

REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

CENPSI, centro psicoprofilactico

Autor: Ibet Irsali Hinojosa Arana

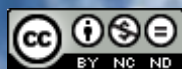
**Tesina presentada para obtener el título de:
Lic. en Administración de Empresas [sic]**

**Nombre del asesor:
Sandra Luz García Sánchez**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación "Dr. Silvio Zavala" que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo "Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada", se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.





M.R

UNIVERSIDAD

VASCO DE QUIROGA

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION

C E N P S I
"CENTRO PSICOPROFILACTICO"

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE
EMPRESAS

PRESENTA:

IBET IRSALI HINOJOSA ARANA

ASESOR:

SANDRA LUZ GARCIA SANCHEZ



59c 1998

VIO ZAVALA

T773

MORELIA, MICHOACAN

JUNIO DE 1998

REGISTRO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS POR ACUERDO
DE LA SEP 94001 DE FECHA 4 DE SEPTIEMBRE DE 1980



M.R.
UNIVERSIDAD

VASCO DE QUIROGA

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION

CENPSI

"CENTRO PSICOPROFILACTICO"

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

PRESENTA:

IBET IRSALI HINOJOSA ARANA

**BIBLIOTECA
CAMPUS SANTA MARIA**

ASESOR:

LIC. SANDRA LUZ GARCIA SANCHEZ

MORELIA, MICHOACAN

JUNIO DE 1998

**REGISTRO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS POR ACUERDO
DE LA SEP 94001 DE FECHA 4 DE SEPTIEMBRE DE 1980**

INDICE

<u>JUSTIFICACION</u>	2
<u>INTRODUCCION</u>	4
<u>METODOLOGIA</u>	6
<u>CAPÍTULO I.- LA IMPORTANCIA DE LA PSICOPROFILAXIS</u>	9
I.1 DEFINICIÓN.-	9
I.2 ANTECEDENTES.-	10
I.3 LA PSICOPROFILAXIS EN MORELIA.-	15
I.4 MUESTRA SELECCIONADA.-	16
I.5 OBJETIVO PRINCIPAL.-	20
I.6 MUJERES QUE PUEDEN TOMAR UN CURSO DE PSICOPROFILAXIS.-	22
<u>CAPÍTULO II.- CENPSI (CENTRO PSICOPROFILÁCTICO)</u>	26
II.1 ¿QUÉ ES? Y SUS CARACTERÍSTICAS.-	26
II.2 SERVICIOS QUE OFRECE Y PERSONAL QUE LO INTEGRA.-	27
II.3 UBICACIÓN.-	34
II.4 LOGOTIPO.-	37
II.5 PROGRAMA DE PROMOCIÓN.-	39
II.6 COSTO DEL SERVICIO.-	42
<u>CONCLUSIONES.-</u>	44
<u>BIBLIOGRAFIA.-</u>	45

JUSTIFICACION

La vida moderna exige ahora a la mujer que disminuya su número de hijos, cuide su espaciamento y se prepare durante el embarazo para el momento del parto, y CENPSI, es el lugar apropiado para satisfacer estas necesidades.

Actualmente estamos rodeados de una infinidad de empresas donde cada una ofrece una gran variedad de productos y servicios y existen una serie de cambios a los cuales la mujer ha tenido que adaptarse dentro de la sociedad y uno de estos cambios es precisamente la creación de cursos de psicoprofilaxis a los cuales han acudido un sin número de señoras modernas, que buscan ayuda profesional para llevar un embarazo agradable y poder eliminar el temor e incluso controlar el dolor para el momento del parto.

En la ciudad de Morelia, he observado que la mayoría de los lugares donde se imparten cursos de psicoprofilaxis carecen de las características y cualidades suficientes para atender a mujeres embarazadas, por tal motivo surge CENPSI, Centro de Psicoprofilaxis que es un Centro creado especialmente con las características y condiciones indispensables para el mejor desarrollo de los cursos y que se basa en el principio de preparar a la mujer embarazada tanto física como mentalmente,

para que conozca adecuadamente las etapas por las que pasa durante el período del embarazo.

Además CENPSI, a diferencia de otros lugares donde se imparten cursos de psicoprofilaxis, es un Centro que desde el momento de su creación se tuvo cuidado que contara con las condiciones y servicios adecuados para ofrecer un mejor servicio a todos sus clientes.

No podemos dejar a un lado el hecho de que un servicio es intangible y un curso de psicoprofilaxis no escapa de esta característica, de tal manera, la clínica hará de este servicio una experiencia agradable a través de los recursos tangibles con los que cuenta.

Consciente de que existen muchos tabúes acerca de la etapa del embarazo y el momento del parto, CENPSI busca lograr una mayor seguridad en todas y cada una de la mujeres que solicite el servicio.

INTRODUCCION

CENPSI, es una clínica que ofrece personal altamente capacitado, dispuesto a ayudar y a atender a toda mujer embarazada que lo solicite y en un ambiente agradable.

En la justificación, observamos la introducción que se va haciendo en el tema de la psicoprofilaxis, es decir, se hace una presentación general de la investigación que fue desarrollada para la realización de la presente tesina.

Desde el momento que una mujer embarazada se va preparando tanto física como mentalmente para que controle el momento del parto, desde ese momento también va conociendo más acerca del desarrollo de la etapa que está viviendo y aprende en forma práctica a relajarse y a realizar los ejercicios respiratorios adecuados en cada momento del parto para ayudar a la evolución del mismo y disminuir el dolor, así como los temores durante la cirugía.

El capítulo I, muestra el significado de la psicoprofilaxis y los objetivos que persigue, para que las mujeres embarazadas que así lo deseen, visualicen si les interesaría pertenecer a algún

grupo de señoras que asistan al curso y los beneficios que pueden obtener con ello.

