eficacia en la atención oportuna y digna. El programa contara con el respaldo de la fisioterapia como herramienta de trabajo sólida, exitosa y socialmente competente, que ha logrado generar un impacto en el estado de salud de la comunidad. El programa de fisioterapia se proyecta en unos 10 años como líder entre los programas antiestrés laboral.



OBJETIVO GENERAL

Diseñar un portafolio de servicios para un programa desde el área de fisioterapia, complementado con la risoterapia, para la disminución del estrés laboral en los empleados del área de ventas de la empresa SERVIMODA, durante el segundo semestre de 2007.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

-Dar a conocer el programa de fisioterapia para el manejo adecuado del estrés laboral identificando causas y factores de riesgo, los problemas físicos, sociales y emocionales derivados del estrés en los empleados del área de venta de la empresa SERVIMODA.

-Lograr la participación de todos los empleados en el programa de fisioterapia para el estrés laboral por medias técnicas fisioterapéuticas y de relajación como son el yoga, stretching, rolfing y el tratamiento de la risoterapia para combatir y controlar el estrés laboral.

-Educar a los empleados del área de ventas de la empresa SERVIMODA para la adquisición de nuevos hábitos saludables, para una buena higiene postural.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **Respeto a la dignidad humana:** garantizando, hasta donde esté al alcance por los creadores del programa de fisioterapia para el manejo adecuado del estrés laboral basado en los derechos universales e irrenunciables de la persona y la comunidad para mejorar la calidad de vida y el desarrollo individual y social de conformidad con la dignidad que debe reconocerse a todo ser humano y los recursos disponibles para la empresa SERVIMODA.
- **Integridad:** brindando atención continua y oportuna a los empleados del área de ventas de la empresa SERVIMODA, en su contexto social, con servicios de óptima calidad humana, científica y técnica en el marco de servicios que constituyen nuestro portafolio.
- **Eficiencia:** buscando la mejor aplicación del talento humano y de los recursos administrativos, tecnológicos y financieros disponibles, con criterio de rentabilidad social y económica.
- **Eficacia:** garantizando, en la medida en que nuestras condiciones nos lo permitan, la solución de aquellos problemas de salud de la población usuaria que corresponda a sus principales necesidades y expectativas.

- **Calidad:** buscando mejorar permanentemente nuestros patrones predefinidos para caracterizar la gestión y los servicios.
- **Equidad:** atendiendo a las personas y grupos de población expuestos a mayores riesgos para su salud, con el fin de brindarles aquella protección especial que necesiten para realizar su trabajo en óptimas condiciones.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Talento Humano: El servicio cuenta con Fisioterapeutas expertas en el área del tratamiento para disminuir el estrés laboral y sus consecuencias orgánicas, por medio de diferentes técnicas desde el área del movimiento corporal humano.

Infraestructura física del servicio: Contamos con Cómodas instalaciones el cual brinda al empleado, la seguridad y confianza de ingresar al servicio de fisioterapia que cuenta con los implementos necesarios y equipos adecuados para disminuir el estrés laboral.



Monitoreo Signos vitales: con el fin de controlar, observar, e intervenir funciones relacionadas con el número de veces que el corazón se contrae por minuto, el aumento o disminución de la presión arterial, la variación en la frecuencia respiratoria. Lo anterior, debido a que el estrés laboral es una de las causas para

alterar los signos vitales, y es fundamental para el programa de fisioterapia tenerlos controlados, para evitar enfermedades y mejorar el estado de salud.

Stretching: es una forma de ejercicio físico que propicia el estiramiento muscular y la elasticidad de las articulaciones. Esta modalidad ayuda a sus practicantes a evitar lesiones musculares, para que se recuperen antes del esfuerzo y ganen en fuerza muscular, así como calentamiento previo de otras disciplinas deportivas o para conseguir una relajación después de haberlas realizado.

Yoga: Disciplina física y mental cuyo objetivo es alcanzar la unión mística del individuo con la totalidad, el Universo, el Gran Ser, la conciencia Cósmica o la deidad. Originarias del hinduismo, destinadas a conseguir la perfección espiritual y la unión con Dios.

Rolfing: Es un tipo de masaje profundo y "educación de movimiento" desarrollado por la terapeuta y bioquímica Ida Rol. Se basa en el concepto que los humanos estamos considerablemente fuera de balance, y que funcionamos mejor cuando estamos alineados con la gravedad. En Rolfing se encuentra una correlación entre la tensión muscular y las emociones atoradas. Trasciende la quiropraxis que incluye no sólo la salud física sino también la emocional para la salud total.



Pausas activas: son un conjunto de Ejercicios para realizar diariamente en el lugar de trabajo activando la respiración, la circulación sanguínea y energética del organismo para disminuir el cansancio y el estrés laboral.

