

**PLAN DE MERCADEO PARA EMPRESALUD: EMPRESA PRESTADORA DE  
SERVICIOS DE FISIOTERAPIA EN EL ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL.**

**MARCELA EUSSE TOBÓN**

**LINA MORA MURIEL**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA DE FISIOTERAPIA**

**MEDELLÍN**

**2005**

**PLAN DE MERCADEO PARA EMPRESALUD: EMPRESA PRESTADORA DE  
SERVICIOS DE FISIOTERAPIA EN EL ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL.**

**MARCELA EUSSE TOBÓN  
LINA MORA MURIEL**

**Trabajo de aplicación en el diplomado de mercadeo en servicios de salud  
como requisito parcial para optar por el título de fisioterapeutas**

**Asesor  
LUIS ROBERTO MORALES**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE FISIOTERAPIA  
MEDELLÍN  
2005**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

**PRESIDENTE**

---

**JURADO**

---

**JURADO**

**Medellín, Octubre de 2005**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios le damos gracias que nos da el conocimiento, a nuestros padres que siempre nos ofrecieron su apoyo y esfuerzo para salir adelante. A los empleados y el personal del programa de salud ocupacional de Fabricato- Tejicondor y a todos los que aportaron para la realización de este proyecto.

**Muchas Gracias**

## **RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO**

**TITULO:** Plan de mercadeo de fisioterapia en el área de salud ocupacional para la institución EMPRESALUD.

**AUTORES:** Lina Mora Muriel.  
Marcela Eusse Tobón.

**FECHA:** 22 de septiembre de 2005

**TIPO DE IMPRENTA:** Office 2000, procesador Word 2000, imprenta Arial 12

**NIVEL DE CIRCULACIÓN:** Restringida

**ACCESO AL DOCUMENTO:** Fundación universitaria Maria Cano, Marcela Eusse Tobón, Lina Mora Muriel, Fabricato Tejicondor.

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:** Plan de mercadeo

**SUBLINEA:** Diseño del Portafolio para una Empresa de Servicios de Salud (Página Web)

**PALABRAS CLAVES:** Salud ocupacional, seguridad industrial, enfermedades profesionales, promoción y prevención, accidentes de trabajo, rehabilitación.

### **DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO**

La deseo de enfocar nuestro trabajo al área de salud ocupacional surge a raíz de la obligación legal que tienen las empresas de contar con un programa de salud

ocupacional y siendo muy poca la oferta de instituciones que presten servicios en salud ocupacional, en el municipio de Bello operan estas dos empresas de gran prestigio donde trabajan

## **CONTENIDO DEL DOCUMENTO**

Pretendemos mostrar la importancia del programa de salud ocupacional en cualquier empresa, aplicándolo primeramente en Fabricato Tejicondor por medio de un plan de mercadeo y la presentación de nuestra empresa a través de un portafolio de servicios.

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

Aplicativo

## **CONCLUSIONES**

- Es importante el desarrollo del plan de mercadeo, ya que con este se tiene una visión amplia de la empresa o servicio que se quiere implementar, la viabilidad o no de la organización planteada.
- Las encuestas determinaron el poco conocimiento que tiene la población trabajadora sobre el programa de salud ocupacional y la profesión de fisioterapia.
- Medellín es una ciudad con un gran crecimiento empresarial, donde no se esta cumpliendo con los requisitos mínimos que exige la ley para implementar el programa de salud ocupacional, es por esto que la labor del fisioterapeuta tiene aun un gran espacio para desempeñarse y lograr un buen posicionamiento y liderazgo dentro de esta área.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	12
1. TÍTULO	13
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
2. OBJETIVOS	14
2.1 OBJETIVO GENERAL	14
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
3. JUSTIFICACIÓN	15
4. MARCO REFERENCIAL	16
4.1 MARCO HISTÓRICO	16
4.2 MARCO LEGAL	19
4.3 MARCO CONCEPTUAL	26
4.3.1 Accidente de trabajo	26
4.3.2 Actividades, bienestar social	26
4.3.3 Administradoras de riesgos profesionales (ARP)	26
4.3.4 Ambiente de trabajo	27
4.3.5 Ausentismo laboral	27
4.3.6 Capacitación en prevención	27
4.3.7 Cargas de trabajo	27
4.3.8 Consecuencias de los accidentes de trabajo	28
4.3.9 Costos de los accidentes de trabajo	28
4.3.10 Enfermedades profesionales	28
4.3.11 Ergonomía	28
4.3.12 Examen de ingreso	28
4.3.13 Factores de riesgo	29

4.3.14 Fisioterapia	29
4.3.15 Higiene industrial	29
4.3.16 Higiene postural	30
4.3.17 Riesgo ocupacional	30
4.3.18 Salud ocupacional	30
4.3.19 Seguridad industrial	30
4.4 MARCO TEÓRICO	30
4.4.1 Hernia discal	32
4.4.1.1 Etiología	32
4.4.1.2 Signos y síntomas	32
4.4.2 Cervicalgia	32
4.4.2.1 Etiología	32
4.4.2.2 Signos y síntomas	33
4.4.3 Lumbalgia	33
4.4.3.1 Etiología	33
4.4.3.2 Signos y síntomas	34
4.4.4 Síndrome del Túnel del carpo	34
4.4.4.1 Etiología	34
4.4.4.2 Signo y síntomas	34
4.4.5 Epicondilitis	35
4.4.5.1 Etiología	35
4.4.5.2 Signo y síntomas	35
4.4.6 Tendinitis de hombro	35
4.4.6.1 Etiología	35
4.4.6.2 Signo y síntomas	35
4.4.7 Luxación anterior de hombro	36
4.4.7.1 Etiología	36
4.4.7.2 Signo y síntomas	36
4.4.8 Escoliosis	36
4.4.8.1 Etiología	36

4.4.8.2 Signo y síntomas	36
4.4.9 Osteoartrosis	37
4.4.9.1 Etiología	37
4.4.9.2 Signo y síntomas	37
4.4.10 Condromalacia Rotuliana	37
4.4.10.1 Etiología	38
4.4.10.2 Signos y síntomas	38
4.4.11 Esguince	38
4.4.11.1 Etiología	39
4.4.11.2 Signos y síntomas	39
4.4.12 Fibrosis pulmonar intersticial difusa	39
4.4.12.1 Etiología	40
4.4.12.2 Signos y síntomas	40
4.4.13 Bisinosis	41
4.4.13.1 Etiología	41
4.4.13.2 Signos y síntomas	41
4.4.14 Asma ocupacional	41
4.4.14.1 Etiología	42
4.4.14.2 Signo y síntomas	42
5. PROCESO METODOLÓGICO	43
5.1 TIPO DE ESTUDIO	43
5.2 DISEÑO METODOLÓGICO	43
5.3 POBLACIÓN	43
5.4 MUESTRA	43
5.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	44
5.6 RECURSOS HUMANOS	44
5.7 RECURSOS	44
6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	46
6.1 ENCUESTA PARA EMPLEADOS DE FABRICATO TEJICONDOR	46
6.2 TABULACIÓN	49

6.3 PLAN DE MERCADEO	55
6.3.1 Análisis de las oportunidades del mercado	55
6.3.1.1 Usuarios potenciales	55
6.3.1.2 Mapa de ubicación	56
6.3.1.3 Reseña histórica	56
6.3.1.4 Ventajas competitivas	57
6.3.1.5 Servicios sustitutos	57
6.3.1.6 Competencias	58
6.3.1.7 Patrón de uso del servicio	58
6.3.1.8 Factores ambientales y tendencias de uso del servicio	58
6.3.1.9 Disponibilidad de recursos	58
6.3.1.10 Canales de venta	60
6.3.1.11 Estrategias de promoción	60
6.4 SELECCIÓN DEL MERCADO META	60
6.4.1 Dimensiones específicas	60
6.4.2 Necesidades de consumo del segmento	60
6.4.3 Fortalezas y debilidades	60
6.4.4 Expectativas para la prestación del servicio	61
6.4.5 Opciones alternativas para nichos específicos	61
6.4.6 Análisis del servicio en el segmento elegido	61
6.4.7 Recursos para la adecuada prestación del servicio	62
6.5 ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO COMPETITIVO	62
6.5.1 Calculo de los volúmenes potenciales	62
6.5.2 Evaluación de las fortalezas y debilidades en el nicho opcionado	62
6.5.3 Proyecto de las posibles reacciones de la competencia	63
6.5.4 Proyección del nicho opcionado	63
6.6 DESARROLLO DEL SISTEMA DE MERCADEO	63
6.6.1 Requerimientos para implementar las estrategias de posicionamiento	63
6.6.1.1 Promoción	63
6.6.1.2 Plaza de distribución	64

6.6.1.3 Servicios	64
6.6.1.4 Precio	65
6.6.2 Actuales sistemas logísticos y otras opciones	67
6.6.3 Definir las modificaciones necesarias en el actual sistema administrativo	67
6.6.4 Revisar y conciliar los objetivos que se buscan en el segmento	68
7. DESARROLLO DEL PLAN DE MERCADEO	69
7.1 MISIÓN	69
7.2 VISIÓN	69
7.3 OBJETIVOS	69
7.4 METAS	70
7.5 PRINCIPIOS CORPORATIVOS	70
7.6 ESTRATEGIAS	70
7.7 ANÁLISIS DE LAS OPORTUNIDADES ESPECÍFICAS	70
7.7.1 Análisis interno y externo	70
7.7.2 Información sobre la clientela	71
7.7.3 Subestratégicas operativas de las 4p	71
8. IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL DEL PLAN	73
8.1 TÁCTICAS A SEGUIR	73
8.2 MÉTODOS DE SEGUIMIENTO	73
8.3 EVALUACIÓN PERMANENTE DEL POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO	74
8.4 NECESIDAD DE IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN Y RECICLAJE CUANDO SEA NECESARIO	74
9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y FACTURACIÓN	76
10. CONCLUSIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	80

## INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo es proyectar el desempeño de nosotras como fisioterapeutas en un área determinada de la profesión, que es la salud ocupacional, queriendo así conformar una organización que preste los servicios en esta área a cualquier tipo de empresa, mostrando además todas las actividades y programas a desarrollar inicialmente en la empresa Fabricato Tejicondor mediante un plan de mercadeo desarrollado de acuerdo a su labor industrial, sus políticas y necesidades.

Para el lograr nuestro propósito se identifican las necesidades de esta empresa, el conocimiento que la población trabajadora tiene sobre la profesión de fisioterapia y el estado de el programa de salud ocupacional dentro de la empresa, esto mediante una encuesta y entrevistas realizadas a la población y trabajadora.

## **1. TÍTULO**

**PLAN DE MERCADEO PARA EMPRESASALUD: EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE FISIOTERAPIA EN EL ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Todas las empresas deben tener el programa de salud ocupacional sin embargo son muy pocas las empresas del área metropolitana de Medellín que ofrecen a sus trabajadores altos estándares de calidad con respecto a la salud profesional, entre ellas se encuentran Fabricato Tejicondor; empresa del municipio de Bello que no cuentan con un programa completo, además de desconocer la importancia de implementar la rehabilitación integral dentro de su compañía. Se ha determinado también que es poca o ninguna la oferta de prestación de servicios de salud ocupacional.