En el capítulo II, queda establecido lo que es CENPSI y lo que ofrece para que toda mujer interesada en asistir a cursos de psicoprofilaxis considere como la mejor opción este Centro Psicoprofiláctico.

A través de la presente tesina se presentara un análisis de cada uno de los aspectos fundamentales en la prestación de este servicio.

METODOLOGIA

Para el desarrollo de la presente tesina se pensó en algún tema relacionado con lo que viene a ser la mercadotecnia social y se hizo un análisis de algún servicio que fuese reciente en la Ciudad de Morelia y que se pudiera mejorar.

Se eligió el servicio de los cursos de psicoprofilaxis.

Posteriormente, se hizo una segmentación del mercado meta y a este mercado se le aplicó una encuesta, para tener una visión mas clara de como es visualizado este servicio y si se considera necesaria la existencia de una clínica creada exclusivamente para ofrecerlo.

Una vez que se identificó la necesidad de la creación de un centro psicoprofiláctico en Morelia, se eligió el nombre, el logotipo, se estableció la misión y los objetivos fundamentales que identificarían a la clínica y se estudió cuáles son los puntos débiles que tiene este servicio en los lugares que lo ofrecen, para buscar la manera de mejorarlos y elegir las ventajas competitivas que tendrá la clínica respecto a su competencia.

Por otro lado también se realizaron entrevistas con personas que se dedican a ofrecer este servicio; hubo asistencia en varias ocasiones a sesiones de un curso en una casa particular, que es el lugar donde se imparte, y también se realizaron entrevistas con Gineco-obstetras para conocer su opinión acerca del tema y tener bases médicas que avalen lo que se ofrece en el servicio.

Una vez teniendo definido todo lo anterior se pensó en la ubicación, el tipo de personal que atendería la clínica, los horarios de servicio, su costo y en la campaña publicitaria.

En cuanto a la parte teórica, se consultaron varios libros de ¹Mercadotecnia, Fundamentos de Mercadotecnia, Administración de la Mercadotecnia, Investigación de Mercados, Mercadeo de servicios, libros de medicina enfocados al tema de psicoprofilaxis y se investigó acerca del tema vía Internet.

¹ * Ver Bibliografía

Capítulo I. La importancia de la Psicoprofilaxis

1.1 Definición.-

La Psicoprofilaxis es la prevención del dolor en el momento del parto, mediante la acción preventiva.

CAPITULO I

Por psicoprofilaxis de los dolores del parto entendemos el sistema de medidas preventivas contra la aparición y desarrollo de los mismos.

LA IMPORTANCIA DE LA PSICOPROFILAXIS

Estas definiciones a menudo son mal interpretadas, pues se piensa que al asistir a un curso de este tipo, se garantiza un parto natural o sin dolor. Pero es necesario señalar que la presencia o no del dolor durante el parto va a depender de un conjunto de factores relacionados con la madre y con el bebé, así como, la forma de nacimiento de la mujer, sus hábitos alimenticios e

Capítulo I.- La Importancia de la Psicoprofilaxis

I.1 Definición.-

La Psicoprofilaxis es la prevención del dolor en el momento del parto, mediante la acción psicológica.

²“Por psicoprofilaxis de los dolores del parto comprendemos el sistema de medidas preventivas contra la aparición y desarrollo de los mismos, conseguido por medio de la acción sobre los sectores superiores del sistema nervioso central, que es donde surgen los dolores debido a la estrecha relación de la corteza cerebral con los órganos internos”.

Estas definiciones a menudo son mal interpretadas, pues se piensa que al asistir a un curso de este tipo, se garantiza un parto natural o sin dolor. Pero es necesario señalar que la presencia o no del dolor durante el parto va a depender de un conjunto de factores relacionados con la madre y con el bebé, así como, la forma de vida de la mujer, sus hábitos alimenticios e

² Pávlov, Obras completas, Moscú 1951

higiénicos, condiciones físicas de la mamá, características de las contracciones uterinas, opresión de ciertos órganos, estiramiento de músculos y ligamentos, umbral personal al dolor, estado de salud de la mamá y también condiciones de salud del papá, tamaño del bebé y su colocación en el vientre materno y también influyen factores socioculturales relacionados con mitos, creencias, educación y religión.

Para distinguir la diferencia entre psicoprofilaxis y profilaxis entendemos por profilaxis el conjunto de medidas destinadas a preservar de enfermedades físicas a un individuo o a una colectividad.

De tal manera, que la profilaxis interviene cuando se detecta alguna anomalía durante el desarrollo del embarazo y se atiende desde el momento en el que se tiene conocimiento de ella.

1.2 Antecedentes.-

La importancia del miedo al dolor en todas aquellas personas que requieren alguna intervención quirúrgica ha sido de gran interés para la psicología de la salud. De donde surge el derecho de todo paciente a un tratamiento de alivio del dolor.

³“La capacidad de olvido al dolor físico es maravillosa, pero el trauma psíquico no se olvida jamás”

El disminuir los niveles de ansiedad, contrarrestar la concentración del paciente en el dolor y el control del mismo, son variables básicas a utilizar en un curso de psicoprofilaxis para que el miedo al dolor en el momento del parto no caiga en inutilidad o descontrol.

La expectativa de sufrimiento físico que muchas veces las personas tienen ante una enfermedad u operación, es muy común que se la manifiesten a los doctores que las atienden y el miedo al dolor constituye un obstáculo para el momento de la cirugía, por tal motivo, es un indicador a considerar antes del momento quirúrgico.

El cuerpo de toda persona expresa una doble pertenencia: una real y otra imaginaria, de tal manera, que aunque en esencia sean distintos, el cuerpo y la parte psíquica constituyen una unidad y están implicados uno con el otro.

