



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE SERVICIOS
PSICOLÓGICOS PARA EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS EN
EL CAMPUS UNITEC TEGUCIGALPA**

SUSTENTADO POR:

MABEL ZELAYA MALDONADO

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

TEGUCIGALPA, F. M.,

HONDURAS, C.A.

ABRIL, 2014

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

JOSÉ LÉSTER LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

DECANA DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

DESIREE TEJADA

**IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE SERVICIOS
PSICOLÓGICOS PARA EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS EN
EL CAMPUS UNITEC TEGUCIGALPA**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

MÁSTER EN

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ASESOR METODOLÓGICO

JACOBO PAREDES HELLER

ASESORES TEMÁTICO

ROLANDO ARDÓN LEDEZMA

ETHEL MALDONADO

MIEMBROS DE LA TERNA

ALBERTINA NAVARRO

JORGE CENTENO

GERARDO LUJANO

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2014

MABEL ZELAYA MALDONADO

Todos los derechos son reservados.



IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE SERVICIOS PSICOLÓGICOS PARA EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS EN EL CAMPUS UNITEC TEGUCIGALPA

AUTORA:

Mabel Zelaya Maldonado

RESUMEN

La preocupación por la salud mental debe ser uno de los grandes retos de todas las Organizaciones a nivel privado como gubernamental, ya que se estima que el recurso humano es de gran importancia en toda organización para el cumplimiento de objetivos y para que las empresas sean sostenidas, sostenibles y rentables. Por esta razón se ha pensado en la creación de un Centro de Servicios Psicológicos en la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Tegucigalpa. En el estudio de mercado se evidenció que los colaboradores de UNITEC hombres y mujeres de todas las edades están interesados en recibir atención psicológica, con la disposición de pago para recibir dichos servicios. En la parte técnica se determinó la ubicación por medio de la técnica de ponderación para encontrar el lugar idóneo que sea accesible y seguro, así como el recurso humano a contratar según los servicios a brindar. También se determinó el equipo adecuado para su funcionalidad. En la parte financiera se analizó la información recolectada y se detallaron los principales indicadores financieros con una inversión inicial de L. 200,040.00 Por lo que se concluye que si es factible la inclusión de un Centro de Servicios Psicológicos que brinde un valor agregado a sus colaboradores.

Palabras claves: servicios psicológicos, pre-factibilidad, Beneficio-Costo, cuidado de la salud mental.



PRE-FEASIBILITY STUDY CENTRO DE ASISTENCIA PSICOLOGICA EN UNITEC TEGUCIGALPA

AUTHOR:

Mabel Zelaya Maldonado

ABSTRACT

Concern for mental health should be one of the big challenges for all organizations to private and government level, it is estimated that the human resource is very important in any organization for meeting objectives and for businesses to be sustained sustainable and profitable. For this reason it has been thought in the creation of a Center for Psychological Services at the Central University of Technology UNITEC. In a market study it was shown that UNITEC partners men and women of all ages are interested in receiving psychological care, the willingness to pay for such services. On the technical side the location where it is accessible and safe was determined and experienced human resources and ethics in providing psychological services, the right equipment for their functionality was also determined. On the financial side the collected data was analyzed and key financial indicators are detailed with an initial investment of L. 200,040.00. So yes it may be feasible to include a Center for Psychological Services to provide added value to its partners.

Keywords: Psychological Center, benefit, service, health care, pre-feasibility.

DEDICATORIA

A Dios Quien me ha guiado y brindado la fuerza, para seguir adelante, enfrentar con valentía los diferentes problemas presentados en el camino.

A mi Hijo Que ha estado en todo momento, brindándome su apoyo incondicional, y ha sido mi inspiración para seguir adelante.

A mi pareja Por su paciencia y comprensión, con quien comparto este logro por el apoyo que me brindó en todo momento para salir exitosa en este proyecto.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por la guía y fuerza espiritual.

A las Autoridades de la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC por haberme permitido realizar el proyecto dentro de la Universidad.

A los colaboradores de UNITEC que me apoyaron en lo que necesite.

Al Dr. Jacobo Paredes, por su orientación, sugerencias y comentarios en el trabajo elaborado.

Al Lic. Rolando Ardón y Lic. Ethel Maldonado, por su apoyo y capacidad para guiar mis ideas.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	5
1.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO	5
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.5.1 HIPÓTESIS	6
1.5.2 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	7
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
2.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	11
2.1.1 ANÁLISIS MACRO ENTORNO	11
2.1.2 ANÁLISIS MICRO ENTORNO	14
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO	15
2.2. TEORÍAS	17
2.2.1 SALUD MENTAL.....	17
2.2.2. LA SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES.....	18
2.2.3 FACTORES QUE ALTERAN LA SALUD MENTAL	19
2.2.3.1 ESTRÉS	19

2.2.3.2 ESTRÉS LABORAL	20
2.2.3.3. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	20
2.2.3.4 SINDROME DEL BURNOUT	22
2.2.3.5. SINDROME DE BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO	23
2.2.4 PREVENCIÓN EN SALUD MENTAL	23
2.2.5 SALUD MENTAL EN DOCENTES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR	26
2.2.6 SALUD MENTAL EN ADMINISTRATIVOS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR	26
2.2.7 ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD	26
2.2.7.1 ESTUDIO DE MERCADO	27
2.2.7.2 ESTUDIO TÉCNICO	27
2.2.7.3 ESTUDIO FINANCIERO	28
2.3 METODOLOGÍA Y/O INSTRUMENTOS	29
2.3.1 ENCUESTAS	29
2.3.2 ENTREVISTAS INDIVIDUALES	29
2.3.3 ENTREVISTA DE PROFUNDIDAD	30
CAPITULO III. METODOLOGÍA	31
3.1 ENFOQUE Y MÉTODOS	31
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.3.1 POBLACIÓN	34
3.3.2 MUESTRA	34
3.3.3 UNIDAD DE ANALISIS Y RESPUESTAS	35
3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA	36

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	36
3.4.1 INSTRUMENTO	37
3.4.1.1 CUESTIONARIO PRELIMINAR.....	37
3.4.1.2 CUESTIONARIO DE ENCUESTA	37
3.4.1.3 GUIA DE ENTREVISTA.....	38
3.4.2 TÉCNICAS	39
3.4.2.1 VALIDEZ.....	39
3.4.2.2 CONFIABILIDAD	39
3.4.3 PROCEDIMIENTOS.....	40
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN	41
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS	41
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	41
CAPITULO IV. RESULTADOS	42
4.1 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	42
4.2 DEFINICIÓN DE LA TECNOLOGÍA.....	43
4.3 DEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO.....	43
4.4 FACTORES CRITICOS DE RIESGO.....	44
4.5 ESTUDIO DE MERCADO	45
4.6. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA E INDUSTRIA.....	45
4.6.1 ANALISIS DEL USUARIO	46
4.6.2 DEMANDA POTENCIAL	48
4.6.3 ESTIMACIÓN TENDENCIAS DE MERCADO.....	49
4.6.3.1 EL PRECIO.....	49