### **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Las empresas y la población trabajadora del Área Metropolitana de Medellín poseen la necesidad de implementar los servicios de fisioterapia?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan de mercadeo que demuestre la necesidad e importancia del programa de salud ocupacional y la profesión de fisioterapia dentro de todo tipo de empresas, además de la diversidad de servicios que el profesional de fisioterapia ofrece para el mejoramiento de las capacidades osteo-musculares de los empleados que se ven reflejadas en el incremento productivo y disminución del ausentismo laboral.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Definir cuales son las principales causas de ausentismo laboral.
- Evaluar el estado de motivación y salud de los empleados de las empresas.
- Determinar cuales son las principales enfermedades profesionales.
- Identificar el enfoque fisioterapéutico dentro de la empresa Fabricato-Tejicondor.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo del plan de mercadeo en salud ocupacional para las empresas Fabricato Tejicondor, es una herramienta indispensable para avivar la importancia del fisioterapeuta en el área de salud ocupacional, por medio de una empresa prestadora de servicios de fisioterapia en el área de salud ocupacional que tiene como fin promover y estructurar un buen programa que brindara productividad a las empresas a través de la disminución del ausentismo laboral, detección oportuna de factores de riesgo y rehabilitación integral y a su vez mejorara la calidad de vida de sus empleados.

## **4. MARCO REFERENCIAL**

### **4.1 MARCO HISTÓRICO**

#### **FABRICA DE TEJIDOS EL HATO “FABRICATO”**

Durante la segunda década del siglo XX, surgió la Fábrica de Tejidos del Hato, cuyo nombre se tomó de la quebrada de donde se abastecía de agua para el funcionamiento de sus máquinas. Fabricato fue levantada en un costado de la quebrada El Hato, antes de su desembocadura en las aguas del río Medellín.

Cuando se constituyó Fabricato, ya el Valle de Aburrá se industrializaba a pasos agigantados y el ramo textil se ampliaba considerablemente, pues ya existían Coltejer y Tejidos Medina en Medellín, y Textiles Rosellón en Envigado.

Las razones para la localización de Fabricato fueron las mismas reseñadas para la antigua fábrica. El 19 de Febrero de 1920 se le dio constitución legal a la compañía, con la participación de las casas comerciales Lázaro Mejía Santamaría & Cía., y Rudesindo Echavarría & Cía., (éstos últimos, familiares de los fundadores de coltejer). El capital inicial fue de \$ 800 distribuidos en 80 acciones.

Los dos primeros gerentes de Fabricato, Carlos Mejía y Antonio Navarro, duraron poco tiempo al frente de la empresa; luego la gerencia pasó a manos de los Echavarría, primero Enrique y posteriormente Ramón, quien estuvo al frente durante 19 años.

La construcción de las instalaciones siguió los parámetros de la fábrica antigua. En 1919 se le encargó al señor Juvenal Zapata Restrepo, primer empleado de Fabricato, la compra de los terrenos.

La localización de Fabricato no podía ser mejor, pues estaba al lado de la vía férrea, los Talleres del Ferrocarril y la carretera a Medellín.

Simultáneamente con la importación de la primera planta eléctrica, se había solicitado a Inglaterra la maquinaria de hilados y tejidos, pero los pedidos fueron suspendidos.

Aunque los actos de inauguración de la fábrica estaban programados para el 7 de agosto de 1923, se realizaron el día siguiente, con la presencia del entonces Presidente de la República, General Pedro Nel Ospina, uno de los gestores de la industria textil en Colombia.

Entre 1933 y 1938, la empresa adelantó reformas y ensanches en sus instalaciones. Con estas obras se innovó en el uso de concreto reforzado, utilizando en las losas y cubiertas superiores láminas metálicas, obras que aún se conservan en algunos locales de la fábrica.

Es conveniente resaltar también a los artesanos, maestros de obra y obreros, que con su esfuerzo levantaron el edificio. En las posteriores ampliaciones, las instalaciones alcanzaron 160.000 metros cuadrados, y en ellas se utilizaron los materiales y la tecnología propios de cada mano.

A diferencia de la antigua fábrica, Fabricato utilizó energía eléctrica. Para ello, aún sin concluir el edificio, se montó una planta hidroeléctrica con maquinaria importada, de acuerdo con los estudios y trazados de los ingenieros Juan J. Angel y José Posada. Su capacidad inicial de generación –250 kilovatios- fue duplicada

dos años mas tarde y, 25 años después, la empresa instaló una planta térmica de 1.500 kilovatios.

Como la empresa de energía de Medellín no lograba abastecer a la creciente industria del Valle de Aburrá, la iniciativa privada no se hizo esperar. En Fabricato, bajo la gerencia de Luís Echavarría Villegas, se contempló la posibilidad de construir un embalse con el que se aprovechara el caudal de la quebrada La García. El proyecto de factibilidad fue realizado en 1946., la construcción se inició en 1947, y el embalse empezó a funcionar en 1951.

Desde sus inicios, fabricato comenzó un proceso de crecimiento continuo, modernizó periódicamente su maquinaria, introdujo procesos avanzados en la fabricación de las telas, y amplió su mercado con la compra de Tejidos de Bello y con su participación en Pantex. Creó además otras empresas filiales y asociadas. Su trayectoria le permitió constituirse como una de las primeras industrias textiles de Latinoamérica y del país, aunque a finales de los años setenta e inicios de los ochenta la empresa superó una profunda crisis económica.

Con su presencia en el municipio, Fabricato le ha dado continuidad a la imagen de Bello como ciudad textil, imagen que empezó a surgir desde la creación de la Compañía Antioqueña de Tejidos. Además, Fabricato ha estado presente en el crecimiento urbanístico y ha contribuido al ornato municipal.

“ Un aspecto muy importante del papel cumplido por la empresa es su contribución al desarrollo educativo y cultural del municipio. Por todo esto, Fabricato ha sido un símbolo de identificación de Bello por parte de muchos habitantes del Valle de Aburrá.

Algunas facetas del proceso de desarrollo de la empresa están registradas en fotografías, documentos y objetos que se encuentran en su Sala Histórica, ubicada en el antiguo edificio del Patronato”<sup>1</sup>.

## **4.2 MARCO LEGAL**

Todo fisioterapeuta debe registrarse de acuerdo a la ley 528 por eso se deja constancia de la presente ley.

### **Ley 528 de 1999.**

ARTICULO 1. DE LA DEFINICIÓN. La Fisioterapia es una profesión liberal, del área de la salud, con formación universitaria, cuyos sujetos de atención son el individuo, la familia y la comunidad, en el ambiente en donde se desenvuelven.

### **DEL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN DE FISIOTERAPIA**

ARTICULO 3. Se entiende por ejercicio de la profesión de Fisioterapia la actividad desarrollada por los Fisioterapeutas, en materia de:

Diseño investigativo que contribuya al quehacer profesional, intervención en programas de promoción y prevención de la salud, gerencia de servicios fisioterapéuticos, gestión de programas académicos, ejecución de programas de capacitación y educación no formal en el área,

### **DEL CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN DE FISIOTERAPIA**

ARTICULO 11. El ejercicio de la Profesión de Fisioterapia debe ser guiado por criterios, conceptos y elevados fines que propendan por enaltecer esta profesión; por tanto, los profesionales en Fisioterapia, están obligados a ajustar sus acciones

---

<sup>1</sup>Alcaldía municipal, departamento administrativo de planeación y servicios técnicos. Bello patrimonio cultural.1993

profesionales a las disposiciones de la presente norma que constituyen se Código de Ética Profesional.

ARTICULO 12. Los Fisioterapeutas, deberán garantizar a los usuarios de sus servicios la mayor calidad posible en la atención.

ARTICULO 13. El Fisioterapeuta al desarrollar su trabajo profesional, con individuos o grupos, es su obligación partir de una evaluación integral, que establezca un diagnostico fisioterapéutico que fundamente su intervención.

ARTICULO 18. Cuando el consultante directo de un Fisioterapeuta sea un grupo sano que requiera los servicios de Fisioterapia, su intervención profesional se orientara a crear o reforzar conductas y estilos de vida saludables y a modificar aquellos que no lo sean.

ARTICULO 19. El profesional hará la evaluación y diagnostico fisioterapeuta correspondiente, para iniciar el tratamiento consiguiente. Si se advirtieran otras necesidades diagnosticas, el Fisioterapeuta deberá referir al usuario a el profesional competente.

ARTICULO 21. Cuando las acciones de Fisioterapia sean simplemente paliativas, así se lo hará saber el Fisioterapeuta al usuario o a los responsables de este.

ARTICULO 23. la evolución de las intervenciones profesionales, deberán incorporarse a la Historia Clínica o al registro general institucional correspondiente.

ARTICULO 27. En todo caso, antes de iniciar una intervención profesional, el Fisioterapeuta deberá solicitar a los usuarios de sus servicios, el consentimiento para realizar

ARTICULO 28. El Fisioterapeuta deberá comprometerse con las acciones permanentes de promoción, prevención primaria, secundaria y terciaria de las alteraciones y complicaciones del movimiento humano.

## DE LAS RELACIONES DEL FISIOTERAPEUTA CON LAS INSTITUCIONES, LA SOCIEDAD Y EL ESTADO

ARTICULO 37. El Fisioterapeuta cumplirá a cabalidad sus deberes profesionales a que este obligado en las instituciones en las cuales preste sus servicios, salvo en

los casos en que ello comporte la violación de cualquiera de las disposiciones de la presente Ley y demás normas legales vigentes.

ARTICULO 39. El Fisioterapeuta no aprovechara su vinculación con una institución para inducir a los usuarios de los servicios que mediante ella los reciban, a que los utilicen en el campo privado de su ejercicio profesional.

ARTICULO 40. Los cargos de dirección y coordinación de servicios de Fisioterapia en establecimientos de salud y en instituciones de otra índole, deberán ser desempeñados por Fisioterapeutas con formación académica de nivel universitario.

ARTICULO 45. La Historia Clínica es el registro obligatorio de las condiciones de salud o enfermedad de un usuario. Es un documento privado, y al igual que los demás registros Fisioterapéuticos, sometido a reserva.

#### DE LA PUBLICIDAD PROFESIONAL Y LA PROPIEDAD INTELECTUAL

ARTICULO 50. El Fisioterapeuta podrá utilizar métodos o medios de publicidad, siempre y cuando proceda con lealtad, y veracidad, manteniendo una estricta ética..

ARTICULO 55. Incurren en falta contra la Ética Profesional los Fisioterapeutas que violen cual cualesquiera de los deberes enunciados en la presente Ley y las demás normas universales al respecto.

ARTICULO 59. Para el señalamiento de las tarifas correspondientes a la prestación de servicios de Fisioterapia que deban ser fijadas en desarrollo de la Ley 100 de 1993 y sus disposiciones reglamentarias así como de las demás normas que la adicionen o modifiquen deberá oírse previamente el concepto del Consejo Nacional Profesional de Fisioterapia.

ARTICULO 61. El Gobierno Nacional teniendo en cuenta el carácter de contenido social y humanístico de la Fisioterapia podrá reglamentar el Servicio Social Obligatorio para los Profesionales de Fisioterapia, cuando las necesidades de la comunidad lo requieran.

## **LEY 100 DE 1.993**

### **SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL**

**Artículo 1.** El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.

### **EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**

**Artículo 153.** Son reglas del servicio público de salud, rectoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud las siguientes:

1. equidad, 2. obligatoriedad, 3. protección integral, 4. libre escogencia, 5. autonomía de las instituciones, 6. descentralización administrativa, 7. participación social, 8. concertación, 9 calidad.

### **DE LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD.**

**Artículo 185.** Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Son funciones de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los principios señalados en la presente ley.

**Artículo 186.** Del Sistema de Acreditación. El Gobierno Nacional propiciará la conformación de un sistema de acreditación de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, para brindar información a los usuarios sobre su calidad, y promover su mejoramiento.

### **DE LOS USUARIOS.**

**Artículo 208.** De la Atención de los Accidentes de Trabajo y la Enfermedad Profesional. La prestación de los servicios de salud derivados de enfermedad profesional y accidente de trabajo deberá ser organizada por la Entidad Promotora de Salud. Estos servicios se financiarán con cargo a la cotización del régimen de

accidentes de trabajo y enfermedad profesional, que se define en el libro tercero de la presente ley.