La palabra dolor etimológicamente deriva del latín “dolor-oris” que significa sensación molesta y aflictiva, más o menos intensa, de una parte del cuerpo por causa interior o exterior.

³ MARIA ELENA WALSH (Clarín Revista, 21.08.94)

Médicamente significa la impresión penosa experimentada por un órgano o parte y transmitida al cerebro por los nervios sensitivos. De aquí que en la definición del doctor I. Pávlov, se indica que los dolores tienen su origen en el sistema nervioso central.

La Asociación Internacional para el Estudio del dolor dice:

“El dolor es una desagradable experiencia sensorial y emocional que se asocia a una lesión actual o potencial de los tejidos o que se describe en función de dicha lesión. El dolor es siempre subjetivo. Cada individuo aprende a aplicar ese término a través de sus experiencias, pero como supone una sensación en una o más partes del cuerpo, es siempre desagradable y supone una experiencia emocional.”

Como ya mencioné que existe una vinculación definitiva entre la parte física y la parte psíquica, si el dolor surge en una de ellas siempre provocará un efecto en la otra.

Existen dos tipos de dolor: el dolor sensación y el dolor percepción.

- a) El dolor sensación se trasmite por vía neurológica y el paciente describe con palabras y gestos lo que siente.

b) El dolor percepción refleja la personalidad del paciente y es la representación psíquica del dolor, anticipa lo que imagina será el dolor con la cualidad de sufrimiento. Es la respuesta de la persona.

Un curso psicoprofiláctico identificado también como parto natural o parto con control del dolor, está dirigido a mujeres que se interesan por conocer y analizar el embarazo como un proceso, no sólo biológico, sino también social, en el que influyen distintos factores, razón por la cual, las decisiones que se toman dentro del proceso reproductivo responden a situaciones individuales y sociales.

Además de que la psicoprofilaxis brinda la posibilidad de trabajar junto con el paciente para llegar al momento de la cirugía con menor riesgo de complicaciones y mayor posibilidad de rápida recuperación.

El medio familiar y social en el que se desenvuelve la mujer, afecta y condiciona su situación física, anímica y psíquica. Otro tanto ocurre con los avances científicos y tecnológicos, pues mediante ellos la mujer puede adquirir ciertos conocimientos técnicos y métodos, que puestos en práctica durante el embarazo y el parto son capaces de modificar favorablemente su desarrollo. Así mismo, el ambiente social de la madre influye de manera relevante en las ideas y actitudes

personales, familiares y comunitarias hacia el embarazo, pues no se vive igual el embarazo en una sociedad de consumo que en otro tipo de sociedad.

1.3 Junto con las ideas y tradiciones transmitidas de generación en generación, la ignorancia de los eventos gestacionales originan en la mujer un estado de temor, incertidumbre y angustia, por lo que al ofrecerle información seria, objetiva u oportuna sobre el desarrollo del embarazo, hasta su culminación en el parto, se consigue que vaya reconociendo las manifestaciones que ocurren en cada etapa, lo que propiciará autoconfianza, seguridad y dominio, y con ello una actitud positiva y participativa en las diversas situaciones que se van presentando durante el embarazo y en el parto.

La preparación para el parto es importante, ya que acondiciona al cuerpo para que trabaje con mayor eficiencia, logrando así acortar el período expulsivo, además de contribuir durante la recuperación del parto para que el restablecimiento físico y psíquico de la mujer sea más rápido y mejor.

Actualmente, gracias a los avances tecnológicos y científicos se puede conocer con toda exactitud como evoluciona el embarazo y el tipo de cambios hormonales, orgánicos, físicos y psicológicos que tienen lugar en la mujer y un grupo considerable de ginecólogos asegura que la psicoprofilaxis posibilita a las señoras un adecuado

equilibrio ante la operación y esto es de gran apoyo para ellos en la labor del parto.

1.3 La Psicoprofilaxis en Morelia.-

Investigando la forma en que son visualizados los cursos de psicoprofilaxis en Morelia, se obtuvo que son un concepto relativamente nuevo, y que en los pocos lugares donde se imparten, la mayoría son casas habitación en las cuáles se hizo la adaptación de una recámara con alfombra, unas pocas colchonetas y un espejo en alguna de las paredes y por lo regular la dueña de la casa es la que imparte el curso y no cuenta con personal que la ayude ni varias opciones de horario para escoger.

A diferencia de los lugares anteriormente mencionados, CENPSI es un centro creado especialmente para ofrecer el servicio de cursos de psicoprofilaxis. En el siguiente capítulo se mencionan específicamente las características con las que cuenta CENPSI y las ventajas competitivas que harían de este centro el favorito de muchas mujeres embarazadas.

Cabe destacar que en cada ciudad son diferentes las condiciones socioeconómicas y esto también influye en la cultura que se tenga para la

toma de decisiones en asistir a un curso de psicoprofilaxis.

En Morelia, contamos con un ritmo de vida sin tanto estrés, de tal manera, que esta variable también favorece para un mejor desarrollo del curso. Además de que las distancias no son muy largas y la clínica estará ubicada en la zona céntrica de la ciudad, lugar al cual llega todo tipo de medios de transporte.

En CENPSI se propone inducir el cambio de aquellas actitudes y prácticas negativas referidas al embarazo, al parto y al post-parto, como es la idea tan generalizada de considerar a la mujer embarazada como una enferma y que se va a aliviar, lejos de ello, el embarazo es un estado fisiológico normal, que puede definirse como un momento de plenitud en la vida de una mujer y una pareja.