4.6.4 ESTRATEGIA DE MERCADOS Y VENTAS	50
4.6.4.1 SERVICIOS	51
4.6.4.2 PROMOCIÓN	51
4.7 ESTUDIO DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES	52
4.7.1 DISEÑO DEL SERVICIO.....	52
4.7.1.1 MACRO LOCALIZACIÓN	52
4.7.1.2 MICRO LOCALIZACIÓN.....	53
4.7.2 DISTRIBUCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS PSICOLÓGICOS	54
4.7.2.1 REQUERIMIENTO DE EQUIPO.....	55
4.7.3 PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL	57
4.8 ESTUDIO FINANCIERO	58
4.8.1 INVERSIÓN INICIAL COSTO Y ESTRUCTURA DE CAPITAL	58
4.8.2 DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	59
4.8.3 PRESUPUESTO DE COSTOS Y GASTOS.....	60
4.8.4 BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADOS	61
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1 CONCLUSIONES	64
5.2 RECOMENDACIONES.....	65
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....	67
6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	67
6.2 INTRODUCCIÓN	68
6.3 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN.....	68
6.3.1 CAMPAÑA DE CONOCIMIENTO.....	69

6.4 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN.....	69
BIBLIOGRAFÍA.....	71
ANEXOS.....	76
ANEXO 1. GUIA DE ENTREVISTA A EXPERTOS	76
ANEXO 2 ENCUESTA PRELIMINAR	83
ANEXO 3 ENCUESTA FINAL.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las Variables de investigación	8
Tabla 2: Síntomas de trastornos relacionados con el trabajo	13
Tabla 3: Clasificación de tickets CAP	17
Tabla 4: Síntomas comunes de estrés	21
Tabla 5: Unidad de Análisis	36
Tabla 6 Análisis FODA	44
Tabla 7: Edad de los encuestados	47
Tabla 8: Demanda potencial.....	49
Tabla 9: Disposición de pago de los interesados en servicios psicológicos	49
Tabla 10 Factores ponderados de ubicación.....	54
Tabla 11 Equipo requerido para remodelación del local.....	55
Tabla 12: Mobiliario y equipo para oficina	56
Tabla 13 Gastos de remodelación.....	56
Tabla 14 Sueldos y salarios mensuales	58
Tabla 15 Inversión inicial	59
Tabla 16 Depreciación y Amortizaciones Activo Fijo	59
Tabla 17 Total gastos generales	61
Tabla 18 Balance General	61
Tabla 19 Estado de Resultados.....	62
Tabla 20: Flujo de efectivo.....	62
Tabla 21 Cronograma de ejecución.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Interesados en asistencia psicológica.....	4
Figura 2: Variables de Investigación.....	7
Figura 3: Enfoque metodológico.....	32
Figura 4: Conocimiento de empresas que brinden servicios psicológicos a sus colaboradores	46
Figura 5: Género de la muestra.....	47
Figura 6: Estado civil de la población muestra	48
Figura 7 Servicios Psicológicos de interés	51
Figura 8 Ubicación en la Ciudad de Tegucigalpa	53
Figura 9 Ubicación idónea en el Campus UNITEC.....	54
Figura 10 Distribución del Centro	55
Figura 11 Organigrama del Centro de Servicios Psicológicos.....	57
Figura 12 Logo del Centro de Servicios Psicológicos.....	67

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se muestran los elementos del planteamiento de la investigación, con el propósito de lograr un completo análisis del problema a tratar, como ser: la introducción al problema, los antecedentes, el enunciado del problema, así como también definir las preguntas de investigación y los objetivos a comprobar dando una completa justificación acerca del problema en estudio. Se abordará la problemática de la cual se tratará de dar una solución describiendo detalle a detalle los pasos para lograrla.

1.1. INTRODUCCIÓN

El recurso humano es fundamental, tanto en micro, pequeñas, medianas y macro empresas ya que el capital humano es la base fundamental de cualquier organización. La buena gestión que se maneja en la política de los recursos humanos se basa en un eficaz proceso de selección hasta la capacitación pasando por el diseño de la estructura organizacional y las políticas de la empresa del capital humano que se desarrolla en las instituciones. En las empresas de servicios tiene una mayor preponderancia el personal, la capacitación constante repercute en las técnicas que puedan usar para obtener resultados favorables, estableciendo un sistema de recíproca confianza.

Ante la tendencia y de generar sistemas de gestión de calidad para asegurar la optimización de los procesos, es necesario contar con personal capacitado y comprometido con la misión y visión de la empresa. Las empresas del sector privado son de gran importancia para la economía del país, por lo que algunas organizaciones siendo socialmente responsables se preocupan por brindar beneficios a sus colaboradores en este caso se habla de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), ya que reconocen que el recurso humano es muy valioso para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales según el rol en su puesto de trabajo, con el objetivo de llegar a ser una empresa competitiva, sostenible y rentable.

1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Actualmente la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC tiene más de 25 años de contribuir a brindar educación superior, adoptando una nueva cultura a partir del año 2005. Por lo que se denota más exigencias a su personal como parte del compromiso de sus colaboradores a la Organización. UNITEC cuenta con varios departamentos que ayudan al crecimiento y procesos de calidad, para mencionar uno está el Centro de Atención Personalizada (CAP), que consiste en la recepción de ticket sobre quejas, información, solicitudes, reclamos y sugerencias de la población de UNITEC (alumnos, empleados, docentes), por este medio se puede obtener información sobre reclamos más frecuentes en cuanto atención a clientes internos y externos, esto sirve de guía para ejercer mejores prácticas en cuanto a brindar un mejor servicio al cliente.

Todas las organizaciones son entidades sociales coordinadas, que operan de manera deliberada para alcanzar metas específicas ocupación imposible de realizar por individuos que actuaran solos a través de una estructura determinada. La diferencia estriba en los objetivos que persigue cada organización, y en el hecho de que unas ofrecen productos mientras otras brindan servicios, e incluso algunas ponen ambos a disposición de los consumidores. Por otro lado, el elemento clave de cada organización no es su instalación, maquinaria o equipo, sino su gente. (Franklin & Krieger, 2001, pág. 2).

En la actualidad no hay una empresa en Honduras que brinde el servicio de asistencia psicológica para sus colaboradores de forma gratuita como un valor agregado en cuanto a los beneficios que brinde la empresa a sus colaboradores. El personal administrativo en su mayoría tienen horarios de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes y sábados de 8:00 am a 12:00 pm, parte de este personal también imparten clases antes o después de iniciar su jornada laboral como administrativos. En su minoría también hay colaboradores que laboran en otros horarios como por ejemplo de 2:00 pm – 9:00 pm, 1:00 pm – 8:00 pm, 6:00 am – 2:00 pm entre otros.