PARÁGRAFO. El Gobierno Nacional reglamentará los procedimientos de cobro y pago de estos servicios. La Superintendencia Nacional de Salud vigilará y controlará el cumplimiento de tales normas.

## **INVALIDEZ POR ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDAD PROFESIONAL**

**Artículo 249.** Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional. Las pensiones de invalidez originadas en accidente de trabajo o enfermedad profesional continuarán rigiéndose por las disposiciones vigentes, salvo lo dispuesto en relación con el sistema de calificación del estado de invalidez y las pensiones de invalidez integradas a que se refieren los artículos siguientes.

**Artículo 250.** La calificación del estado de invalidez derivado de accidente de trabajo o enfermedad profesional se sujetará a lo dispuesto en esta ley para la calificación de la invalidez por riesgo común.

Varias normas legales, que van desde la Constitución, pasando por el Código del Trabajo, la ley 100 de seguridad social, hasta los decretos 614 de 1.984, la Resolución 1016 de 1.989 y el Decreto 1295 de 1.994, obligan de manera perentoria a los empleadores a asegurar a sus trabajadores contra los riesgos profesionales y a que adopten y desarrollen un Programa de Salud Ocupacional. Si no los afilian serán responsables directos de los riesgos que ocurran, además de las sanciones previstas.

La prevención de los riesgos profesionales es responsabilidad de los empleadores, tal como lo precisa el Art. 56 del Decreto 1295/94. De igual manera, esta norma establece que "los empleadores, además de la obligación de establecer y ejecutar en forma permanente el Programa de Salud Ocupacional

según lo establecido en las normas vigentes, son responsables de los riesgos originados en su ambiente de trabajo."

Señala este decreto que los empleadores están obligados a informar a sus trabajadores, los riesgos a que pueden verse expuestos en la ejecución de la labor encomendada o contratada y a darles capacitación para prevenirlos.

**REQUISITOS MÍNIMOS:** Según el art 28 decreto 614/84 los Programas de salud Ocupacional que deban establecerse en todo lugar de trabajo, se sujetarán a los siguientes requisitos mínimos:

- a. El programa será de carácter permanente.
- b. El programa estará constituido por 4 elementos básicos:
  - Actividades de Medicina Preventiva.
  - Actividades de Medicina del Trabajo.
  - Actividades de Higiene y Seguridad industrial
  - Funcionamiento del comité de medicina, higiene y seguridad industrial de la empresa.
- c. Las actividades de medicina Preventiva, y medicina del trabajo e higiene y seguridad industrial, serán programadas y desarrolladas en forma integrada.
- d. Su contenido y recursos deberán estar en directa relación con el riesgo potencial y con el número de trabajadores en los lugares de trabajo.
- e. La organización y el funcionamiento se harán conforme a las reglamentaciones que expidan los Ministerios de Salud y de Trabajo y Seguridad Social.

Los programas de salud ocupacional de las empresas deberán contener las actividades que resulten de los siguientes contenidos mínimos:

- a. El subprograma de medicina del trabajo de las empresas deberá:
  1. Realizar exámenes médicos, clínicos y paraclínicos para admisión, selección de personal, ubicación según aptitudes, cambios de ocupación, reingreso del trabajo y otras relacionadas con los riesgos para la salud de los operarios.

2. Desarrollar actividades de vigilancia epidemiológica de enfermedades profesionales, patología relacionada con el trabajo y ausentismo por tales causas.
  3. Desarrollar actividades de prevención de enfermedades profesionales, accidentes de trabajo y educación en salud a empresarios y trabajadores, conjuntamente con el subprograma de higiene industrial y seguridad industrial.
  4. Dar asesoría en toxicología industrial sobre los agentes de riesgo y en la introducción de nuevos procesos y sustancias.
  5. Mantener un servicio oportuno de primeros auxilios.
  6. Prestar asesoría en aspectos médicos laborales, tanto en forma individual como colectiva.
  7. Determinar espacios adecuados para el descanso y la recreación, como medios para la recuperación física y mental de los trabajadores.
- b.** El subprograma de higiene y seguridad industrial deberá:
1. Identificar y evaluar, mediante estudios ambientales periódicos, los agentes y factores de riesgo del trabajo que afecten o puedan afectar la salud de los operarios.
  2. Determinar y aplicar las medidas para el control de riesgos de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y verificar periódicamente su eficiencia.
  3. Investigar los accidentes y enfermedades profesionales ocurridos, determinar sus causas y aplicar las medidas correctivas para evitar que vuelvan a ocurrir.
  4. Elaborar y mantener actualizada las estadísticas sobre accidentes, enfermedades profesionales, ausentismo y personal expuesto a los agentes de riesgo de trabajo, conjuntamente con el subprograma de medicina del trabajo.
  5. Elaborar y proponer las normas y reglamentos internos sobre salud ocupacional, conjuntamente con el subprograma de medicina de trabajo.
- Es así como se puede observar el alto desempeño que tiene y puede tener el profesional de fisioterapia dentro de cualquier empresa con capacidades y conocimientos para ejecutar su labor en los tres subprogramas de requerimiento mínimo de la empresa y en gran número de actividades derivados de estos.

## 4.3 MARCO CONCEPTUAL

**4.3.1 Accidente de trabajo:** Es el suceso repentino que sobreviene por causa o en ocasión el trabajo, y que produce en el trabajador una lesión orgánica, perturbación funcional, invalidez o muerte. Los factores que causan accidentes de trabajo son técnicos, psicosociales y humanos<sup>2</sup>.

**4.3.2 Actividades, bienestar social:** Las actividades de Bienestar social tienen como fin mejorar la calidad de vida de la población trabajadora y su familia, a través de actividades deportivas, recreativas, culturales, planes para la adquisición de vivienda, préstamos y becas para la educación formal, la educación continua para la familia y, en general, todas aquellas actividades que tiendan a promover la salud, mejorando sus condiciones extralaborales.

**4.3.3 Administradoras de riesgos profesionales (ARP):** son las entidades encargadas de organizar la afiliación, el recaudo de las cotizaciones, el pago de las prestaciones económicas, la venta de los servicios adicionales de salud ocupacional y la prestación del servicio médico efectivo a través de las entidades promotoras de salud. En relación con los accidentes de trabajo están obligadas a vigilar y controlar la aplicación de las normas, garantizar la prestación de los servicios de salud y reconocer las prestaciones económicas que tuvieron lugar.

Toda entidad administradora de riesgos profesionales está obligada a realizar actividades de prevención de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, en las empresas afiliadas. Para este efecto deberá contar con una organización idónea estable, propia o contratada.

---

<sup>2</sup> [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

**4.3.4 Ambiente de trabajo:** Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirectamente influyen en la salud y vida del trabajador.

**4.3.5 Ausentismo laboral:** Según El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España) es la ausencia al trabajo de la persona que lo realiza, ya sea por enfermedad o por causas variadas y diferentes (sociales, familiares, administrativas, etc). Dicho de otra forma, es la diferencia entre el tiempo contratado y el tiempo trabajado (siempre y cuando este último sea inferior al primero), lo que es igual al tiempo perdido”<sup>3</sup>.

**4.3.6 Capacitación en prevención:** Para hacer capacitación en prevención se deben tener como base los manuales de seguridad, en los que se debe describir las normas y los procedimientos correctos del trabajo. Para su desarrollo debe establecerse la siguiente metodología: Identificar oficios, equipos interdisciplinarios, procedimientos, riesgos y elementos de protección personal.

**4.3.7 Cargas de trabajo:** Las cargas de trabajo se dividen en: carga física y carga mental o psicosocial. La carga física se refiere a los factores de la labor que imponen al trabajador un esfuerzo físico; generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza y movimiento e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular. La carga mental o psicosocial está determinada por las exigencias cognoscitivas y psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor. Con base en las cargas laborales se mide la calidad del ambiente del trabajador y con la adecuada planificación del ambiente del trabajo, se logra disminuirlas”<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

<sup>4</sup> De Vos Pascual JP. Seguridad e higiene en el trabajo. Madrid: Editorial Universidad de Antioquia, 1993.

**4.3.8 Consecuencias de los accidentes de trabajo:** Son las lesiones personales y las pérdidas económicas por múltiples aspectos. Las consecuencias personales pueden ser desde lesiones pequeñas hasta la muerte. Las de tipo económico comprenden pensiones por invalidez o de sobrevivientes, indemnizaciones por incapacidad temporal o incapacidad permanente parcial y auxilio funerario, los daños que se produjeron en las máquinas y/o equipos, paro en la producción y los valores de servicios médicos y los salarios entre otros.

**4.3.9 Costos de los accidentes de trabajo:** Tienen dos tipos de costos: los directos, que son causados por indemnizaciones, asistencia médica y hospitalaria y los indirectos, que son los gastos de fabricación y todos aquellos cuya incidencia varía según la industria”<sup>5</sup>.

**4.3.10 Enfermedades profesionales:** Se considera Enfermedad Profesional todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional.

**4.3.11 Ergonomía:** Orienta al análisis de la actividad hacia un encadenamiento de acciones consecuentes y lógicas acordes con las capacidades y necesidades del trabajador y de la empresa. Su propósito fundamental es procurar que el diseño del puesto de trabajo, la organización de la tarea, la disposición de los elementos de trabajo y la capacitación del trabajador estén de acuerdo con este concepto de bienestar, que supone un bien intrínseco para el trabajador y que además proporciona beneficios económicos para la empresa.

**4.3.12 Examen de ingreso:** Los objetivos de los exámenes de ingreso son: Establecer la capacidad física y emocional de un aspirante para realizar un trabajo

---

<sup>5</sup> [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

determinado; Evaluar la salud general del trabajador; Elevar el nivel de satisfacción en el trabajador, ubicándolo en el puesto adecuado a sus condiciones físico – mentales; Elaborar una historia clínica ocupacional que sirva además para posteriores evaluaciones y Disminuir la rotación de personal, la accidentalidad (frecuencia y severidad) y el ausentismo de origen médico”<sup>6</sup>.

**4.3.13 Factores de riesgo:** Es la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo. Se clasifican en: Físicos, químicos, mecánicos, locativos, eléctricos, ergonómicos, psicosociales y biológicos. Su identificación acertada y oportuna, contando con la experiencia del observador, son elementos que influyen sobre la calidad del panorama general de agentes de riesgo. Se deben identificar los factores de riesgo, en los procesos productivos, en la revisión de los datos de accidentalidad y las normas y reglamentos establecidos.

**4.3.14 Fisioterapia:** La Fisioterapia es una profesión liberal, del área de la salud, con formación universitaria, cuyos sujetos de atención son el individuo, la familia y la comunidad, en el ambiente en donde se desenvuelven ”<sup>7</sup>.

**4.3.15 Higiene industrial:** Es el conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo del ambiente de trabajo que puedan alterar la salud de los trabajadores, generando enfermedades profesionales. Su campo cubre los ambientes laborales mediante el panorama de factores de riesgo, tanto cualitativos como cuantitativos, así como el estudio de la toxicología industrial”<sup>8</sup>.

---

<sup>6</sup> [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

<sup>7</sup> ley 528 de 1999.

<sup>8</sup> [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

**4.3.16 Higiene postural:** Es el cuidado en el manejo o posición del cuerpo. Posturas.

**4.3.17 Riesgo ocupacional:** Es la posibilidad de ocurrencia de un evento de características negativas en el trabajo, que puede ser generado por una condición de trabajo capaz de desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad física del trabajador, como daño en los materiales y equipos o alteraciones del ambiente.

**4.3.18 Salud ocupacional:** la condición física, psíquica y social que se da en el trabajador como consecuencia de los riesgos a que se expone, derivados de su modo de incorporación en el proceso productivo en una sociedad históricamente determinada.