Evaluación de puestos de trabajo es un procedimiento que mide un puesto laboral; tiene en cuenta el equipo, mobiliario, y otros instrumentos auxiliares de trabajo, así como su disposición y dimensiones, para observar en que condiciones esta el usuario de este

Risoterapia: La risoterapia es una disciplina que se desarrolla en grupo y que, mediante distintas técnicas, nos dispone para la risa. El principio básico de la risoterapia reside en que la risa no es sólo una cuestión divertida sino que es un modo de conocer la realidad. La risa no es solo saludable por el bienestar que produce de forma inmediata, sino que su uso como terapia es cada vez más habitual. A sus efectos contra la depresión y la angustia se le une el hecho de que cinco o seis minutos de risa continua actúa como un potente analgésico, libera la tensión acumulada en la columna ya que pone en funcionamiento, increíble pero cierto, ¡hasta 400 músculos en cada carcajada!.

POLÍTICAS DE SERVICIO

Nuestro programa de fisioterapia para el manejo adecuado del estrés laboral dirigido a los empleados del área de ventas de la empresa SERVIMODA, esta orientada a la calidad. Contamos con políticas que son el marco de referencia para guiar a la empresa hacia la consecución de la mejora del desempeño laboral y consolidación del liderazgo.

-Comprendemos a nuestros usuarios por eso nuestro programa está enfocada en ellos y su bienestar dentro de su área laboral., consiguiendo la satisfacción y la fidelización de los mismos.

-Brindamos un programa antiestrés laboral con un claro liderazgo en información en salud tanto en fisioterapia como en técnicas de relajación.

-Contamos con un grupo de personas altamente calificadas y comprometidas con el programa.

-Nuestros resultados son el resultado de procesos planeados.

-Nuestro norte lo indica los hechos.

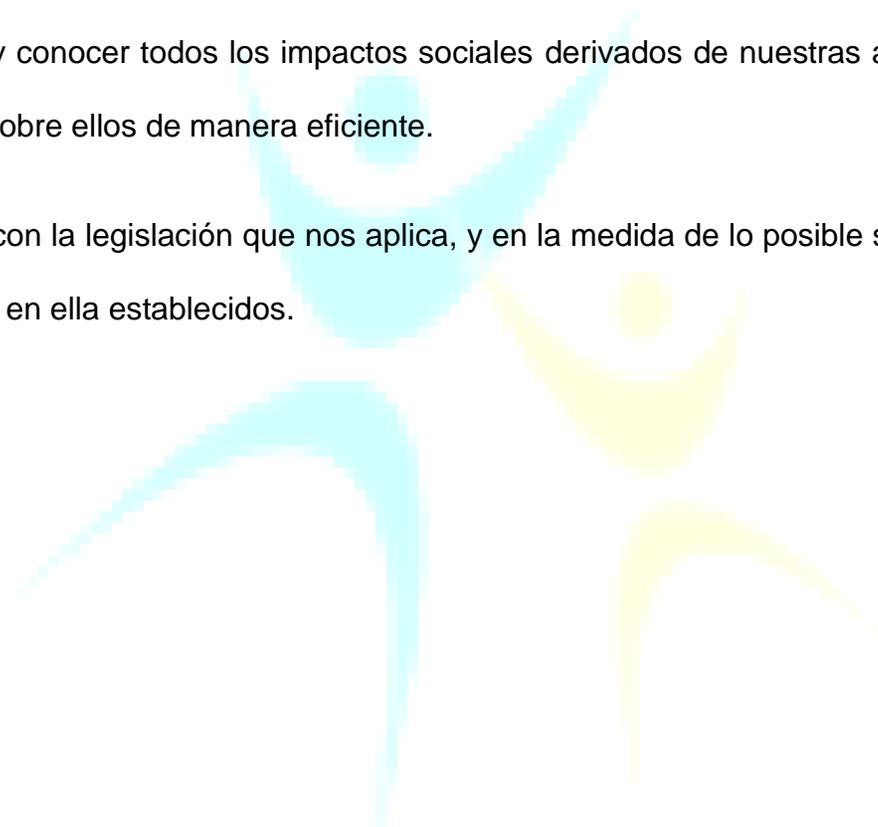
-Relaciones mutuamente beneficiosas con los usuarios que participen del programa antiestrés laboral.

-La colaboración con nuestros principales suministradores y usuarios mediante el establecimiento de alianzas que generen valor.

-Participación e integración en actividades sociales para la comunidad y colaborando con las administraciones y organismos interesados

-Evaluar y conocer todos los impactos sociales derivados de nuestras actividades y actuar sobre ellos de manera eficiente.

-Cumplir con la legislación que nos aplica, y en la medida de lo posible superar los requisitos en ella establecidos.



UBICACIÓN

El servicio de fisioterapia va estar ubicado dentro de la empresa SERVIMODA,

Dirección: Callé 81 # 52A-74, Súper centro de la moda

Teléfonos: 285 95 07- 3024527- 2559542

Móvil: 316 528 31 39. 3162907438

Correo electrónico: [fisioservimoda@ gmail.com](mailto:fisioservimoda@gmail.com)

ANEXO D.
TARJETAS DE PRESENTACIÓN