Al tener este tipo de horarios y actividades, la Calidad de Vida podría estar siendo afectada y debería ser un factor a tomarse en cuenta en los actuales modelos de gestión del recurso humano. La salud física y mental es una de las dimensiones de la calidad de vida, aspecto clave a considerar en una adecuada Gestión de personas ya que debe existir equilibrio en todo nivel porque todos los seres humanos enfrentan problemas de toda índole y específicos como en el caso de: Divorcios, proceso de duelo, diagnóstico de una enfermedad terminal, nacimiento de un hijo, entre otros, toda esta problemática viene a desencadenar estrés, ansiedad, depresión, etc. Por lo que es muy importante detectar a tiempo los síntomas o brindar la asistencia adecuada al estar padeciendo cualquier emoción negativa que afecte el desempeño laboral. La Constitución de la República ampara las disposiciones de prevención de riesgos físicos y mentales.

Según el Capítulo V, Artículo No. 127.- Apartado 6.- El patrono está obligado a cumplir y a hacer que se cumplan en las instalaciones de sus establecimientos, las disposiciones legales sobre higiene y salubridad, adoptando las medidas de seguridad adecuadas en el trabajo que le permitan prevenir los riesgos profesionales y asegurar la integridad física y mental de los trabajadores.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La Universidad Tecnológica Centroamericana podría ver la inclusión de un Centro que brinde servicios psicológicos como un Costo/Beneficio, ya que dicho servicio contribuye a prevenir y reducir el nivel de emociones negativas que puedan interferir en el desempeño laboral de sus empleados.

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Dada las circunstancias actuales cabe mencionar que en los últimos cuatro años el país ha afrontado situaciones difíciles referente, a temas de economía, política, salud, inseguridad, violencia, debido a estas situaciones la población a nivel nacional afronta una crisis bio-sico-social-cultural.

La Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC es considerada la mejor Universidad privada a nivel nacional, por lo que se piensa que su personal a nivel administrativo y docentes de planta requieran de cuidado integral en lo concerniente a salud en general y en este caso específico a la salud mental, por lo que se pretende hacer una indagación sobre la demanda de este servicio por parte de los colaboradores de UNITEC Tegucigalpa para recibir servicios psicológicos dentro de la Institución, en el momento que lo necesiten, como parte de prevención y asistencia al cuidado de la salud mental.

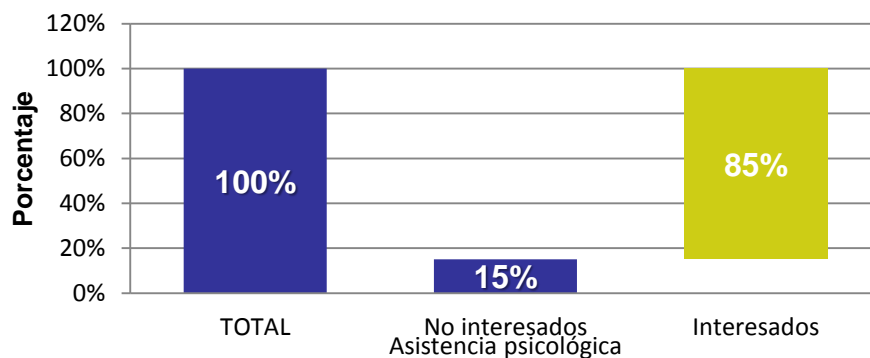


Figura 1 Interesados en asistencia psicológica.

En la figura 1 se observa que el 85% de los colaboradores están interesados en la inclusión de un Centro de Servicios Psicológicos, donde puedan recibir asistencia psicológica oportuna. Lo antes expuesto indica la existencia de datos aceptables que promuevan una posible aceptación de factibilidad desde el punto de vista de mercado, técnico y financiero, del modelo de proyecto a investigar.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Se carece de evidencia contundente que indique la factibilidad o no de la inclusión de un Centro de Asistencia Psicológica mediante un estudio de mercado, técnico y financiero. En base a lo anterior se enuncia la siguiente interrogante

¿Qué tan factible es desde un punto de vista beneficio-costo la implementación de un Centro de Servicios Psicológicos desde las tres dimensiones (mercado, técnico y financiero) en el Campus de UNITEC Tegucigalpa, en los próximos cinco años?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

A continuación se presentan las preguntas que serán objeto de análisis e investigación en el tema planteado, a las cuales se les dará respuesta mediante los estudios realizados:

- 1) ¿Cuánta demanda existe del servicio psicológico por parte de los colaboradores de UNITEC?
- 2) ¿Qué tipo de servicios psicológicos demandan los colaboradores de UNITEC?
- 3) ¿Cuál es el equipo y recurso humano requerido para su apropiada funcionalidad?
- 4) ¿Cuánto sería la inversión inicial?
- 5) ¿Cuáles son los costos administrativos para la implementación del Centro de Servicios Psicológicos.

1.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO

Los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por tanto todo el fin del trabajo de investigación se orientará a lograr estos objetivos. Estos deben de ser claros y precisos para evitar confusiones o desviaciones (Bernal, 2006, pág. 93).

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de esta investigación es de evaluar la pre-factibilidad de mercado, técnico y financiero, para la implementación de un Centro de Servicios Psicológicos que brinde asistencia psicológica a los colaboradores administrativos y docentes de planta del Campus UNITEC Tegucigalpa, de forma gratuita en los próximos cinco años a partir de su ejecución.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Con el propósito de alcanzar el objetivo planteado anteriormente se formulan los siguientes objetivos específicos:

- 1) Identificar la demanda potencial interesada que requieran de los diferentes servicios psicológicos de parte de los colaboradores a nivel administrativo de UNITEC Tegucigalpa.
- 2) Describir la viabilidad técnica para poder instalar Centro de Servicios Psicológicos.
- 3) Calcular los costos administrativos en que se incurrirá para instalar un Centro de Servicios Psicológicos.
- 4) Cuantificar cualitativamente los beneficios que obtendrán los colaboradores al recibir asistencia psicológica dentro de la Organización.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Las hipótesis son respuestas provisionales a las preguntas de investigación e indican lo que tratamos de probar. Por tanto, se presenta la hipótesis de investigación y la nula.

1.5.1 HIPÓTESIS

En esta parte se establece la hipótesis de investigación y la hipótesis nula. Para probar o no la Pre-factibilidad de la investigación desde el punto de vista de mercado, técnico y financiero.

H_1 = La relación Costo/Beneficio de instalar un centro de servicios psicológicos es mayor que 1.

H_0 : La relación Costo/Beneficio de instalar un centro de servicios psicológicos es menor o igual que 1.

1.5.2 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Las variables independientes se denominan a todo aspecto, hecho, situación, rasgo, etc., que se considere como la causa en una relación entre variables. Las variables dependientes se conocen como “resultado” o “efecto” producido por la elección de la variable independiente (Bernal, 2006, pág. 141).



Figura 2: Variables de Investigación

En la figura 2, se puede observar la variable dependiente Costo/Beneficio, la cual es manipulada por las variables independientes de los estudios de: mercado, técnico y financiero. Por las cuales se pretende constatar las preguntas de investigación y lograr los objetivos planteados por la misma.