**4.3.19 Seguridad industrial:** Conjunto de actividades dedicadas a la identificación, evaluación y control de factores de riesgo que puedan ocasionar accidentes de trabajo<sup>9</sup>.

#### **4.4 MARCO TEÓRICO**

El objetivo de la fisioterapia es el estudio, comprensión y manejo del movimiento corporal humano, como elemento esencial de la salud y el bienestar del hombre. Orienta sus acciones al mantenimiento, optimización o potencialización del movimiento así como a la prevención y recuperación de sus alteraciones y a la habilitación y rehabilitación integral de las personas, con el fin de optimizar su calidad de vida y contribuir al desarrollo social<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

<sup>10</sup> Ley 528 de 1999.

La salud ocupacional es una disciplina y estrategia para conservar la salud de los hombres y mujeres trabajadoras. El comité conjunto de la organización internacional del trabajo (OIT) y la organización mundial de la salud (OMS) propone la siguiente definición:

“ La disciplina de la salud ocupacional tiene como finalidad promover y mantener el mas alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; evitar el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo, protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de los agentes nocivos; ubicar y mantener los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.”<sup>11</sup>

Todas las empresas, cualquiera que sea su tamaño o actividad, deben contar con un programa de salud ocupacional, no solo porque proteger la salud de los trabajadores es un deber moral, sino también, porque constituye una obligación legal señalada por varias normas jurídicas de imperativo cumplimiento. Además, un buen programa contribuye a mejorar la productividad de las empresas y reporta beneficios múltiples.

Mantener los empleados sanos, física y mentalmente, satisfechos con la labor que realizan, estimula la producción y el sentido de pertenencia. Además, con la disminución del ausentismo laboral, se evitan problemas de administración.

Dentro de las empresas se encuentran riesgos profesionales de forma característica en cada una de ellas a los que se encuentran expuestos sus empleados, a continuación se describen las patologías de tipo ocupacional más relevantes.

---

<sup>11</sup> [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

**4.4.1 Hernia discal.** Es una protusión del núcleo pulposo del disco intervertebral que puede comprimir una o varias raíces nerviosas dando lugar a sintomatología radicular sensitivo-motora <sup>12</sup>.

**4.4.1.1 Etiología:** Puede deberse a un proceso degenerativo lento, o bien producirse de forma brusca en personas jóvenes tras un esfuerzo o traumatismo; las regiones más frecuentemente afectadas son la zona lumbar y cervical.

**4.4.1.2 Signos y síntomas:**

- Escoliosis antiálgica.
- Dolor en el trayecto del nervio afectado.
- Pruebas semiológicas positivas (Lasegue y Bragard).
- Disminución o abolición de los reflejos aquiliano y rotuliano.
- Parestesias en los músculos de los territorios afectados.

**4.4.2 Cervicalgia.** Significa simplemente “dolor proveniente de las cervicales”, por lo que no es un diagnóstico o nombre de ninguna patología en concreto, sino más bien un término descriptivo para referirse a dolor de cuello. Normalmente ese dolor proviene de problemas mecánicos de las articulaciones y músculos de las vértebras cervicales <sup>13</sup>.

**4.4.2.1 Etiología:**

- Malas posturas.
- Traumatismos.
- Estrés.
- Tensión.
- Esfuerzos.

---

<sup>12</sup> Serra Gabriel MR, Díaz Petit J, De Sande Carril ML. Fisioterapia en traumatología, ortopedia y reumatología. Barcelona: MASSON. 2003

<sup>13</sup> [www.ellibrodeespalda.com](http://www.ellibrodeespalda.com)

#### **4.4.2.2 Signos y síntomas:**

- Dolor en musculatura posterior del cuello.
- Contracturas musculares.
- Impotencia funcional.
- Sensación de vértigo.
- Pérdidas de movilidad.
- Dolores de cabeza.
- Dolor referido a los brazos.
- Hormigueos en las manos.

**4.4.3 Lumbalgia.** Los términos lumbalgia y lumbago hacen referencia al mismo proceso, un dolor localizado en la espalda a nivel de la zona lumbar. Las lumbalgias pueden ser agudas o crónicas que se definen por el tiempo de evolución<sup>14</sup>.

#### **4.4.3.1 Etiología:** Las principales causas son:

- Lesiones del disco intervertebral: hernias, Desestructuración, Protusión del anillo.
- lesiones de las articulaciones posteriores agudas (artritis por sobrecarga), crónicas (artrosis).
- Por stress.
- Por debilidad muscular de abdominales y acortamiento de la musculatura posterior de las piernas.
- Por sobreesfuerzo.
- Acortamiento en miembros inferiores<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> [www.ellibrodeespalda.com](http://www.ellibrodeespalda.com)

<sup>15</sup> Hochschuler SH. Rehabilitación de columna vertebral: ciencia y practica. España: Editorial Mosby. Doyma libros

**4.4.3.2 Signos y síntomas:** Los signos y síntomas varían según la intensidad y la zona afectada. Sin embargo, pueden ser mencionados como comunes a todos los siguientes:

- Dolor en la zona lumbar
- Irradiación del dolor hacia las extremidades inferiores
- Dolor intenso al ponerse de pie e intentar caminar
- Limitación dolorosa a la movilidad
- Sensibilidad dolorosa en una o varias apófisis vertebrales
- Contractura muscular paravertebral .

**4.4.4 Síndrome del Túnel del carpo.** “ Es una neuropatía por atrapamiento del nervio mediano a su paso por el túnel carpiano. Esta afección es muy frecuente, presenta mayor incidencia en el sexo femenino, aparece alrededor de los 50 años y generalmente en forma bilateral ”<sup>16</sup>.

**4.4.4.1 Etiología:** Las causas son de tipo mecánico (por microtraumatismos de repetición), degenerativas (por estenosis del túnel carpiano), inflamatorias (asociadas a la artritis) o traumáticas (por compresión del callo óseo en una fractura en esa zona).

**4.4.4.2 Signo y síntomas:**

- Dolor y parestesias en el recorrido del nervio aumentan durante la noche.
- Inflamación ocasional.
- Limitación mecánica a la flexión de los dedos en caso de inflamación importante.
- Atrofia de la eminencia tenar.
- Sensibilidad disminuida.
- Disminución de la fuerza muscular.

---

<sup>16</sup> Serra Gabriel MR, Díaz Petit J, De Sande Carril ML. Fisioterapia en traumatología, ortopedia y reumatología. Barcelona: MASSON. 2003

**4.4.5 Epicondilitis.** Es la inflamación de uno de los tendones de los músculos que se insertan en el epicóndilo.

**4.4.5.1 Etiología:** Las causas son microtraumatismos de repetición que se da tanto en el mundo laboral como en el deportivo, sobreentrenamiento, proceso degenerativo de los tendones y empleo de técnicas y materiales defectuosos<sup>17</sup>.

**4.4.5.2 Signo y síntomas:**

- Dolor localizado en el epicóndilo que puede extenderse al tercio superior del antebrazo.
- Pruebas semiológicas positivas ( hiperflexión)
- Disminución de la funcionalidad.

**4.4.6 Tendinitis de hombro.** " Es la inflamación de un tendón del hombro, en las que se producen micro roturas y áreas de necrosis.

En el complejo articular del hombro son cinco los músculos que principalmente pueden ser afectados, supraespinoso, infraespinoso, redondo menor y subescapular y la porción larga del bíceps<sup>18</sup>.

**4.4.6.1 Etiología:** Por trauma directo, microtrauma repetitivo de los movimientos del hombro o enfermedades reumáticas.

**4.4.6.2 Signo y síntomas:**

- Dolor que no cede con el reposo. Con un arco doloroso de 60 y los 100° de abducción
- Limitación articular

---

<sup>17</sup> Serra Gabriel MR, Diaz Petit J, De Sande Carril ML. Fisioterapia en traumatología, ortopedia y reumatología. Barcelona: MASSON. 2003

<sup>18</sup> Serra Gabriel MR, Diaz Petit J, De Sande Carril ML. Fisioterapia en traumatología, ortopedia y reumatología. Barcelona: MASSON. 2003

- Impotencia funcional.
- Pruebas semiológicas positivas.

**4.4.7 Luxación anterior de hombro.** La cabeza del humero se desplaza hacia delante y hacia abajo, colocándose por delante de la apófisis coracoides<sup>19</sup>.

**4.4.7.1 Etiología:** Golpe directo en el hombro que lo desplaza hacia delante.

**4.4.7.2 Signo y síntomas:**

- Aplanamiento del vértice del hombro.
- Acromion prominente.
- Dolor.
- Tumefacción.
- Equimosis.

**4.4.8 Escoliosis.** Es una desviación lateral del raquis asociado a una deformación de las estructuras óseas que evolucionan en los tres planos del espacio, a las que se le añade rotación de los cuerpos vertebrales<sup>20</sup>.

**4.4.8.1 Etiología:** Puede darse por causas extraraquídeas (luxación de cadera, malformaciones torácicas, problemas de visión o audición. Etc.) y causas patológicas (malformaciones vertebrales, enfermedades neuromusculares, tumores, hernia discal, entre otros.)

**4.4.8.2 Signo y síntomas:**

- Postura deformante.
- Dolor
- Rayos x ( marcada desviación )

---

<sup>19</sup> Harrison. Medicina interna. Prensa medica Mexicana, Cuarta edición

<sup>20</sup> Protocolos de rehabilitación Fundación Universitaria María Cano

**4.4.9 Osteoartrosis.** La enfermedad articular degenerativa es consecuencia en parte del proceso normal de envejecimiento, en el cual el uso y abuso de la articulación a lo largo de la vida se ve reflejado en un deterioro de las estructuras que mantienen el funcionamiento normal de la articulación. Así, esta alteración puede afectar a hombres después de los 45 años y a mujeres después de los 55<sup>21</sup>.

**4.4.9.1 Etiología:** Debido al gran trabajo el cual están sujetas las articulaciones de la cadera y la rodilla, lugares en los cuales se soporta la mayor parte del peso del cuerpo, estas articulaciones son afectadas con mayor frecuencia. Sin embargo, el oficio desarrollado durante la vida, así como el uso excesivo y aun abusivo de algunas articulaciones pueden conducir a que un individuo presente una afección particular. Además del trabajo articular, se sabe que hay factores genéticos que predisponen a la aparición de osteoartrosis (también denominada osteoartritis) de manera prematura y no, dentro del contexto normal de envejecimiento<sup>22</sup>.

**4.4.9.2 Signo y síntomas:**

- Dolores articulares y con una inflamación mínima, es mayor luego de que la articulación ha permanecido en reposo durante algún tiempo
- Deformidad y pérdida de las relaciones articulares normales.
- Chasquidos al caminar <sup>23</sup>.

**4.4.10 Condromalacia Rotuliana.** Consiste en la degeneración del cartílago articular de la cara posterior de la rotula, que forma parte de la articulación

---

<sup>21</sup> Serra Gabriel MR, Diaz Petit J, De Sande Carril ML. Fisioterapia en traumatología, ortopedia y reumatología. Barcelona: MASSON. 2003

<sup>22</sup> Serra Gabriel MR, Diaz Petit J, De Sande Carril ML. Fisioterapia en traumatología, ortopedia y reumatología. Barcelona: MASSON. 2003

<sup>23</sup> Protocolos de rehabilitación fundación universitaria Maria Cano

femoropatelar, caracterizada por el reblandecimiento y aparición de fisuras en la rotula<sup>24</sup>.

#### **4.4.10.1 Etiología:**

- Golpes sobre la rodilla.
- Rotula poco desarrollada.
- Falta de congruencia articular.
- Debilidad de cuádriceps.

#### **4.4.10.2 Signos y síntomas:**

- Dolor en el interior de la rodilla.
- El dolor se agrava al subir y bajar escalas.
- Dolor y rigidez al levantarse, luego de estar mucho tiempo sentada.
- Crujidos articulares al flexionar y extender la rodilla.