1.4 Muestra Seleccionada.-

Se establecieron las características en común que deben reunir las señoras embarazadas para considerarlas parte del mercado meta y con el objetivo de tener una fuente de información más completa acerca de lo que entienden por psicoprofilaxis y su interés en el tema se seleccionó una muestra aleatoria y ponderada para aplicarles un cuestionario.

La muestra es aleatoria porque las mujeres encuestadas fueron señoras que se asisten a centros comerciales, a almacenes que venden artículos para bebés, a tiendas donde venden ropa de maternidad y a lugares donde se realizan ultrasonidos y es ponderada porque las señoras reunían características similares como que el embarazo fuera notorio, es decir, de cuatro meses en adelante, de clase social media y media alta, interesadas en temas de salud y bienestar durante el embarazo; la edad, el estado civil y si eran o no madres primerizas, fueron datos irrelevantes al momento de aplicar los cuestionarios.

Se aplicaron cien cuestionarios basados en las siguientes preguntas:

1.- ¿Tiene algún temor al momento del parto?

Sí _____

No _____

2.- ¿Sabe lo que significa psicoprofilaxis?

Sí _____

No _____

3.- ¿Le gustaría que existiera un centro de información y capacitación para poder asistir durante el embarazo?

Sí _____ No _____

4.- ¿Estaría dispuesta a asistir a un curso de psicoprofilaxis?

Sí _____ No _____

5.- ¿Cuántas horas a la semana estaría dispuesta a invertir en un curso y durante cuantos meses?

Observaciones:

Los resultados obtenidos en esta muestra seleccionada, revelaron:

- Que un 95% de las mujeres embarazadas le temen al momento del parto
- Un 90% de las mujeres embarazadas tienen idea de lo que significa la psicoprofilaxis, sin embargo, unas carecen de más información que otras.
- El 88% de las mujeres encuestadas afirmaron que les gustaría la creación de un centro psicoprofiláctico aquí en Morelia.
- Un 90% estarían dispuestas a asistir al curso
- De ese mismo 90% dispuestas a asistir al curso, 40% dijo que tres horas a la semana y el otro 50% indicó que una hora diaria era suficiente. También la mayoría aseguró que les gustaría asistir los últimos tres o cuatro meses, muy pocas afirmaron que a partir del quinto mes.

De las observaciones obtuve que algunas de ellas están interesadas en conocer más acerca del tema, además de que la mayoría trabajan y sin embargo, están dispuestas a coordinarse para poder asistir al curso, otras esperarían a tener su incapacidad en sus trabajos para no intercalar sus actividades laborales con el curso.

Algunas de ellas ya están tomando el curso, pero indicaron que es en casas particulares, con una sola instructora de personal y que son recámaras adaptadas que carecen de un vestidor, baño cerca y otros servicios y condiciones necesarias.

Las mujeres entrevistadas eran señoras en las que era notorio el embarazo, por lo tanto, cabe señalar que las mujeres de uno a tres meses de embarazo no fueron parte de la muestra seleccionada.

1.5 Objetivo Principal.-

El objetivo prioritario que persigue CENPSI es:

" Fomentar el desarrollo sano y natural del embarazo a través de la preparación física y mental de la mujer de una manera personalizada, para que día a día realice las actividades cotidianas con mayor seguridad."

1.1 Mujeres que Pueden Tomar un Curso de Psicoprofilaxis

Objetivos particulares.-

- Analizar el desarrollo del embarazo, la información que sobre él tienen las mujeres, la herencia cultural que lo influye, y la situación actual en la que se desenvuelve.
- Solucionar el problema de temor al momento del parto, a través de la reeducación de la opinión sobre la imaginaria inevitabilidad fatal de los dolores del parto que ha arraigado durante siglos.
- Practicar ejercicios, técnicas respiratorias y de relajación, y masajes para mejorar las condiciones físicas de la mujer durante el embarazo.
- Reconocer los cambios que se dan en el cuerpo durante el embarazo y el reacondicionamiento del esquema corporal que origina el mismo.
- Intercambiar experiencias y puntos de vista de las embarazadas entre sí y con las instructoras.

1.6 Mujeres que Pueden Tomar un Curso de Psicoprofilaxis.-

Es fundamental hacer una definición del segmento hacia el cual vamos a dirigir nuestros esfuerzos de mercadotecnia, para lo cual se realizó un estudio e investigación de nuestros clientes reales y potenciales, concluyendo que nuestro segmento debe tener características comunes en los aspectos indispensables, y que son:

- Mujeres embarazadas
- Clase social media y media alta
- Profesionistas o dedicadas al hogar
- Con ingresos propios superiores a dos salarios mínimos diarios
- Edad indistinta
- Sin importar su estado civil
- Se preocupan por su salud e imagen
- Poseen una actitud y disposición abiertas para realizar este tipo de actividades
- Pueden ser madres primerizas o no
- Deben disponer del tiempo que sus actividades les permitan.
- Las condiciones del embarazo deben ser estables para el caso de partos diagnosticados como naturales.

Con bases médicas y fundamentos obtenidos de Gineco-obstetras, se puede afirmar que no existe mujer embarazada que no pueda asistir a un curso

de psicoprofilaxis, de tal manera que en aquellos casos en los que ya se diagnosticó una cesárea, o se previeron alteraciones patológicas como posiciones anormales del feto o estrechez pélvica, también es factible que las señoras asistan al curso.

Es importante destacar que cuando se impartirá el curso en casos especiales como los anteriormente señalados, se debe de formar un grupo homogéneo al cual se tratará con tácticas delicadas durante la preparación de la gestante, se preverá la hospitalización oportuna y se prevendrá a los familiares de las posibles complicaciones a ocurrir.