Tabla 1: Operacionalización de las Variables de investigación

.Variable	Definición Conceptual	Unidad de Análisis/Medición	Indicador
Demanda	Cantidad de bienes o servicios requeridos por una población. («Diccionario de la lengua española Real Academia Española», s. f.-a)	Encuesta	Cantidad de demandantes.
Servicio	Favor o beneficio que se le hace a una persona.(«Servicio - significado de servicio diccionario», s. f.)	Encuesta	Necesidad del servicio de asistencia psicológica
Estudio Técnico	Equipamiento y mobiliario, Recurso Humano a contratar, Localización idónea	Encuesta	Descripción correcta de lo que se requiere
Inversión Inicial	Salida de efectivo relevante para un proyecto (Gitman, 2007, p. 322)	Estados Financieros	Cantidad de la Inversión en lempiras
Costos Administrativos	Gastos en que se incurren para el manejo administrativo	Estado financiero	Costos totales

En la tabla 1. Se define la Operacionalización de las variables de investigación, proporcionando la definición de cada variable, así como la unidad de análisis con la que serán medidas y los indicadores que se esperan obtener.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La Justificación es la que pretende responder por los resultados de la investigación que serían interesantes para la comunidad científica y la sociedad. Puede ser una combinación de razones teóricas o científicas y de preocupaciones prácticas (Pimienta, 2012, pág. 74).

Aproximadamente, cuatro de cada cinco personas que necesitan atención por trastornos mentales, neurológicos y por uso de sustancias en los países con ingresos bajos y medios-bajos no la reciben. Las intervenciones, aunque estén disponibles, a

menudo no se basan en pruebas o en la evidencia, ni son de alta calidad. La OMS lanzó recientemente el Programa de Acción para Superar las Brechas en Salud Mental (mhGAP por sus siglas en inglés) dirigido a los países con ingresos bajos y medios-bajos con el objetivo de mejorar la atención de los trastornos mentales, neurológicos y por uso de sustancias(Organización Mundial de la Salud OMS, 2010).

En el ámbito laboral no es excepción en cuanto a la poca atención primaria ante los problemas relacionados con la salud mental. El bienestar afectivo relacionado con el trabajo se ha estudiado habitualmente, en términos de satisfacción en el puesto de trabajo. Sin embargo, los afectos relacionados con la comodidad, en particular han sido, ignorados en gran medida, algo lamentable, teniendo en cuenta que este afecto puede indicar resignación con el trabajo: es posible que las personas no se quejen de el, pero puedan mostrarse apáticas y desinteresadas (Hurrell, Murphy, Sauter, & Levi, 2001).

La Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC contribuiría a mejorar la atención en trastornos mentales, neurológicos y por uso de sustancias que no reciben dicha asistencia, como lo indica la OMS en el apartado anterior, este aporte traerá beneficios a los colaboradores y a la Institución, también contribuirá en la visión de UNITEC en ser la pionera del sector privado y a nivel nacional en la inclusión de un Centro de Asistencia Psicológica para sus colaboradores a nivel administrativo, como parte de un valor agregado en cuanto a beneficios. El proyecto para la creación del Centro de Servicios Psicológicos, es una propuesta que pretende llenar la carencia en la prestación de servicios psicológicos en el caso específicos para el personal administrativo y docentes de planta; atenderlos de manera integral que permita la recuperación de la integridad mental y física, y que también les permitan desarrollar habilidades de afrontamiento necesarias en el cumplimiento óptimo de sus labores profesionales; Es esta también una propuesta que pretende facilitar al estado y a la sociedad el cumplimiento del deber de velar, proteger y cumplir con el derecho irrenunciable de todos los ciudadanos hondureños a la salud.

Hay que considerar que existen muchas condiciones y necesidades emocionales y sociales especialmente ante situaciones traumáticas donde deben afrontar momentos de crisis y puedan ser eficaces las intervenciones psico-sociales pertinentes. El comportamiento, el desempeño y la productividad involucran un problema muy importante que no siempre se toma en consideración: la violencia en el ámbito laboral. Todo tipo de violencia afecta directamente el trabajo del individuo, además de tener consecuencias en su salud física y psíquica (Franklin & Krieger, 2001).

Toda situación negativa da como resultado emociones negativas, frustración, desmotivación, depresión entre otros problemas psicológicos, por lo que debe existir la intervención primaria en cuanto a la salud mental como una forma de prevención para evitar consecuencias adversas a largo plazo. Se reconoce el derecho a la protección de la salud. Es deber de todos participar en la promoción y preservación de la salud personal y de la comunidad.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

En el capítulo presentado previamente, se delimitó el proyecto de investigación hacia el planteamiento del problema, justificar el estudio y la definición de variables de investigación. En el presente capítulo, se pretende sustentar teóricamente el estudio con la obtención de información de artículos, libros y otros documentos que describen definiciones, situación actual, teorías, metodologías e instrumentos y casos de éxito o fracaso en relación al problema de investigación. Un buen marco teórico es aquel que vincula de manera lógica y coherente los conceptos y las proposiciones existentes de estudios anteriores, de forma que no contenga muchas páginas sino que trata con profundidad únicamente los aspectos relacionados con el problema (Hernández et al., 2010).

2.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Con el propósito de analizar la situación actual al estudio de brinda una síntesis de la situación actual referente a salud mental a nivel macro entorno que abarca estudios a nivel mundial, a nivel micro entorno que abarca a nivel del país Honduras y a nivel interno el análisis de la situación de emociones negativas como estrés, ansiedad, síndrome de burnout, que podrían estar afectando a los colaboradores de la universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC.

2.1.1 ANÁLISIS MACRO ENTORNO

En todas las organizaciones sin excepción todos los trabajadores, empleados o colaboradores están expuestos a padecer de estrés. Se estima que durante un año, el estrés relacionado con el trabajo afecta cuando menos a un tercio de la fuerza laboral. Esto es significativo para las organizaciones ya que pueden gastar varios miles de dólares, debido a la falta de productividad y explica más de la mitad de los días laborales perdidos a causa de ausencias por enfermedad. El estrés se ha vinculado con una amplia variedad de enfermedades y la European Foundation estima que el estilo de vida y las enfermedades relacionadas con éste explican cuando menos la mitad de todas las muertes prematuras (Delgado & Ramírez, 2011).

En la actualidad, se estima que mueren dos millones de hombre y mujeres cada año como resultado de accidentes, enfermedades o heridas relacionadas con el trabajo. También existen accidentes no fatales en el lugar de trabajo los cuales suman alrededor de doscientos sesenta y ocho millones de incidentes que provocan al menos tres días laborables perdidos por incapacidad y ciento sesenta millones de nuevos casos de enfermedad relacionada al trabajo.

Adicionalmente ocho por ciento de la tasa global de trastornos depresivos se relaciona actualmente con riesgos ocupacionales. Estos datos, recogidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), reflejan solamente los accidentes y enfermedades que ocurren en lugares de trabajo formal y registrado, pero en muchos países la mayoría de los trabajadores son empleados informalmente en fábricas y empresas donde no se lleva ningún registro de las enfermedades o accidentes de trabajo, mucho menos se lleva a cabo algún programa para prevenir accidentes o enfermedades (Neira, 2010).