**4.4.11 Esguince.** Es el estiramiento excesivo de un ligamento, como consecuencia de un movimiento forzado de cualquier articulación.

Según el daño causado en la estructura del ligamento, se clasifican en tres grados:

Grado 1 o leve: El ligamento sufre un estiramiento excesivo, produciendo una lesión mínima.

Grado 2 o moderado: Algunas fibras de han roto y, por lo tanto puede producirse inestabilidad articular.

Grado 3 o grave: Las fibras del ligamento ya no guardan continuidad y la inestabilidad articular es más acusada. Puede producirse desinserción del ligamento<sup>25</sup>.

---

<sup>24</sup> Serra Gabriel MR, Diaz Petit J, De Sande Carril ML. Fisioterapia en traumatología, ortopedia y reumatología. Barcelona: MASSON. 2003

#### **4.4.11.1 Etiología:**

- Someter la articulación a gran fuerza articular.
- Fallas en la propiocepción.
- Laxitud ligamentosa.

#### **4.4.11.2 Signos y síntomas:**

- Dolor local.
- Edema.
- Inestabilidad articular.

**4.4.12 Fibrosis pulmonar intersticial difusa.** " Es el nombre dado a un grupo de trastornos caracterizados por la inflamación y posterior formación de tejido cicatricial en los tejidos pulmonares profundos que provocan una insuficiencia respiratoria"<sup>26</sup>.

Las enfermedades pulmonares intersticiales son un grupo de condiciones que se presentan por la inflamación y cicatrización de los alvéolos (sacos de aire) y sus estructuras de apoyo (el intersticio). Esto lleva a la pérdida de las unidades funcionales alveolares y a una reducción en la transferencia de oxígeno del aire a la sangre.

Las enfermedades pulmonares intersticiales se pueden dividir en dos grandes grupos: las que no tienen causa conocida (enfermedades pulmonares intersticiales idiopáticas) y aquellas a las que se les puede identificar la causa. Una clasificación reciente incluye, entre otras, las subclases llamadas: fibrosis pulmonar idiopática/neumonitis intersticial usual, neumonitis intersticial no especificada y neumonitis intersticial aguda. La sarcoidosis es un trastorno relativamente común que a menudo causa la enfermedad pulmonar intersticial.

---

<sup>25</sup> [www. Gestiopolis.com](http://www.Gestiopolis.com)

<sup>26</sup> [www.tusalud.com](http://www.tusalud.com)

**4.4.12.1 Etiología:** Muchas toxinas ocupacionales, como el polvo de sílice (arena), las fibras de asbesto, el polvo del carbón y el polvo del algodón están asociadas con la aparición de la enfermedad pulmonar intersticial y, en ocasiones, ciertos pasatiempos como tener pájaros de mascotas o bañarse en tinas calientes también causan algunas formas de esta enfermedad”<sup>27</sup>.

Los factores de riesgo, las predisposiciones genéticas y la incidencia de esta enfermedad dependen del trastorno específico que se considere.

Las personas que trabajan en industrias y tienen una alta exposición a las causas conocidas de la enfermedad pulmonar ocupacional (por ejemplo, los mineros, los chorreadores de arena, los trabajadores de barcos) generalmente se someten a un examen rutinario para detectar enfermedad pulmonar.

El consumo de cigarrillos aumenta el riesgo de desarrollo de la enfermedad pulmonar intersticial y puede empeorarla.

**4.4.12.2 Signos y síntomas:**

- Insuficiencia respiratoria en reposo o con esfuerzo
- Tos seca
- Disminución de la tolerancia a la actividad física
- Cianosis (coloración azulada de los labios, piel y uñas debido a los niveles bajos de oxígeno en la sangre)
- Agrandamiento anormal de las puntas de los dedos (dedos en palillos de tambor)
- Sonidos respiratorios secos y crepitantes al practicar un examen de tórax con estetoscopio (auscultación)
- Aleteo nasal

---

<sup>27</sup> [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

**4.4.13 Bisinosis.** La bisinosis es un estrechamiento de las vías respiratorias causado por la aspiración de partículas de algodón, lino o cáñamo<sup>28</sup>.

**4.4.13.1 Etiología:** Aunque la bisinosis se produce casi exclusivamente en las personas que trabajan con el algodón sin procesar, quienes trabajan con lino y cáñamo pueden también desarrollar este tipo de afección. Los obreros que abren fardos de algodón en rama o que trabajan en las primeras fases del procesamiento del algodón parecen ser los más afectados. Aparentemente, algún elemento del algodón en rama provoca el estrechamiento de las vías aéreas en las personas propensas.

**4.4.13.2 Signos y síntomas:**

- Sibilancias al respirar y opresión en el pecho, por lo general durante el primer día de trabajo después de un descanso. A diferencia del asma, los síntomas tienden a disminuir tras una exposición repetida y la opresión en el pecho puede desaparecer hacia el final de la semana de trabajo.
- En personas que ha trabajado con algodón durante muchos años, la opresión en el pecho puede durar 2 o 3 días o incluso la semana completa. La exposición prolongada al polvillo del algodón aumenta la frecuencia de las sibilancias pero no evoluciona hacia una enfermedad pulmonar discapacitante.
- disminución de la capacidad pulmonar a lo largo de la jornada laboral; por lo general, esta disminución es mayor durante el primer día de trabajo.

**4.4.14 Asma ocupacional.** Trastorno respiratorio directamente relacionado con la inhalación de emanaciones, gases, polvo u otras sustancias potencialmente tóxicas "en el trabajo". Con el asma ocupacional, pueden desarrollarse síntomas de asma por primera vez en un trabajador previamente saludable, o puede agravarse el asma ya existente por la exposición dentro del lugar de trabajo<sup>29</sup>.

---

<sup>28</sup> [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

<sup>29</sup> De Vos Pascual JP. Seguridad e higiene en el trabajo. Madrid: Editorial Universidad de Antioquia, 1993.

#### **4.4.14.1 Etiología:** Efectos irritantes directos:

Los irritantes que provocan el asma ocupacional incluyen el ácido hidroclicrico, dióxido de azufre o amonio, que se hallan en las industrias del petróleo o químicas. Los trabajadores expuestos a estas sustancias frecuentemente comienzan a silbar al respirar y sufrir otros síntomas de asma inmediatamente después de exponerse a la sustancia irritante. Esta es una reacción irritante en vez de una reacción alérgica, porque no participa el sistema inmunológico. Alergia (exposición de largo plazo):

Las alergias están relacionadas en muchos casos de asma ocupacional. Este tipo de asma generalmente aparece sólo después de la exposición a largo plazo a una sustancia relacionada con el trabajo<sup>30</sup>. Esto se debe a que el sistema inmunológico del cuerpo necesita tiempo para desarrollar los anticuerpos alérgicos u otras respuestas inmunológicas a una sustancia en particular.

Mecanismos farmacológicos:

La inhalación de algunas sustancias en aerosol puede llevar directamente a la acumulación de agentes químicos que ocurren naturalmente en el cuerpo, tales como histamina o acetilcolina dentro del pulmón, lo cual puede derivar en asma.

#### **4.4.14.2 Signo y síntomas:**

- Silbido al respirar
- pecho apretado y tos.
- goteo de la nariz
- congestión nasal
- irritación ocular

---

<sup>30</sup> [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

## **5. PROCESO METODOLÓGICO**

Para la realización de este trabajo se contó con la colaboración de los empleados de Fabricato Tejicondor quienes proporcionaron información sobre el conocimiento que tienen sobre la profesión de fisioterapia y permitieron realizar el panorama de riesgos laborales a los que se encuentran expuestos.

### **5.1 TIPO DE ESTUDIO**

Aplicativo ya que la elaboración del mismo será llevado a cabo a través de la implementación en nuestro quehacer fisioterapéutico.

### **5.2 DISEÑO METODOLÓGICO**

Descriptivo: Representa de forma precisa las diferentes razones por las que es importante el desempeño del fisioterapeuta en el área de salud ocupacional al igual que las necesidades que tiene el medio laboral.

### **5.3 POBLACIÓN**

2.500 empleados la empresa Fabricato Tejicondor.

### **5.4 MUESTRA**

Se tomara como muestra para el estudio 100 empleados vinculados a la empresa Fabricato Tejicondor de la ciudad de Bello dentro de los que se encuentran 79 hombres y 21 mujeres de diferentes edades.

## 5.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

- Encuestas.
- Entrevistas realizadas a empleados de Fabricato- Tejicondor.
- Bibliografía.
- Asesoría.

## 5.6 RECURSOS HUMANOS

Asesor temático Luis Roberto Morales

## 5.7 RECURSOS

<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
1 Escritorio	\$200.000	\$200.000
4 sillas	\$30.000	\$120.000
4 Colchonetas	\$18.000	\$72.000
1 hidrocolector	\$700.000	\$700.000
4 Paquetes calientes	\$40.000	\$160.000
4 Paquetes fríos	\$57.000	\$228.000
4 Balones de Bobath		
2 Azules	\$50.000	\$250.000
2 Rojos	\$75.000	
2 juegos de thera-band	\$70.000	\$140.000
1 Bascula	\$20.000	\$20.000
2 Cinta métricas	\$2.500	\$5.000
1 Juego de plastilina terapéutica	\$50.000	\$50.000
2 Martillos de reflejos	\$10.000	\$20.000

2 Goniómetros	\$16.000	\$32.000
2 Pares de pesas	\$55.000	\$110.000
4 Mancuernas	\$9.000	\$27.000
1 Balancín	\$140.000	\$140.000
2 Tensiometros	\$100.000	\$200.00
2 TENS	\$300.000	\$600.000
1 Computador	\$2.500.000	\$2.500.000
1 Vibrador	\$55.000	\$55.000
6 Toallas	\$6.500	\$39.000
4 Almohadas	\$4.000	\$16.000
1 Ultrasonido	\$8.000.000	\$8.000.000
	<b>TOTAL</b>	<b>\$13.684</b>

## 6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1 ENCUESTA PARA EMPLEADOS DE FABRICATO TEJICONDOR

La siguiente encuesta se realiza con el fin de evaluar las condiciones del programa de salud ocupacional, las principales enfermedades laborales de la empresa y el conocimiento que se tiene sobre la fisioterapia. Por favor responda con sinceridad.