Para el caso de mujeres embarazadas con enfermedades psíquicas graves como histeria o neurastenia, es necesario una coordinación especial con su ginecólogo ya que habrá excepciones donde por ningún motivo se recomienda el curso o por el contrario, el asistir al curso en un grupo homogéneo da un sentido de motivación a la madre y a sus familiares o incluso ofrecer el curso en forma individualizada, según sea el criterio de grupo médico que lleve el caso.

Para el caso de mujeres embarazadas con problemas cardiovasculares también habrá que establecer un programa especial, debido a que la inspiración profunda y la breve expiración serían fatales, de tal manera, que de nuevo habría que establecer contacto con el ginecólogo para adaptar

el programa de la manera mas conveniente a la madre y al producto.

La identificación de los factores de riesgo durante el embarazo tiene como objetivo disminuir por tanto, la mortalidad del producto neonatal y el de la mamá.

Un curso de psicoprofilaxis no busca excluir la conciencia de la mujer embarazada, sino todo lo contrario. Hay que estimular la conciencia, debido a que durante el curso, como ya se mencionó, la mujer va conociendo cada una de las etapas que está viviendo y si a esto agregamos que si una mujer embarazada conoce paso a paso cada una de las etapas al momento del parto, cada síntoma siguiente lo esperará con tranquilidad e incluso como es necesario patológicamente lo deseará porque anunciará la terminación del parto largamente esperada.

Por lo tanto la conciencia se debe estimular tanto en aquellas mujeres que tienen pronosticado un parto normal y mas aun en aquellas que presentan alteraciones psíquicas y patológicas y que ya se ha decidido la intervención quirúrgica, de tal manera, que a toda paciente se le debe dar confianza y en casos especiales exponer algunos ejemplos similares a los suyos y que han tenido éxito.

Capítulo II - CENPSI (Centro Psicoprofiláctico)

2.1. ¿Qué es? y sus Características.

El CENPSI (Centro Psicoprofiláctico) es un organismo que se encarga de la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Su objetivo principal es identificar y evaluar los factores de riesgo que pueden generar estrés y problemas de salud mental en los trabajadores, así como proporcionar apoyo y asesoramiento psicológico a quienes lo necesiten.

El CENPSI es un organismo que se encarga de la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Su objetivo principal es identificar y evaluar los factores de riesgo que pueden generar estrés y problemas de salud mental en los trabajadores, así como proporcionar apoyo y asesoramiento psicológico a quienes lo necesiten.

El sistema de psicoprofilaxis incluye un conjunto de servicios de consulta, formación o lugar de intervención que promueve un conducto uniforme del personal que lo integra, de tal manera, que a una mayor productividad, contribuya a no causar problemas de salud mental.

Para disminuir la empresa, es necesario implementar un programa de prevención a través de un conjunto de actividades que promuevan la salud mental y el bienestar de los trabajadores.

Capítulo II.- CENPSI (Centro Psicoprofiláctico)

II.1 ¿Qué es? y sus Características.-

Para lograr una identificación de la Clínica, se seleccionó su nombre quedando denominada como CENPSI, abreviación de Centro Psicoprofiláctico, por ser un nombre sencillo y fácil de retener.

La idea de este Centro, surge a raíz de la observación de la falta de un lugar especialmente creado para ofrecer el servicio aquí en la Ciudad de Morelia. Por lo que se desea que CENPSI sea el líder indiscutible dentro de su ramo.

El sistema de psicoprofilaxis incluye un ambiente de consultorio femenino o lugar de maternidad y exige una conducta uniforme del personal que lo integra, de tal manera, que a una mujer embarazada, nunca se le deben provocar temores o intranquilidades.

Para posicionar la empresa, es necesario destacarla de la posible competencia a través de una o varias ventajas competitivas que le den fuerza y calidad al servicio. Para esto, cuenta con un

equipo de trabajo altamente capacitado y con la disposición de ofrecer el servicio a quien lo requiera, y en determinados casos, donde sea necesario.

Para lograr los objetivos, esta respaldados por una gran experiencia profesional en la materia y dispone de los recursos y las instalaciones necesarias para ofrecer un servicio de alta calidad humana y profesional.

CENPSI se pone a prueba ante la vista de quien se interese en conocer como trabaja, para ello hace una invitación al público que desee visitarlo y a las señoras embarazadas a que participen en alguna de las clases sin costo alguno.

"No nos importa ser líderes, pero sí ser su mejor apoyo, si no somos los primeros, seremos los mejores". Ofrece además servicio a domicilio en aquellos casos que así lo requiera.

II.2 Servicios que Ofrece y Personal que lo Integra.-

CENPSI es una clínica que ofrece preparación física y mental de la mujer embarazada, a través de sus modernas y apropiadas instalaciones que, a su vez, proporcionan un ambiente seguro y confortable para las parejas o las mujeres embarazadas.

Es una clínica que busca la satisfacción total de sus clientes y que además se preocupa por que todos estos beneficios sean accesibles en todos aspectos (económico, de ubicación, del personal, etc.), de igual manera ofrece servicios adicionales que apoyan la economía familiar y buscan lo mejor para el bebé.

Cuenta también con la autorización de la Secretaría de Salubridad y Asistencia, además de que su personal posee estudios especializados y títulos reconocidos oficialmente, por lo que garantizamos un servicio de alta calidad y profesionalismo.

Su ubicación y horarios son accesibles, adaptándose a las actividades y deseos de sus clientes. Ofrece además servicio a domicilio en aquellos casos que así lo requieran.

Se realizan actividades especiales y adicionales buscando fomentar la comunicación de las parejas y el desarrollo personal de los padres, como actividades deportivas, conferencias, consultas especiales, charlas y otras actividades que pueden ser de interés y utilidad para sus clientes.

La boutique, es otro de los servicios con los que cuenta, aquí encontrará artículos diversos que le proporcionarán información y ayuda a las madres

para el cuidado del bebé, así como accesorios, libros, ropa, etc.