Asimismo, es importante considerar que la mayoría de las enfermedades mentales tienen múltiples causas, incluyendo la historia familiar, hábitos de salud, género, genética, historia personal y experiencias, poco acceso a apoyo psicológico, y habilidades de afrontamiento. Estas causas combinadas con un espacio laboral inadecuado, pueden incrementar la posibilidad de ocurrencia de un desorden mental, empeorar un desorden mental contribuyendo directamente al distrés mental (desmoralización, humor depresivo, ansiedad, burnout, etc.). El distrés mental puede no llegar a niveles diagnosticables como desorden mental y aun así ser una fuente de sufrimiento considerable para el empleado afectando su desempeño laboral (Neira, 2010, pág. 29).

En la Tabla 2 muestra algunos síntomas de tres enfermedades o trastornos mentales, mostrando claramente características que afectan al trabajo. Obviamente, los trabajadores que muestran estos síntomas tendrán un impacto negativo en la productividad y la calidad del trabajo, por lo que afectarán directamente a la empresa.

Tabla 2: Síntomas de trastornos relacionados con el trabajo

Síntomas de depresión relacionados con el trabajo	Síntomas de trastornos de ansiedad relacionados con el trabajo	Síntomas de burnout relacionados con el trabajo
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas de concentración • Problemas para tomar decisiones • Descompensación en el desempeño del trabajo. • Problemas para dormir • Perdida de interés en el trabajo • Alejamiento de la familia, amigos y compañeros de trabajo • Sentirse pesimista, desesperanzado • Sentirse aletargado • Fatiga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sentirse aprehensivo y tenso • Dificultad para realizar las tareas diarias • Dificultad para concentrarse 	<ul style="list-style-type: none"> • Volverse cínico, sarcástico y crítico en el trabajo. • Dificultades para llegar a trabajar e iniciar a trabajar • Estar más irritable y menos paciente con compañeros, clientes, consumidores. • Tendencia a auto-meducarse con alcohol o drogas

(Neira, 2010).

Tabla 2 muestra claramente los síntomas de los tres trastornos que pueden alterar la salud mental y con esta acarrear consecuencias a todo nivel (familiar, laboral, social, etc.). También debe tomarse en cuenta como una forma preventiva identificar alguno de estos síntomas e identificar dichos síntomas depresivos, de ansiedad y síndrome del quemado (burnout) en el ámbito laboral, para buscar la asistencia pertinente y evitar otras enfermedades.

Las condiciones laborales de nuestros días provocan alteraciones en la salud de los trabajadores. El trabajo ha generado una problemática compleja que atañe, no solo a la salud física, sino también a la mental, cuya preocupación ha llevado a los estudiosos del tema a investigar concretamente los efectos nocivos y negativos que emergen del

propio proceso productivo. El resultado es que los cambios tecnológicos y los nuevos procesos están generando cambios importantes en los patrones de desgaste en los trabajadores industrializados y del sector servicio. Se identifican entonces emergentes problemas de salud mental y emocional relacionados con condiciones de trabajo peligrosas, pero también con bajo esfuerzo, monotonía y aislamiento, cuya manifestación está conformando una patología psicosomática y nerviosa que puede ser considerada como estrés laboral.

2.1.2 ANÁLISIS MICRO ENTORNO

La estructura del sistema público de salud en Honduras cuenta con seis hospitales nacionales, seis hospitales de área, dieciséis hospitales regionales y 1,324 centros de atención primaria, de los cuales el 20% cuenta con médico. Otro dato a considerar es que el 1.75% del presupuesto nacional designado a salud es para servicios de salud mental, y de este, el 88% es para los hospitales psiquiátricos y el 12% para el resto de los servicios de salud mental (Sistema de Salud Mental en Honduras, 2008, pág. 7).

El programa de salud mental en este momento se encuentra restringido a las consejerías de familia relacionadas con violencia familiar. El programa cuenta con escaso recursos humanos y financieros para la implementación de estrategias de impacto a nivel nacional. Los servicios de salud mental están relativamente organizados en términos de áreas geográficas, pero no todos los departamentos o distritos sanitarios cuentan con el recurso mínimo de atención en salud mental. La red de referencia contra referencia para atención de los problemas de salud mental no funciona.

Existen 31 establecimientos de salud mental ambulatorios disponibles en el país, de los cuales 3 son exclusivos para niños y adolescentes. De todos los usuarios atendidos a este nivel, el 75% son mujeres y el 8% son niños o adolescentes. Los usuarios atendidos en establecimientos ambulatorios son diagnosticados principalmente con trastornos del estado de ánimo o afectivo (42%) y con otros trastornos (30%) (Epilepsia, trastornos mentales orgánicos, retraso mental, etc) (Sistema de Salud Mental en Honduras, 2008, pág. 9).

Muchas de estas alteraciones en la salud mental pueden atribuirse a la situación económica, desempleo, disfunciones familiares, personas que son víctimas de maltrato, abuso físico, psicológico o sexual, problemas de pareja y víctimas directas o indirectas de un hecho delictivo, por lo que toda la población está expuesta a afrontar cualquier situación antes descritas y debe hallarse por lo menos asistencia primaria en salud mental que reduzca los efectos traumáticos de las experiencias vividas (Mejía, 2013).

No hay un organismo de coordinación para supervisar las campañas de educación sanitaria y concientización sobre los problemas de salud mental. Los entes que han promovido campañas de educación sanitaria y concientización en los últimos cinco años son entes gubernamentales nacionales, asociaciones de profesionales y agencias internacionales. Estas campañas han estado dirigidas a los siguientes grupos: población general, niños y adolescentes, grupos de mujeres, y sobrevivientes de trauma. Además, ha habido campañas de educación sanitaria y concientización dirigidas a grupos de maestros y proveedores de atención de salud mental y grupos poblacionales pequeños (Estas actividades se realizan en los Centros de Salud donde están los programas de Salud Mental Comunitaria).

Las campañas de educación no suelen ser sistemáticas. Los programas de salud mental comunitaria atendidos por el programa de Residencia de Psiquiatría constituyen un apoyo importante para la educación y capacitación sobre temas de salud mental pero los hospitales psiquiátricos no se involucran en los servicios de salud mental comunitarios (Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud, 2008, pág. 19).

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

La Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) es una institución privada de educación superior y fue fundada en el año 1987 con el propósito de convertirse en una alternativa para la formación universitaria, tanto por su innovadora oferta académica como por su propuesta y modelo educativos. Actualmente cuenta con seis campus ubicados en las ciudades más importantes del país, tres en Tegucigalpa, dos en San

Pedro Sula y uno en La Ceiba, los que conforman el Sistema de UNITEC y de CEUTEC, representando una población de más de veinte mil estudiantes. A partir del 2005 forma parte de Laureate International Universities, la Red de Universidades Privadas más grande del mundo, la que cuenta con 75 instituciones de educación superior en 30 países, dos instituciones online y aproximadamente 800 mil estudiantes alrededor del mundo (UNITEC, 2014).