Edad: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Tiempo de ocupación: \_\_\_\_\_

1. En el puesto de trabajo, realiza manipulación de cargas?

SI  NO

2. En que posición trabaja

SENTADO

PARADO

ALTERNO

DESPLAZAMIENTO CONTINUO

3. Siente comodidad física en su puesto de trabajo?

SI  NO

4. Sabe que son las pausas activas?

SI  NO

5. Realiza pausas activas?

SI  NO

6. Ha sufrido alguna vez un accidente de trabajo?

SI  NO

7. Usa la protección indicada por la empresa para el desempeño de su puesto?

SI  NO  Cuales? \_\_\_\_\_

8. Sufre o ha sufrido alguna enfermedad generada por el desempeño laboral?

SI  NO  Cuales? \_\_\_\_\_

9. Cuales actividades o programas de Salud Ocupacional conoce?

\_\_\_\_\_

10. Sabe usted que es fisioterapia?

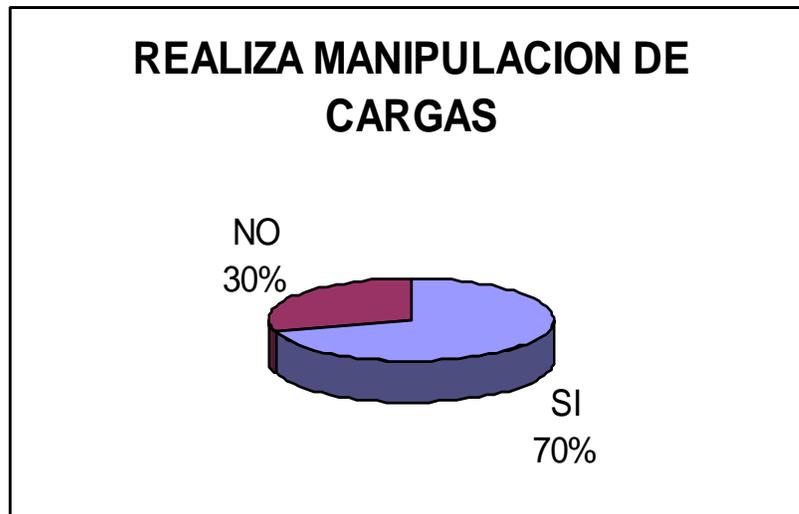
**SI**  **NO**

11. Considera importante este servicio en la empresa?

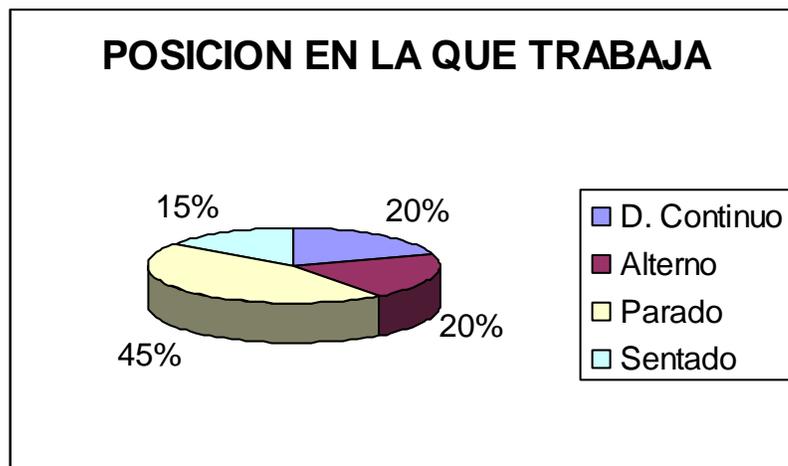
**SI**  **NO**

Gracias por la colaboración prestada.

## 6.2 TABULACIÓN

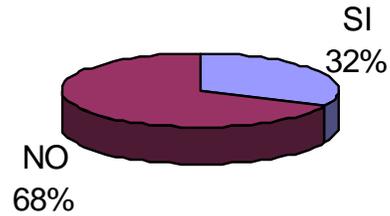


El 70% de la población trabajadora de Fabricato Tejicondor manipula cargas, el 30% no requiere manipulación de cargas para desempeñar su trabajo.



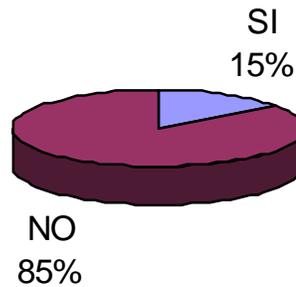
El gran porcentaje de la población trabaja en posición parado con un 45%, el 20% trabaja en posiciones alternas (parado-sentado), el 20% necesita desplazarse constantemente y el 15% restante trabaja sentado.

### **SIENTE COMODIDAD EN SU PUESTO DE TRABAJO**



El 69% de la población trabajadora no siente comodidad al realizar su puesto de trabajo, el 32% si están cómodos.

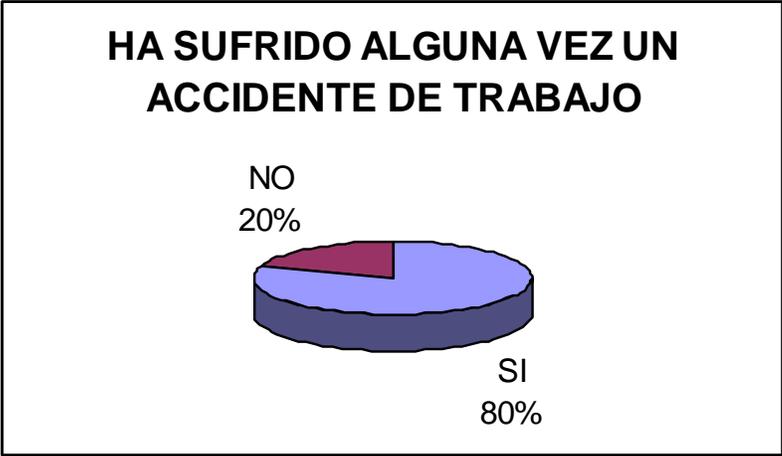
### **SABE QUE SON LAS PAUSAS ACTIVAS?**



El 85% de la población encuestada no saben que son las pausas activas, el 15% saben que son por fuentes distintas a la empresa.



El 100% de la población trabajadora de Fabricato Tejicondor no realizan pausas activas durante las jornadas laborales.



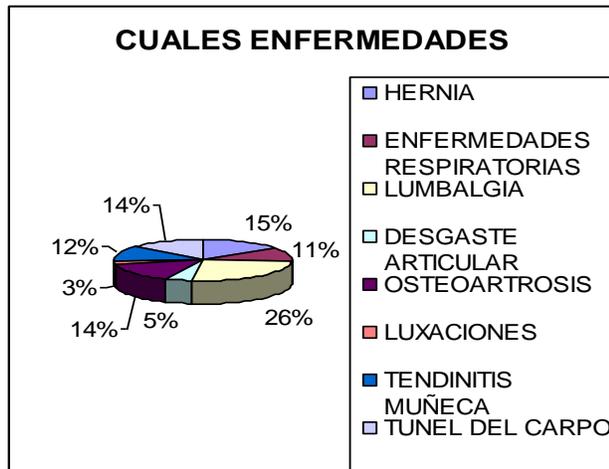
El 20% de la población trabajadora no ha sufrido ningún tipo de accidente de trabajo, el 80% si.



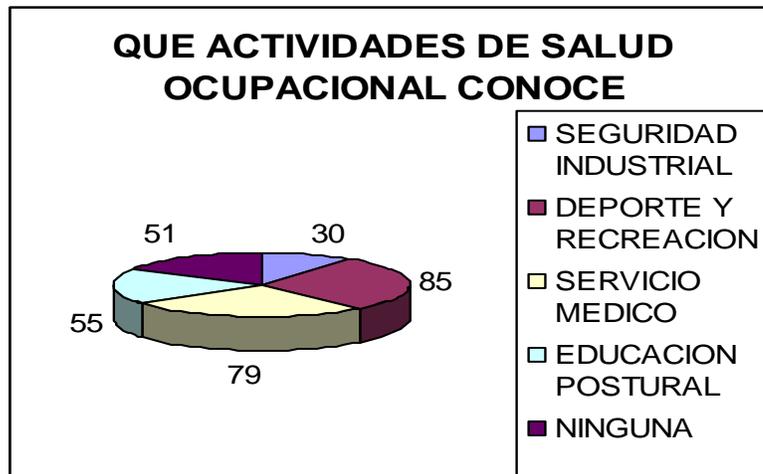
El 90% de los empleados usa la protección indicada por la empresa para la realización de su puesto de trabajo. El 10% no la usa.



El 72% de la población trabajadora dice sufrir o haber sufrido alguna enfermedad generada por el desempeño laboral. El 28% nunca ha sufrido de alguna enfermedad producida por el desempeño laboral.



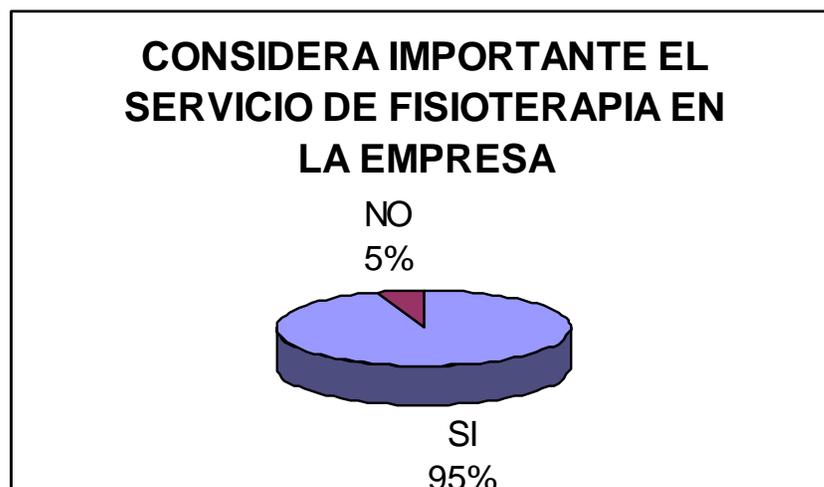
Las enfermedades más frecuentes que han sufrido los empleados de la empresa son: hernia 15%, enfermedades respiratorias 11%, lumbalgia 26%, desgaste articular 5%, osteoartrosis 14%, luxaciones 3%, Tendinitis de muñeca 12% y túnel del carpo 14%.



Entre las actividades que los empleados de Fabricato Tejicondor conocen se encuentran: Seguridad industrial 30 empleados, deporte y recreación 85 empleados, servicio médico 79 empleados, educación postural 55 personas y 51 empleados dicen no conocen ninguna actividad.



El 80% de la población trabajadora no sabe que es la fisioterapia, el 20% restante si.



Luego de aclarar a los empleados en que consiste la fisioterapia el 95% de los empleados consideran importante la implementación del servicio de fisioterapia dentro de la empresa. El 5% no lo considera importante.

## 6.3 PLAN DE MERCADEO

### 6.3.1 Análisis de las oportunidades del mercado

**6.3.1.1 Usuarios potenciales.** EMPRESALUD es una institución que presta servicios de fisioterapia en el área de salud ocupacional a los empleados vinculados de las diferentes empresas del área metropolitana de Medellín que accedan a nuestros servicios.



**Promueve La Salud De Tu Empresa**

### 6.3.1.2 Mapa de ubicación.



**6.3.1.3 Reseña histórica.** EMPRESALUD es fundada el 28 de marzo del año 2005, por Lina Maria mora Muriel y Yuri Marcela Eusse, estudiantes del décimo semestre de fisioterapia F.U.M.C.

Esta propuesta nace al ver la preocupación que reflejan los empleados y sus familias sobre la inseguridad a la que se ven expuestos diariamente durante sus jornadas laborales, al evaluar la población trabajadora de Fabricato Tejicondor se observa que los empleados no utilizan o no cuentan con equipos de bioseguridad y puestos de trabajo ergonómicos, y si los tienen no saben la manera adecuada de usarlos.

Esto trae como consecuencia el aumento de accidentes de trabajo, alteraciones de postura, enfermedades ocupacionales de cualquier índole y por ende disminución de la productividad dando pérdidas a la empresa y a sus empleados. El programa busca mejorar las condiciones laborales del empleado, logrando un ambiente laboral sano que sea beneficioso no solo para el trabajador sino también para el empleador. Esta propuesta se inició en la empresa Fabricato Tejicondor del municipio de BELLO, con una población de 2500 empleados y no cuenta con un programa de salud ocupacional integral. Luego de haber alcanzado nuestro objetivo en dicha empresa continuaremos ofreciendo y vendiendo nuestro proyecto a las demás empresas.

#### **6.3.1.4 Ventajas competitivas**

- Se ofrece múltiples servicios que ellos determinarán cual o cuales son necesarios para desarrollar en su empresa.
- Servicio inmediato de rehabilitación para los empleados que disminuirá costos y tiempo, tanto para ellos como para la empresa.
- Acceso fácil a la evaluaciones de ingreso, además de la detección oportuna de enfermedades antes de que la persona sea empleado de la empresa.
- Disminución de los accidentes de trabajo.
- Disminución de las enfermedades profesionales y por ende disminución del ausentismo laboral y aumento de la producción.