También tiene un área de descanso donde los padres o acompañantes podrán esperar cómodamente a las señoras en compañía de otras personas. En este espacio, encontrará bebidas, folletos, revistas, videos de interés, distracción televisiva, etc.

El área donde se desarrollarán las sesiones, es un espacio amplio y confortable.

Posee un piso de duela y está rodeado por espejos para la comodidad del cliente, además de que posee una barra donde las alumnas pueden llevar acabo ciertos ejercicios.

Para los ejercicios de piso, existen colchonetas y demás accesorios para un desarrollo integral.

Así mismo, hay una zona de descanso donde las personas que lo deseen podrán observar el desarrollo de la clase.

Las instalaciones sanitarias son óptimas, contando con un área de vestidores y lockers para guardar ropa y accesorios de las señoras.

Otro servicio que ofrece, es el tener convenios con doctores especializados en las

diferentes áreas relacionadas con esta etapa de la mujer, quienes ofrecen descuentos atractivos a los clientes.

Como el objetivo general es preparar a la mujer física y mentalmente para que pierda el temor al parto y disfrute plenamente el desarrollo de su embarazo; CENPSI ofrece una serie de servicios que abarcan tres etapas: antes, durante y después de la adquisición.

Antes: la clínica se encuentra abierta para todas aquellas personas que desean alguna orientación, información o necesiten despejar dudas y temores.

Durante: además de las sesiones, las personas contarán con pláticas, conferencias, eventos deportivos, convivencias, etc., que ayudarán al desarrollo integral de la mujer y de la pareja.

Después: aún después del parto, la madre podrá acudir o llamar a la clínica para aclarar cualquier duda o recibir orientación del cuidado del recién nacido.

Además facilita un programa de nutrición para el bebé, que orientará siempre a las madres primerizas. Y para todas aquellas que quieran recuperar su figura, en CENPSI existe un programa especial que les ayudará.

Personal que lo integra.-

Considerando que el personal de la clínica es parte importante de ella y de los servicios que ofrece, cada uno de los miembros que la integran, tanto el personal de intendencia como los instructores, realizan su mayor esfuerzo. Debido a que todas las personas somos tangibles, CENPSI quiere reflejar una imagen eficiente, oportuna y confiable.

Podemos clasificar al personal de la siguiente manera, de acuerdo a la relación que tiene con el cliente y la participación de mercadotecnia que tenga:

- **Contactos:** Las doctoras, instructoras, psicólogos, ponentes.
- **Modificadores:** Secretaria, ayudantes.
- **Aislados:** Personas que hacen el aseo.

En la clasificación anterior se identifica a los contactos como la parte primordial del personal que integra la clínica, debido a que serán los que convivirán la mayor parte del tiempo de una manera directa con los clientes.

Se eligieron doctoras y especialmente del sexo femenino para lograr una mayor identidad con las señoras que asistan al curso, además de que cada doctora será Gineco-obstetra para que se encuentren totalmente involucradas con las etapas y desarrollo del embarazo de cada una de las gestantes.

Las instructoras tienen una experiencia mayor a cuatro años y cuentan con certificados y reconocimientos oficiales que acreditan sus conocimientos y garantizan calidad en la prestación del servicio.

Los psicólogos que también forman parte del equipo son personas que conocen perfectamente el tema de psicoprofilaxis, además de que la mayoría tienen conocimientos de terapia familiar, psicoterapia humanista, y tomando en cuenta que al curso también podrán acudir señoras con problemas psíquicos graves, CENPSI, también cuenta con apoyo de psiquiatras especializados en la materia.

Los ponentes de conferencias y actividades que involucren a la pareja o familiares de la gestante son Gineco-obstetras, psicólogos, psiquiatras e incluso instructoras con bastante experiencia y muy reconocidos a nivel nacional en el tema, de tal manera, que al momento de que exponen algún tema muestran seriedad, seguridad y capacidad suficiente en su ponencia.

La secretaria y los ayudantes entran en la clasificación de modificadores porque por lo regular son los que tendrán el primer contacto con los clientes cuando acudan a CENPSI, es decir, al entrar en la clínica serán recibidos por la secretaria, la cual tiene la obligación de dar un buen trato y anunciar a la persona que corresponda la presencia del cliente para canalizarlo y proporcionarle mayor información o ella misma, si se lo requieren podrá dar la información que le sea solicitada. Del trato que un cliente reciba de la secretaria en muchas ocasiones dependerá que un cliente decida regresar o no, de igual manera sucede con el trato que un cliente reciba de un ayudante, por tal motivo, este personal se clasifica como modificadores.

Debido a que las personas encargadas del aseo y la limpieza de CENPSI, no tendrán relación alguna con los clientes, se clasifican como personal aislado.

Es evidente que la imagen deseada para CENPSI es: que cuenta con personal amable, preparado, limpio, que otorga buen trato, y sobre todo es personal altamente capaz de ofrecer el servicio de la mejor manera posible y con bases profesionales.

Cabe señalar que existirá capacitación constante y actualizada de las personas integrantes

de la clínica, para que exista una atención personalizada y excelente hacia el cliente.

Es importante que exista uniformidad e identificación en la empresa, por lo que existirá homogeneidad en la apariencia del personal, con ropa cómoda y adecuada con al servicio ofrecido y no solamente en su aspecto físico sino también en su desempeño laboral, mental, emocional y profesional.

II.3 Ubicación.-

El trato con los clientes es directo, ya que estos se desplazan al lugar donde se ofrece el servicio, o en ocasiones el instructor se desplaza a donde ellos se ubican.

La clínica CENPSI, se encuentra ubicada en Bartolomé de las Casas No.491, en el centro de la ciudad, por ser un lugar accesible y muy concurrido, siendo un lugar con ambiente agradablemente colonial.