En la actualidad, el Campus UNITEC Tegucigalpa cuenta con 219 colaboradores administrativos y 19 docentes de planta, quienes desempeñan sus roles de trabajo enfocados en cumplir la visión de la institución que es la siguiente: “En el 2015 UNITEC será la mejor Universidad de Centroamérica por su calidad educativa acreditada, el uso de tecnología de vanguardia y la formación de talento humano con un enfoque local y global”. El reto que UNITEC se ha planteado junto con la comunidad internacional de universidades que propicia el aprendizaje sin fronteras como lo es Laureate, con lleva una educación centrada en el estudiante-cliente, debiendo operar en los más altos estándares de transparencia y ética, contribuyendo de esta manera a la movilidad social y crecimiento de la clase media. Esta cultura organizacional adoptada por UNITEC, hace que todos los colaboradores sean responsables de los resultados, trabajando proactivamente para lograr una reputación íntegra en la Educación Superior no solo en Honduras sino a nivel internacional.

En base a lo anteriormente mencionado, la salud mental es sumamente importante para que las metas de una organización a tan alto nivel de exigencias puedan desarrollarse exitosamente con el mínimo riesgo laboral, evitando que los colaboradores desarrollen enfermedades crónicas causadas por el estrés laboral y como consecuencia un bajo rendimiento laboral que a largo plazo podrían ocasionar pérdidas económicas a la institución.

UNITEC, como institución educativa a la vanguardia de la Educación Superior en Honduras cuenta con departamentos especializados en la mejora continua como lo es el Centro de Atención Personalizada (CAP). El CAP, atiende a estudiantes en general, padres de familia, docentes y personal administrativo. En el CAP, el cliente puede

obtener información académica o de otra índole, como hacer solicitudes, reclamos, quejas o sugerencias.

El Centro de Atención Personalizada recibe un promedio de tickets mensual, detallado a continuación:

Tabla 3: Clasificación de tickets CAP

Clasificación	N° Tickets
Información	1009
Queja	195
Reclamo	267
Solicitud	5169
Sugerencia	56
Total	6696

Tabla 3 Refleja la clasificación referente a tickets que recibe el CAP en promedio mensual. Quejas y reclamos que por lo general van dirigidos al servicio al cliente, por lo que esta información es utilizada para la mejora continua referente a los servicios que brinda UNITEC, con el respaldo y compromiso de sus colaboradores.

2.2. TEORÍAS

A continuación se realiza una explicación de las principales teorías relacionadas con las variables del estudio.

2.2.1 SALUD MENTAL

Existen muchos conceptos de salud, entre los que se pueden citar: “Salud es un estado general del organismo”; “Salud es el estado en que el organismo ejerce normalmente todas sus funciones”; “Salud es un estado de completo bienestar físico y mental”. Entendemos que el desarrollo normal de todas las funciones del organismo ocurre cuando una serie de factores concurrentes, internos y externos actúan en plena armonía. De esto se desprende el concepto de salud integral, denominada también positiva (Reyes, Porras, & Camburzano, 2009).

La salud mental se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad. La dimensión positiva de la salud mental se destaca en la definición de salud que figura en la Constitución de la OMS: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Organización Mundial de la Salud OMS, 2013).

Según la Asociación Americana de Psicología (APA), la salud mental es la forma en que sus pensamientos, sentimientos y conductas afectan su vida. La buena salud mental conduce a una imagen positiva de uno mismo y, a su vez, a relaciones satisfactorias con amigos y otras personas. Tener una buena salud mental ayuda a tomar buenas decisiones y afrontar los desafíos de la vida en el hogar, el trabajo o la escuela.

2.2.2. LA SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES

La salud entendida como el “adecuado estado de bienestar físico, mental y social, no como la ausencia de enfermedad” tiene mucho que ver con los climas organizacionales, ya que éstos pueden generar en los integrantes de la organización, niveles de estrés, descontentos, frustraciones en las expectativas, relaciones personales insatisfactorias, etc., pudiendo alterar su homeostasis individual y desequilibrar su buen estado de salud o propiciar situaciones que interfieren en el bienestar del colaborador (Reyes, Porras, & Camburzano, 2009).

Puede afirmarse que la actividad y el trabajo constituyen procesos de adaptación del individuo a su entorno, a través de los cuales van mejorando sus capacidades de interacción, lograr mayor bienestar individual y contribuye al del grupo social. La salud mental se encuentra íntimamente relacionada con las condiciones generales del bienestar psíquico individual y social. Esto significa que la familia, la vida en sociedad y el trabajo son espacios propicios para general satisfacción o sufrimiento, fomentar el aprendizaje y el desarrollo de las capacidades individuales, o producir un empobrecimiento de la personalidad (Franklin & Krieger, 2001, pág. 150).

Todo trabajo implica una exigencia mental, relacionada con los niveles de demanda que implica la tarea en sí misma, con las características del entorno y el clima laboral y con las habilidades, con las competencias y formas de ser del empleado. El ámbito laboral puede ser fuente de bienestar y satisfacción, también es capaz de producir insatisfacción y frustración. Por estas razones, es necesario señalar que las consecuencias generadas por la desocupación en la salud mental son mucho más graves que las ocasionadas por los conflictos laborales cuando se tiene trabajo (Franklin & Krieger, 2001, pág. 151).

2.2.3 FACTORES QUE ALTERAN LA SALUD MENTAL

Hay diversos trastornos que pueden alterar la salud mental a continuación se detalla.

2.2.3.1 ESTRÉS

El concepto de estrés es un concepto interdisciplinario de, el cual tiene diferentes connotaciones, dependiendo del ámbito en el cual ha sido estudiado. La palabra estrés se deriva del latín “*stringere*”, que significa “apretar”; es un término que se ha utilizado tanto que es ambiguo y muchos están de acuerdo en que deberían de dejar usarse (Furnham, 2001, pág. 332).

Por tal razón se pueden obtener diferentes definiciones o conceptualizaciones, por ejemplo, en la medicina se considera como un proceso fisiológico a través del cual se pueden adquirir enfermedades, en la física se le asocia a la fuerza que se ejerce generando de esta manera un desgaste sobre algún objeto, en la psicología, por su parte se refiere al tipo de alteración que se genera en una persona, teniendo un impacto psicológico, observándose trastornos en la persona y la relación causal entre estresor y respuesta (Madero, Ulibarri, Pereyra, & Paredes, 2013, pág. 743).

A partir de estos modelos antagónicos, surgió la perspectiva interactiva, en la que se considera que el estrés ocurre cuando un subconjunto de exigencias ambientales, coinciden con un subconjunto de características individuales de susceptibilidad (Furnham, 2001, pág. 334).

2.2.3.2 ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en el que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y estos suponen un problema para el trabajador (Leka, Griffiths, & Cox, 2004, pág. 3 y 4).