#### **6.3.1.5 Servicios sustitutos**

- Sobandero.
- Enfermeras.
- Terapeuta ocupacional.
- Brigadistas.

### **6.3.1.6 Competencias**

- Todos los fisioterapeutas y practicantes que se desempeñan en el área de Salud ocupacional de la F.U.MC en empresas tales como COLANTA, SOFASA S.A. COLCAFE, COLTABACO, EVERFIT, NOEL, COORDINADORA MERCANTIL, entre otras.
- Las EPS a las que se encuentren afiliados los empleados de las empresas.

**6.3.1.7 Patrón de uso del servicio.** La Fisioterapia es una profesión liberal, del área de la salud, con formación universitaria, cuyos sujetos de atención son el individuo, la familia y la comunidad, en el ambiente en donde se desenvuelven.

Su objetivo es el estudio, comprensión y manejo del movimiento corporal humano, como elemento esencial de la salud y el bienestar del hombre. Orienta sus acciones al mantenimiento, optimización o potencialización del movimiento así como a la prevención y recuperación de sus alteraciones y a la habilitación y rehabilitación integral de las personas, con el fin de optimizar su calidad de vida y contribuir al desarrollo social. Fundamenta su ejercicio profesional en los conocimientos de las ciencias biológicas, sociales y humanísticas, así como en sus propias teorías y tecnologías.

**6.3.1.8 Factores ambientales y tendencias de uso del servicio.** La mayoría de los empleados cumplen con jornadas laborales demasiado extensas, lo que los lleva a adoptar posiciones inadecuadas, realizar sobreesfuerzos musculares, movimientos bruscos y repetitivos; ocasionando así alteraciones osteo-musculares, tendinosas, ligamentarias que algunas veces pueden ser irreversibles el trabajador.

**6.3.1.9 Disponibilidad de recursos.** Son recursos necesarios para la prestación de sus servicios:

○ **RECURSO HUMANO**

2 fisioterapeutas

1 medico

1 enfermera

1 secretaria

○ **RECURSO FÍSICO**

1 consultorio

1 escritorio

4 sillas

2 camillas

4 colchonetas

1 hidrocolecto

4 paquetes calientes

1 nevera

4 paquetes fríos

4 balones de bobat de diferente tamaño

2 juegos de thera-band de cada color

1 par de pesas adhesivas de diferentes libras cada par

1 balancín

6 toallas

6 sabanas para camilla

4 almohadas

NOTA: dotación de equipos de bioseguridad para los empleados.

○ **RECURSO TECNOLÓGICO**

1 ultrasonido

1 tens

1 computador

#### **6.3.1.10 Canales de venta**

- Medico de la empresa.
- EPS (ortopedista, fisiatra, neurólogo)

#### **6.3.1.11 Estrategias de promoción**

- La web.
- Visitas a las diferentes empresas.
- Medios televisivos.

### **6.4 SELECCIÓN DEL MERCADO META**

**6.4.1 Dimensiones específicas.** Se le prestara el servicio a toda la población vinculada de la empresa que adquiera nuestros servicios sin discriminación de cargo u ocupación.

**6.4.2 Necesidades de consumo del segmento.** Las empresas de Antioquia son empresas sólidas y de excelente constitución en cuanto a su parte productiva y financiera, pero pocas de estas contienen un buen programa de salud ocupacional, donde se le preste una atención adecuada a sus empleados.

La necesidad que poseen los empleados de ser atendidos, motivados e incentivados por parte de la empresa siendo una gran prioridad cuidar su salud que es la que determina la calidad de las demás actividades cotidianas.

#### **6.4.3 Fortalezas y debilidades**

##### **○ Fortalezas**

Se cuenta con profesionales idóneos de la profesión de fisioterapia.

La variedad de nuestros servicios permite el acceso de muchas empresas.

En la primera empresa que obtiene nuestros servicios existe un trabajo en equipo interdisciplinario con medico, enfermera, fonoaudiologa, trabajadora social.

Se cuenta con un espacio adecuado para la prestación de los servicios.

#### ○ **Debilidades**

Nuestra empresa no cuenta con todos los recursos necesarios para la rehabilitación y la empresa invertirá de su presupuesto en recursos básicos.

Es un programa nuevo para gran numero de empresas se requiere de buena promoción para adquirir el reconocimiento.

#### **6.4.4 Expectativas para la prestación del servicio**

- Lograr la aceptación y renombre de la empresa y nuestros servicios dentro de la población trabajadora.
- Adecuación de un buen espacio que permita el optimo desarrollo de las actividades y programas.
- Acordar horarios para llevar a cabo las actividades de atención, evaluación y educación con las diferentes empresas.

#### **6.4.5 Opciones alternativas para nichos específicos**

- ➔ Se conformara un grupo de escuela de espalda para los empleados que presenten alteraciones en su columna lumbar o cervical y que no tengan ningún tipo de contraindicación para los ejercicios.
- ➔ Conformaremos brigadas preventivas en la que se pedirá y revisarán los equipos de bioseguridad de cada empleado, sacando de circulación los deteriorados, dando nueva dotación y vigilando el buen uso de estos.
- ➔ Además se realizaran diariamente pausas activas de acuerdo a la segmentación de la empresa.

**6.4.6 Análisis del servicio en el segmento elegido.** Nuestra empresa brinda al empleador garantías de seguridad laboral, ofreciendo un servicio con calidad y efectividad para sus empleados en los cuales ambos se verán beneficiados con nuestro servicio. Este proyecto tiene como fin mejorar las condiciones laborales de los empleados lo cual conseguiremos por medio del empleador.

**Recursos para la adecuada prestación del servicio.** Recursos físicos adecuados para el manejo de patologías osteo-musculares.

Recurso Humano: Los profesionales de fisioterapia y Recurso técnico.

## **6.5 ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO COMPETITIVO**

**6.5.1 Calculo de los volúmenes potenciales de demanda en el nicho opcionado.** La transformación del tejido empresarial que se registra desde aquellos años ha ocasionado que tanto las microempresas como las PYMES sean las mayores generadoras de empleo. Se estima que del total de empresas que ejercen actividades económicas en Medellín, el 89% son microempresas; el 9,7% se clasifican como PYME (pequeñas y medianas empresas) y el 1,3% grandes compañías.

### **6.5.2 Evaluación de las fortalezas y debilidades en el nicho opcionado**

- **Fortalezas**

Todas las empresas están obligas a tener un programa de salud ocupacional.

Existen pocos profesionales desempeñándose en esta área de la profesión.

En el momento no existe en Medellín una empresa que ofrezca nuestros servicios.

Venta de profesionales.

Los empleados no requieren desplazarse

- Debilidades
- Se requiere gran inversión en la promoción de la empresa.
- Contratación.

**6.5.3 Proyecto de las posibles reacciones de la competencia y probabilidad de éxito y fracaso de las mismas.** EMPRESALUD se comienza a acreditar en la empresa Fabricato Tejicondor, esta es una empresa líder en el mercado Colombiano, y por lo tanto es un modelo a seguir por la mayoría de los empresarios a nivel nacional.

La empresa textilera implementara nuestro proyecto en su día a día lo cual generara expectativa por parte de las demás empresas, y comenzara a verse el interés por parte de la competencia, saber como manejar esta situación a fundamental para el éxito o fracaso de nuestro proyecto, lo que nos obligara a mejorar diariamente nuestra empresa.

**6.5.4 Proyección del nicho ocionado en términos de participación del mercado y del impacto de imagen.** EMPRESALUD ofrece a la población trabajadora un producto con calidad, oportunidad y accesibilidad, además dará garantías a la empresa sobre la prestación de nuestros servicios, la cual será demostrara por medio de estadísticas mensuales con las que se hará notar el impacto que ha tenido nuestra labor en su empresa.

## **6.6 DESARROLLO DEL SISTEMA DE MERCADEO**

### **6.6.1 Requerimientos para implementar las estrategias de posicionamiento**

#### **6.6.1.1 Promoción**

Externa

- Visitas a las diferentes empresas o compañías enseñándoles nuestro portafolio de servicios.
- Publicidad de impacto por diferentes medios de comunicación.
- Charlas gratuitas para los diferentes grupos empresariales.
- Interna
- Publicidad de impacto ubicada en diferentes sitios de la empresa.
- Presentación por medio de charlas que definan nuestro quehacer o función, importancia y beneficios.
- Con la ejecución de las funciones del fisioterapeuta también se lograra dar a conocer nuestros servicios.
- Por medio del boletín informativo de cada empresa.

**6.6.1.2 Plaza de distribución.** Área metropolitana de Medellín la cual cuenta con 89% de microempresas, 9.7% son pequeñas y medianas empresas y el 1.3% son grandes compañías<sup>31</sup>.

### **6.6.1.3 Servicios**

- ◆ Rehabilitación fisioterapéutica: Se realiza luego de la remisión del medico de la empresa. 1 o 2 veces por semana en el horario 8:00 am a 6:00 pm acordado con la institución. Con una hora de duración cada terapia.
- ◆ Evaluaciones de ingreso: Es un examen que consta de antecedentes personales, patológicos, traumáticos para identificar posibles enfermedades, inspección funcional y anatómica que determinara alteraciones y/o capacidades para desempeñarse dentro de la empresa.
- ◆ Educación preventiva por medio de charlas y folletos: Consta de conferencias de tipo informativo y educativo con sus respectivos plegables.

---

<sup>31</sup> [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

- ◆ Programa de pausas activas: Consta de: 1 asesoria sobre el programa (en que es, en que consiste, beneficios etc.), protocolo de ejercicios a desarrollar, implementación 2 veces en el día de 5 minutos.
- ◆ Evaluaciones de puestos de trabajo: Formato de evaluación dado por la empresa, se visita el empleado en su puesto determinando riesgos ergonómicos y patológicos.
- ◆ Escuela lumbar: Consta de una charla educativa, folletos y 5 sesiones de ejercicios de 1 hora cada una.
- ◆ Contratación de profesionales de fisioterapia bajo un sueldo acordado con la empresa.

**6.6.1.4 Precio:** Se muestra los valores de los servicios a prestar con el valor unitario y los paquetes promocionales.

<b>SERVICIOS</b>	<b>TARIFA INDIVIDUAL</b>
<b>Conferencia educacional</b>	\$ 40.000
Examen de ingreso por trabajador	\$ 30.000
Evaluación de puesto de trabajo	\$ 25.000
* Programa de pausas activas	\$ 1'000.000
1 sesiones de fisioterapia	\$ 15.000
* Programa de escuela de espalda	\$ 200.000

Paquetes promocionales: los planes y servicios se llevaran a cabo en un tiempo de seis meses.

Los planes tienen el valor mensual a pagar. Excepto los servicios marcados con \* tienen tarifa única. (no se realiza pago mensual sino completo)

Tarifas por servicio promocional:

Rehabilitación fisioterapéutica 4 días al mes	→	\$400.000
Exámenes de ingreso X 10	→	\$240.000

### PLAN UNO

- Servicio de fisioterapia 1 vez por semana.
  - 2 conferencias
- \* Programa de pausas activas

VALOR \$ 1'480.000

### PLAN DOS

- 10 Exámenes de ingreso
- Servicio de fisioterapia 2 veces por semana
  - \* Programa de pausas activas

VALOR \$ 2.000.000

**PLAN TRES**

- 2 Conferencias
- \* Programa de escuela de espalda
- \* Programa de pausas activas
- Servicio de fisioterapia 1 vez por semana

**VALOR \$ 1'600.000**

**PLAN CUATRO**

- 5 Evaluaciones de puestos de trabajo
- 1 Conferencia.
- \* Programa de escuela de espalda.
- Servicio de fisioterapia 1 vez por semana.