Los horarios establecidos son de 7 a 8 a.m., 8 a 9 a.m., 9 a 10 a.m., 7 a 8 p.m. y 8 a 9 p.m., con el fin de adaptarse a los horarios de los clientes que trabajan, además de horarios especiales los sábados y disponibilidad para la apertura de nuevos grupos a cualquier hora del día.

El procedimiento de las sesiones se basa en un calentamiento previo, ejercicios y relajación, durante los cuales las instructoras motivan constantemente a las mujeres y tienen un espacio abierto a dudas e inquietudes.

Las rutinas se adaptan a la etapa del embarazo de cada mujer, haciendo más personal el trato.

Se realizarán actividades deportivas, convivencias, conferencias, videos, etc., que propicien la integración de las parejas.

Las inscripciones están abiertas todo el año, en horarios de oficina, llenando una solicitud y haciendo el pago de inscripción y la primera mensualidad.

Instalaciones

Cuenta con un lugar adaptado a las necesidades propias del cliente:

- Salón para sesiones con capacidad para 15 personas
- Sala de estar, adaptable a pláticas
- Recepción
- Area de vestidores, sanitarios y lockers

-
- Oficina
 - Area de descanso para observar el desarrollo de las clases
 - Boutique
 - Una bodega pequeña

La decoración es estilo rústico, que refleja un ambiente hogareño y cálido para que nuestros clientes se sientan como en su casa.

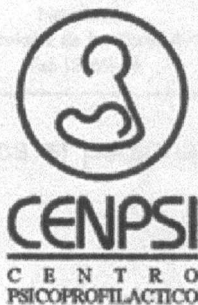
Se eligió la adaptación de CENPSI, de la forma anterior, porque como ya se ha mencionado durante el desarrollo de la presente tesina, CENPSI, a diferencia de otros lugares que existen aquí en la Ciudad, es un centro creado exclusivamente para el desarrollo de los cursos de psicoprofilaxis, por ello, no es únicamente una habitación de alguna casa particular adaptada carente del material y los servicios adecuados.

Todos y cada uno de los lugares que integran la clínica se crearon pensando en la comodidad y la satisfacción total de nuestros clientes.

Aspectos como que el salón de sesiones sea amplio y con suficiente ventilación, que cada una de las señoras cuente con un locker, el área de vestidores y sanitarios, así como las características ya mencionadas anteriormente, podrá inspirar confianza en nuestros clientes.

II.4 Logotipo.-

El logotipo del Centro es una simplificación de una mujer embarazada con un bebé en brazos, encerrado en un círculo, lo que significa conjunto de servicios ofrecidos a la mujer embarazada. El color que se maneja es el azul, que significa esperanza, la cual es una cualidad que toda mujer espera durante su embarazo. La tipografía es redondeada como característica importante de la mujer embarazada. A continuación se muestra el logotipo que representará la Clínica:



También manejaremos dentro de la imagen institucional, la papelería básica de la Clínica como son tarjetas de presentación, hojas membreadas y sobres y a continuación se dan ejemplo:



Dentro de la Clínica el personal usará ropa con el logotipo:



II.5 Programa de Promoción.-

OBJETIVO. Dar a conocer la existencia de la clínica y los servicios que ofrece, así como persuadir al cliente, a través de un mensaje positivo para que busque el servicio.

CENPSI, tiene bien definido su segmento de mercado, y en base a ello eligió la siguiente mezcla de medios de comunicación para su publicidad:

- Radio: En estaciones de FM y en radio ACIR de AM, en donde se presentan programas de interés para las mamás en horarios accesibles.
- Prensa: anuncios temporales en periódicos locales como La Voz de Michoacán y El Sol de Morelia.
- Medios Impresos: Folletos informativos a repartir en consultorios de Gineco-obstetras, carteles.

La radio fue elegida porque como se menciona, existen programas que interesan a las madres de familia, y que son transmitidos en horarios

adecuados para su audiencia. Por lo regular, estos programas se transmiten en horarios matutinos, que es cuando las señoras que se dedican a su hogar, se encuentran haciendo las labores cotidianas de la casa, como cocinar, limpiar u ordenar, entre otras. Además es importante señalar que la publicidad por radio no es muy costosa.

La prensa se eligió como otro medio para la publicidad de CENPSI, ya que al igual que la radio, no es un medio costoso, y sin embargo, es de gran circulación diariamente, y aunque en ocasiones hay algunas personas que no están acostumbradas a adquirir el periódico diariamente, lo pueden leer, si éste llega a su oficina, en algún consultorio al que asistan, o tal vez, si no lo adquieren diario, puede que lo compren en algún día de la semana. Cabe mencionar que el periódico es leído por personas de diferente edad y entre el público lector también se encuentra nuestro mercado meta.

Para finalizar con los medios de publicidad en los que CENPSI, se va dar a conocer, tenemos los medios impresos, ya que por medio de los folletos y carteles, se hará publicidad en consultorios de Gineco-obstetras, y en clínicas y hospitales de maternidad.

Como slogan a utilizar tenemos:

- No nos importa ser líderes, pero sí ser su mejor apoyo, si no somos los primeros, seremos los mejores.
- "Vive intensamente la experiencia de tu embarazo, en CENPSI, te ayudamos a lograrlo"
- "Disfruta intensamente de tu embarazo"
- "Porque el embarazo y el parto no tienen que ser un sufrimiento, la clínica CENPSI, te ofrece vivir y gozar de esta experiencia"
- "Porque no estás embarazada, únicamente vas a tener la dicha de ser mamá, la clínica CENPSI...."
- "Eres parte de una pareja embarazada, entonces eres parte del equipo que formamos, en la clínica CENPSI..."