En este sentido es muy importante para las empresas procurar una buena calidad de vida laboral, la cual se entiende como: “el conjunto de condiciones favorables, la auto-actualización, las compensaciones equitativas al trabajo realizado y la conducta de los supervisores”. Sin embargo, el estrés persigue a las personas en las organizaciones, algunas consiguen manejarlo mejor que otras y evitan las consecuencias, por otro lado, otras sucumben a sus efectos, los cuales se observan claramente en su comportamiento (Madero, Ulibarri, Pereyra, & Paredes, 2013, pág. 749).

Una organización donde no se cuente con una buena calidad de vida laboral no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto en un mercado donde la competitividad va cada vez en aumento, puede afectar no solo los resultados, sino también en última instancia a la supervivencia de la propia organización (Chiavenato, 2009).

2.2.3.3. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Los puestos de trabajo se pueden ampliar, enriquecer, dividir, compartir y redefinir. Algunos son demasiado grandes para una persona; otros demasiado pequeños. Aunque han ido cambiando los procesos y la tecnología, no ha sucedido lo mismo con algunos puestos y muchas veces quienes lo desempeñan se ven expuestos a distintos tipos de estrés. Pocas organizaciones analizan con cuidado el tema del rediseño de puestos como un reductor importante del estrés, es aquí donde puede producirse las

consecuencias del estrés a los que los empleados podrían estar expuestos debido a los cambios (Furnham, 2001).

Las consecuencias del estrés en el trabajo, la sienten los individuos, sus familias, las organizaciones para las que trabajan y la economía en su conjunto. En realidad incluso es imposible a través del ausentismo y de las mediciones relacionadas con el desempeño, calcular los efectos del estrés. Se supone que una mente (psique) sana se encuentra en un cuerpo sano. Por tanto las organizaciones tratan de ayudar a las personas a encontrar una forma apropiada de vivir. Entre dichas formas están una dieta apropiada, lugares donde no se permite fumar, acondicionamiento físico con programas regulares de ejercicio para sus empleados (Furnham, 2001, pág. 347).

Tabla 4: Síntomas comunes de estrés

Síntomas fisiológicos	Síntomas Emocionales	Síntomas de comportamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Considerable deterioro de la apariencia física • Fatiga y cansancio crónico • Infecciones recurrentes • Problemas de salud (Dolor de espalda, estomacales, de cabeza, problemas de la piel) • Signos de depresión, variación de peso corporal o hábitos alimenticios 	<ul style="list-style-type: none"> • Tedio o apatía: falta de afecto o desesperanza, cinismo y resentimiento. • Apariencia deprimida, expresiones de tristeza, postura encorvada, frustración, desconsuelo 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausentismo, accidentes, aumentos consumos de alcohol o cafeína, mayor consumo de cigarrillos. • Ejercicio obsesivo • Irracional: fácil pérdida de los estribos • Baja productividad <p>Incapacidad de concentración o para terminar una tarea.</p>

(Furnham, 2001, pág. 347).

Tabla 4 muestra los síntomas más comunes a niveles físicos, emocionales y de comportamiento como consecuencia del estrés laboral y dependerá de cada persona como afronte dichos síntomas.

2.2.3.4 SINDROME DEL BURNOUT

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca disminución en la salud física y mental de los individuos (Apiquian, 2007).

Herbert Freudenberger en 1974, introdujo el concepto de Burnout describiéndolo como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. Pines y Kafry en 1978, por su parte definieron el burnout como una “experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal.” Edelwich y Brodsky en 1980 lo definen como “una pérdida progresiva del idealismo, energía, y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo” (Madero, Ulibarri, Pereyra, & Paredes, 2013).

En 1981, Maslach y Jackson definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional caracterizada por:

- 1) Agotamiento emocional. Se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
- 2) Despersonalización. Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

- 3) Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal. Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción (Apiquian, 2007).

2.2.3.5. SINDROME DE BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO

Es una consecuencia del estrés laboral, cuando este se presenta de forma frecuente. El término refiriéndose al conjunto de síntomas físicos y psíquicos que sufre el personal que tiene trato directo con los usuarios de algún servicio. Según este autor el síndrome se desarrolla en el entorno laboral y se caracteriza por un constante agotamiento como consecuencia del trabajo en exceso. El síndrome de Burnout se define como una respuesta al estrés laboral crónico, caracterizado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la percepción individual de encontrarse emocionalmente agotado (Madero, Ulibarri, Pereyra, & Paredes, 2013, pág. 747).

2.2.4 PREVENCIÓN EN SALUD MENTAL

Alrededor de 450 millones de personas padecen trastornos mentales y de conducta a nivel mundial. Una de cada cuatro personas desarrollará uno o más de estos trastornos en el transcurso de su vida. Las condiciones neuropsiquiátricas son responsables del 13% del total de los Años de Vida Ajustados por Discapacidad (DALYs por sus siglas en inglés) que se pierden debido a todas las enfermedades y lesiones en el mundo y que se estima que para el año 2020 aumentarán en un 15%. Cinco de cada diez de las causas principales de discapacidad y muerte prematura a nivel mundial se deben a condiciones psiquiátricas.

Los trastornos mentales representan no solo una inmensa carga psicológica, social y económica a la sociedad, sino que también aumentan el riesgo de las enfermedades físicas. Teniendo en cuenta las actuales limitaciones en la efectividad de las modalidades de tratamiento para disminuir la discapacidad debida a trastornos mentales y de conducta, el único método sostenible para reducir la carga causada por estos trastornos es la prevención (Organización Mundial de la Salud, 2004, pág. 14).

La prevención de los trastornos mentales y la promoción de la salud mental necesitan ser parte integral de las políticas de salud pública y promoción de la salud a nivel local y nacional. La prevención y promoción en salud mental se deben integrar en un enfoque de política pública que abarque la acción horizontal a través de los diferentes sectores públicos, tales como el ambiente, vivienda, bienestar social, empleo, educación, justicia penal y derechos humanos. Esto generará situaciones de “ganar-ganar” en todos los sectores, incluyendo una amplia gama de beneficios sociales, económicos y para la salud (Organización Mundial de la Salud, 2004, pág. 15).

Los trastornos mentales y de conducta no son exclusivos de un grupo especial: se encuentran en personas de todas las regiones, todos los países y todas las sociedades. De acuerdo con los estimados proporcionados en el Informe de Salud Mundial 2001 de la OMS, alrededor de 450 millones de personas padecen de trastornos mentales. Una de cada cuatro personas desarrollará uno o más trastornos mentales o de conducta a lo largo de su vida. Los trastornos mentales y de conducta están presentes en cualquier momento del tiempo en aproximadamente el 10% de la población adulta a nivel mundial. Una quinta parte de los adolescentes menores de 18 años padecerá de algún problema de desarrollo, emocional o de conducta, uno de cada ocho tiene un trastorno mental; entre los niños en desventaja, la proporción es uno de cada cinco (Organización Mundial de la Salud, 2004, pág. 16).