**VALOR \$ 750.000**

Los paquetes pueden ser adecuados y determinados por la empresa de acuerdo a sus necesidades.

**6.6.2 Actuales sistemas logísticos y otras opciones.** EMPRESALUD cuenta dentro de sus instalaciones con los siguientes recursos:

1 Oficina.

1 Secretaria.

1 Almacén de artículos y equipos para fisioterapia.

Servicio de asesoría.

**6.6.3 Definir las modificaciones necesarias en el actual sistema administrativo.** Se determinara el 50% de las ganancias a el pago de las fisioterapeutas.

La contratación de profesionales proporciona a nuestra empresa el 20% del salario devengado.

#### **6.6.4 Revisar y conciliar los objetivos que se buscan en el segmento opcionado con los objetivos administrativos globales del servicio.**

- Ser la propuesta mas opcionada por la calidad de sus servicios, perfil y cómodas tarifas.
- Alcanzar una rentabilidad económica que permita la adquisición de recursos propios.Obtener un índice de productividad del 75% en cada una de las empresas donde se ejecutan nuestros servicios.
- Crear estrategias para mantener la fidelidad de las empresas a las que les presto mis servicios.Generar y revisar periódicamente indicadores de gestión que den a conocer a la empresa el impacto que ha tenido nuestra labor en sus empleados.

## **7. DESARROLLO DEL PLAN DE MERCADEO**

### **7.1 MISIÓN**

Somos una empresa prestadora de servicios en salud ocupacional, en las áreas de promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación de la población trabajadora, con un trabajo oportuno, eficiente, de calidad y con un alto sentido humano que en forma conjunta busca satisfacer los requerimientos de las empresas y sus integrantes.

### **7.2 VISIÓN**

Nuestros servicios pretenden ser una propuesta en salud ocupacional completa, atractivas para todo tipo de empresas, por la disminución de riesgos profesionales y mejoramiento de la calidad de vida de sus empleados con un servicio eficiente, oportuno, humano y de gran calidad. Convirtiéndonos así en líderes a nivel regional, dotado técnica y profesionalmente con recursos idóneos para el cumplimiento de nuestra gran función que es la salud de la población trabajadora.

### **7.3 OBJETIVOS**

- Promover la salud integral como elemento indispensable para el buen desempeño laboral de los empleados y la productividad de las empresas.
- Disminuir índice de accidentalidad y enfermedades profesionales originados en los puestos de trabajo.
- Mejorar la calidad de vida de los empleados.

## **7.4 METAS**

- Disminución de un 40 % de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales en cada empresa en la que se desarrollan nuestros servicios.
- Dotación adecuada de recursos materiales para el logro de los objetivos.
- Educación de la totalidad de la población, sobre la importancia de los servicios de fisioterapia. Rentabilidad y productividad en un 75%.

## **7.5 PRINCIPIOS CORPORATIVOS**

- COMPROMISO.
- ACTITUD HUMANA.
- RESPONSABILIDAD.
- RESPETO.
- PROFESIONALISMO.

## **7.6 ESTRATEGIAS**

- Excelencia frente al servicio al cliente
- Actualización constante frente a información y procesos generales de la salud ocupacional y la profesión de fisioterapia.
- Los servicios serán los más apropiados oportunos y de excelente calidad, que cumplan con las posibilidades y/o intereses del mercado meta.
- Campañas de tipo educativo y preventivo.
- Venta de paquetes de servicios a partir de las necesidades de cada empresa con facilidades de pago.

## **7.7 ANÁLISIS DE LAS OPORTUNIDADES ESPECÍFICAS**

### **7.7.1 Análisis interno y externo**

- **Análisis interno**

- Los bienes y servicios son recursos de alta calidad que se enfocan a patologías músculo-esqueléticas.

- Se motivara la población trabajadora a participar en los programas por medio del boletín informativo y publicidad llamativa.

- El usuario asiste a fisioterapia luego de ser remitido por el medico de la empresa. □□ No se cuenta con recursos propios para la prestación del servicio.

Dependencia de la inversión financiera que realicen las empresas. En el medio existe un gran desconocimiento de la labor del fisioterapeuta y más aun de su desempeño en el área de la salud ocupacional.

- Debe hacerse un estudio previo al ofrecimiento de los servicios para conocer las políticas de cada empresa.

- Las pequeñas empresas no cuentan con el programa de salud ocupacional.

- El desempeño industrial de las empresas es muy variado, de esta manera nuestros servicios pueden sufrir adaptaciones.

- Muchas empresas tienen acuerdos con universidades para la práctica de sus estudiantes.

**7.7.2 Información sobre la clientela.** La principal clientela para nuestro proyecto serán los empleados, a estos se les realizaran inicialmente evaluaciones posturales, y luego pasaremos a evaluar su puesto de trabajo; ubicando las patologías mas frecuentes y su agente causal, para así enfocar nuestro tratamiento adecuadamente.

NOTA: Todas las empresas son diferentes y por lo tanto las patologías van a ser diferentes.

**7.7.3 Subestratégicas operativas de las 4p**

- Se estudiarán de forma periódica el desarrollo de los servicios.
- Se realizarán convenios con otros profesionales y entidades para el desarrollo de brigadas de salud en las empresas.
- Lograr acercamiento a las pequeñas empresas con el fin de educar y prevenir la enfermedad profesional desde su origen.

## **8. IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL DEL PLAN**

### **8.1 TÁCTICAS A SEGUIR**

EMPRESALUD estará en continua actualización e investigación de lo que el empleador y empleado necesitan desde nuestro servicio y buscaremos la manera de implementarlo en su portafolio de servicios.

Para nuestra empresa el cliente siempre tiene la razón, y por eso estaremos dispuestos a recibir sugerencias que sirvan para mejorar nuestro servicio.

Todo el personal de salud ocupacional debe estar a la vanguardia de nuevas investigaciones y tecnologías que ayuden a mejorar la prestación de nuestros servicios.

### **8.2 MÉTODOS DE SEGUIMIENTO**

Mensualmente se realizarán encuestas a los empleados en las que se evaluará el impacto que el servicio ha tenido en su empresa, estas encuestas serán evaluadas y archivadas y pueden ser revisadas por el empleador.

Desde el servicio de terapia física se le dará al usuario una encuesta al iniciar el tratamiento, en esta el empleado especificará que espera lograr en su rehabilitación; al finalizar el tratamiento se le dará la segunda encuesta en la cual mostrará su conformidad o no con el servicio.

Se realizara un sondeo luego de 3-4 de inicio en la empresa para observar el grado de aceptación, disminución de los índices de ausentismo, accidentes y enfermedades laborales.

### **8.3 EVALUACIÓN PERMANENTE DEL POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Dependiendo de las necesidades que veamos en las empresas implementaremos en los servicios nuevos recursos que me ayuden a prestar un servicio con calidad.

También contaremos con un buzón de sugerencias en el que el empleado tendrá la oportunidad de expresar libremente lo que opina de nuestro servicio este se revisara mensualmente por las fisioterapeutas encargadas.

#### **a. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS**

En seis meses se cumplirá con las siguientes exigencias, en ese momento se evaluara y se realizaran nuevos compromisos.

Recursos necesarios para la prestación del servicio.

Software para los exámenes de ingreso.

1 fitoterapeuta

1 fonoaudiologo y medico

Posicionados en 2 grandes empresas.

### **8.4 NECESIDAD DE IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN Y RECICLAJE CUANDO SEA NECESARIO**

Implementar publicidad en canal regional.

1 automóvil para la empresa.

Centro de fisioterapia para el público en general.  
Ayudas audiovisuales para realizar las charlas.

## 9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y FACTURACIÓN

Segundo semestre de 2005 a partir del comienzo de la empresa.

Servicio	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Conferencia	1	1		2	2		4
Examen ingreso	10	15	7	12	25	14	83
Evaluación puesto trabajo	7	5	8	9	13	20	62
Programa pausas activas		1			1	1	3
Día de rehabilitación	4	4	4	8	12	12	44
Escuela de espalda	1			1	1	2	5
<b>TOTAL</b>	23	26	19	32	54	49	203

TABLA 1. NÚMERO DE SERVICIOS MENSUAL

Segundo semestre de 2005

Servicio	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL
<b>Conferencia</b>	\$40.000	\$40.000		\$80.000	\$80.000		\$240.000
<b>Examen ingreso</b>	\$240.000	\$330.000	\$180.000	\$300.000	\$600.000	\$300.000	\$1.950.000
<b>Evaluación puesto trabajo</b>	\$175.000	\$125.000	\$200.000	\$225.000	\$325.000	\$500.000	\$1.550.000
<b>Programa pausas activas</b>		\$1.000.000			\$1.000.000	\$1.000.000	\$3.000.000
<b>Día de rehabilitación</b>	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$800.000	\$1.200.000	\$1.200.000	\$4.400.000
<b>Escuela de espalda</b>	\$200.000			\$200.000	\$200.000	\$400.000	\$1.000.000
<b>TOTAL</b>	\$1.055.000	\$1.895.000	\$780.000	\$1.605.000	\$3.405.000	\$3.400.000	<b>\$12.140.000</b>

**TABLA 2. FACTURACIÓN POR SERVICIO MENSUAL**

Segundo semestre de 2005

<b>EMPRESA</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sept</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FABRICATO TEJICONDOR</b>	\$1.500.000	\$1.895.000	\$780.000	\$660.000	\$710.000	\$835.000	\$6.380.000
<b>POSTOBON S.A.</b>				\$945.000	\$2.015.000	\$695.000	\$3.655.000
<b>HACEB</b>					\$680.000	\$1.870.000	\$2.550.000
<b>TOTAL</b>	\$1.055.000	\$1.895.000	\$780.000	\$1.605.000	\$3.405.000	\$3.400.000	<b>\$12.140.000</b>

**TABLA 3. FACTURACIÓN POR EMPRESA MENSUAL**

## 10. CONCLUSIONES

- Los resultados demuestran las falencias existentes en el programa de salud ocupacional en las diferentes empresas.
- Los empleados no son vigilados ni controlados frente a la utilización de la protección indicada para el desempeño laboral, gracias a esto son más vulnerables a sufrir accidentes laborales.
- Las principales causas de ausentismo laboral son la desmotivación y las enfermedades osteo-musculares dentro de las que se encuentran principalmente: la hernia discal, enfermedades respiratorias, lumbalgia, desgaste articular, osteoartrosis, Tendinitis de muñeca y túnel del carpo.
- Muy pocos empleados conocen sobre la profesión de fisioterapia pero al ser informados lo consideran importante en su quehacer laboral.
- Los futuros fisioterapeutas tienen la gran labor de dar a conocer la profesión y su función de la sociedad.

## BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA MUNICIPAL. Departamento Administrativo de Planeación y Servicios Técnicos. Bello patrimonio cultural.1993

DE VOS, Pascual JP. Seguridad e higiene en el trabajo. Madrid: Editorial Universidad de Antioquia, 1993.

r

HARRISON. Medicina interna. Prensa medica Mexicana, Cuarta edición.

HOCHSCHULER SH. Rehabilitación de columna vertebral: ciencia y práctica. España: Editorial Mosby. Doyma libros.

Ley 100 de 1993

Ley 528 de 1999

Protocolos de rehabilitación Fundación Universitaria Maria Cano.

SERRA Gabriel MR, DIAZ PETIT, J. DE SANDE, Carril. ML. Fisioterapia en traumatología, ortopedia y reumatología. Barcelona: MASSON. 2003

[www.dane.Gov.co](http://www.dane.Gov.co)

[www.ellibrodeespalda.com](http://www.ellibrodeespalda.com)

[www.Gestiopolis.com](http://www.Gestiopolis.com)

[www.suratep.com](http://www.suratep.com)

[www.tusalud.com](http://www.tusalud.com)