Otros métodos promocionales que tiene son descuentos con los mejores Gineco-obstetras de la ciudad, acceso a pláticas y conferencias de interés, acceso a información impresa y visual relacionada con el embarazo.

II.6 Costo del Servicio.-

A pesar de lo que se pudiera pensar acerca de los precios, por la rica variedad de servicios que ofrece, CENPSI cuenta con precios accesibles y tiene una cuota mensual de \$200, lo cual no lo deja fuera de la competencia y le permite tener gastos de recuperación.

La cuota de inscripción es de \$150.00, y en los casos que se requiera servicio a domicilio, este tendrá un costo de \$40.00 por sesión.

La función del precio se determinó con base pricing, es decir, que se estableció en base al precio mas cercano de la competencia, de tal manera que CENPSI, no queda fuera del mercado.

El precio que cobra CENPSI por el curso, también cuenta con aspectos del precio psicológico, debido a que los consumidores que esperan calidad en un servicio que adquieran, están dispuestos a pagar por ello lo que sea necesario. Aunque el precio psicológico por lo regular se aplica a productos o servicios muy elegantes y costosos, CENPSI, por su decoración e instalaciones, se puede considerar como un lugar elegante, y sin embargo, no como un lugar que ofrece el servicio a un costo elevado.

CONC Analizando un poco el aspecto financiero y sin profundizar en ello, hay que tomar en cuenta que el inmueble donde se creó CENPSI, es propio, de tal manera, que se encuentra fuera de la lista de gastos, el pago de renta, aspecto importante que permite que el costo del servicio no se vea afectado en un incremento o sea mucho más elevado que la competencia.

Además, cabe mencionar, que CENPSI cobra cuota de inscripción y mensualidades, y otros lugares únicamente cobran el curso completo; de contado o en pagos parciales superiores a la mensualidad que cobra CENPSI.

Por tal motivo, la cuota de inscripción es otra fuente de ingreso de ingreso que junto con las mensualidades permite absorber, gastos de agua, luz, teléfono, material didáctico, sueldos y salarios, entre otros.

CENPSI se preocupa por una buena atención interna de tal manera que el empeño con el que se desarrolla el servicio será otra manera de obtener satisfacción total del cliente.

Por la gran variedad de servicios que se prestan y las ventajas computarizadas que estos implican, CENPSI tiene garantizada por una Clínica de FORTALECIMIENTO y larga vida en el mercado.

CONCLUSIONES.-

Como podemos observar, CENPSI es una clínica altamente competitiva, con instalaciones y programas vanguardistas, además de contar con personal altamente capacitado.

Es una empresa con expectativas hacia el futuro y que tiene todo para llegar a ser el líder en su ramo.

Las personas que acudan a las instalaciones, se llevarán consigo la satisfacción de haber sido perfectamente atendidas y volverán, además de que las recomendarán, reforzando cada día la posición en el mercado. Esto también reflejará la buena comunicación que existe entre el personal y los clientes, que a su vez, establecerá confianza entre ellos.

CENPSI, se preocupa por una buena estructura interna, de tal manera, que el empeño con el que se desarrolle el servicio será otra manera de obtener la satisfacción total del cliente.

Por la gran variedad de servicios que se presentan, y las ventajas competitivas que éstos implican CENPSI tiene garantizada ser una Clínica con EXITO y larga vida en el mercado.

BIBLIOGRAFIA.-

JOHN CURTIS

"Mercadeo de Servicios"

Ventura Ediciones, S.A. de C.V.

México, 1987

DAVID W. CRAVENS, ROBERT B. WOODRUFF

"Mercadotecnia en Acción"

Addison-Wesley Iberoamericana, S.A.

U.S.A., 1991

WILLIAM J. STANTON, CHARLES FUTRELL

"Fundamentos de Mercadotecnia"

McGraw-Hill

México, 1990

PHILIP KOTLER, GARY ARMSTRONG

"Fundamentos de mercadotecnia"

Prentice Hall Hispanoamericana, S.A., 2ª Edición.

México, 1991

NANCY Y MICHALE PRIDE

"Marketing"

Interamericana, 2ª Edición.

México, 1982

KENNETH R. DAVIS
"Administración en Mercadotecnia"
LIMUSA, 4ª Edición.
México, 1993

AGUILAR ALVAREZ DE ALBA ALFONSO
"Elementos de la Mercadotecnia"
C.E.C.S.A., 21ª Edición.
México, 1990

EYSSAUTIER DE LA MORA MAURICE
"Elementos Básicos de la Mercadotecnia"
Trillas
México, 1991

ROBERT F. FRYE
"Estrategias Básicas de Mercadotecnia"
Trillas
México, 1982

Consulta vía Internet
Tema: Psicopofilaxis

Ediciones en Lenguas Extranjeras
México, 1951

Entrevista a la Dra. Irma Garambullo
Gineco-obstetra
GLASSERMAN, MR., SLUZKI, C.E.

"Psicoprofilaxis quirúrgica. Investigación sobre su efectividad"

Acta psiquiátrica y psicológica de América Latina
Vol. 15, 1969

GLASSERMAN, M.R.

"Psicoprofilaxis quirúrgica: una técnica preventiva
Acta psiquiátrica y psicológica de América Latina
Vol. 15, 1969

PENZO, W.

"El dolor crónico. Aspectos psicológicos"
Ediciones Martínez Roca, S.A.
Barcelona España, 1989

I.VELVOVSKI, K. PLATONOV, V. PLOTICHER.

"Psicoprofilaxis de los dolores del parto"
Ediciones en Lenguas Extranjeras
Moscú, 1963

I. PAVLOV

"Obras Completas"
Ediciones en Lenguas Extranjeras
Moscú, 1951