Los trastornos mentales y neurológicos son responsables del 13% del total de los Años de Vida Ajustados por Discapacidad (DALYs) que se pierden debido a todas las enfermedades y lesiones en el mundo. Cinco de cada diez de las principales causas de discapacidad a nivel mundial son condiciones psiquiátricas, incluyendo la depresión,

consumo de alcohol, esquizofrenia y trastornos compulsivos. Las proyecciones estiman que para el año 2020 las condiciones neuropsiquiátricas serán responsables del 15% de las discapacidades a nivel mundial, y la depresión unipolar por sí sola será responsable del 5.7% de los DALYs.

El impacto económico de los trastornos mentales es amplio, duradero y enorme. Estos trastornos imponen una serie de costos en los individuos, familias y comunidades. En los Estados Unidos de América, se ha reportado que el total de los costos anuales relacionados con los trastornos mentales asciende a 147 billones de dólares estadounidenses, más que los costos atribuidos al cáncer, enfermedades respiratorias o SIDA. A pesar de que los estimados de los costos directos en los países de bajos ingresos no alcanzan estos niveles debido a la poca disponibilidad y cobertura de los servicios de atención de salud mental, los costos indirectos que surgen de la pérdida de productividad representan una proporción mayor de los costos generales. Más aún, los bajos costos de tratamiento (debido a falta de tratamiento) podrían realmente aumentar los costos indirectos al aumentar la duración de los trastornos no tratados y su discapacidad asociada. En general, los costos económicos de los problemas mentales son enormes y no se pueden medir fácilmente.

Además de los costos del servicio social y de salud, la pérdida de empleo, la reducción de la productividad, el impacto en las familias y en los proveedores de cuidado personal, los niveles de criminalidad y seguridad pública y el impacto negativo de la mortalidad prematura, hay otros costos que son difíciles de medir y que no han sido tomados en cuenta, tales como el impacto negativo del estigma y la discriminación o los costos de oportunidades perdidas por los individuos y familias. Para reducir la carga a la salud y la carga social y económica de los trastornos mentales, resulta esencial que los países y regiones presten mayor atención a la prevención y promoción de la salud mental al nivel de formulación de políticas, legislación, toma de decisiones y asignación de recursos dentro del sistema general de atención de salud (Organización Mundial de la Salud, 2004).

2.2.5 SALUD MENTAL EN DOCENTES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

La realidad del profesor universitario se muestra “aparentemente” como un lugar privilegiado, sin embargo el profesor de la actualidad se muestra desprestigiado, mayoritariamente con bajos salarios y con presiones que disocian los tiempos personales y los tiempos institucionales. El profesor de hoy se siente fuertemente condicionado, debe actualizarse, debe categorizarse, debe acceder a centro de información, debe investigar y publicar, y también debe revalidar todos los días su situación frente a un alumnado que exige. Por otra parte, su título se muestra obsoleto, debe acceder a post-grado o doctorados, con una fuerte búsqueda de la excelencia; todo ello a riesgo de perder su salud mental y de desprofesionalizarse (Grabay, 2011, pág. 6).

2.2.6 SALUD MENTAL EN ADMINISTRATIVOS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Algunos modelos explicativos del surgimiento del síndrome, proponen que el desgaste profesional implica necesariamente adentrarnos en el mundo interno de los sujetos, en el núcleo de sus expectativas de realización personal y profesional frente a un contexto laboral que presenta factores facilitadores u obstaculizadores para la concreción de las metas personales.

Cuando se produce un desajuste entre las expectativas del sujeto y las posibilidades reales que ofrece el medio, es probable que se desarrolle el desgaste profesional. La situación es percibida como un proceso de desilusión del propio trabajo, provocado por la imposibilidad de encontrar un sentido existencial a la propia tarea. En otros términos el desgaste surge cuando el sujeto no es capaz de construir un proyecto de vida laboral ajustado a las características del mundo laboral (Aguirre & Roxanna, 2012).

2.2.7 ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD

Una forma breve de un estudio de factibilidad muchas veces es llamada estudio de Prefactibilidad. “contiene todas las partes principales de un estudio amplio pero breve y grosso modo. Este tipo de estudios determina la factibilidad en forma aproximada para

luego decidir acerca de la elaboración de un estudio que involucre todos los detalles” (Fernandez, 2010, pág. 10).

2.2.7.1 ESTUDIO DE MERCADO

La investigación del mercado tiene como objeto facilitar la información significativa para identificar las necesidades e interés de la población en utilizar los servicios, toda esta información ayudará a solventar preguntas de investigación y sus variables. Este estudio es un análisis oportuno de mercado para verificar si existe demanda potencial que aún no haya salido a la luz (Baca Urbina, 2001).

Un elemento de estudio para toda factibilidad de un proyecto es el estudio de mercado. Su importancia radica en la identificación de un mercado. El estudio de mercado debe medir la calidad y la cantidad de la demanda del bien o del servicio cuya producción es el objeto del proyecto, así como los precios y las formas de comercialización. Se debe investigar sobre las variables sociales y económicas que puedan condicionar el proyecto, los cuales delimitan el estudio. Cuando se está estudiando la demanda, debe justificarse que existe una población suficiente dispuesta a adquirir bienes y/o servicios a determinados precios (Tovar. J, 2006).

2.2.7.2 ESTUDIO TÉCNICO

Generalmente en los estudios de pre-factibilidad se inicia con el estudio de mercado, el cual identifica la oportunidad de mercado, luego el estudio técnico sustenta la posible viabilidad del proyecto. Este estudio busca responder a los interrogantes básicos: ¿cuánto, dónde, cómo y con qué producirá la empresa?, así como diseñar la función de producción óptima que mejor utilice los recursos disponibles para obtener el producto o servicio deseado, sea éste un bien o un servicio. Si el estudio de mercado indica que hay demanda suficiente de acuerdo a las características del producto o servicio, tamaño de la demanda y cuantificación del volumen de venta y precio de venta, hay necesidad de definir el producto en el estudio técnico. Este determina la necesidad de capital y de mano de obra necesaria para la ejecución del proyecto.

Para el tema de la localización, el método de los factores ponderados es el más general ya que permite incorporar en el análisis toda clase de consideraciones, sean éstas de carácter cuantitativo o cualitativo. En primer lugar, se identifican los factores más relevantes a tener en cuenta en la decisión. Luego se proporciona una ponderación o peso entre ellos en función de su importancia relativa. Se puntúa cada alternativa para cada uno de estos criterios a partir de una escala previamente determinada. Para terminar, se obtiene una calificación global de cada alternativa y el peso relativo del mismo (Op. Cit.).

2.2.7.3 ESTUDIO FINANCIERO

El estudio financiero tiene como finalidad demostrar que existen recursos suficientes para llevar a cabo el proyecto de inversión, así como de un beneficio, en otras palabras, que el costo del capital invertido será menor que el rendimiento que dicho capital obtendrá en el horizonte económico, período de tiempo dentro del que se considera que los efectos de la inversión son significativos (Córdoba, 2011). Para realizar el estudio financiero se utilizan técnicas que ayudaran a determinar la viabilidad del proyecto. Entre las cuales se mencionan a continuación (Ross, 2010).

- 1) Estructura de capital: mezcla de la deuda y el capital mantenida por una empresa.
- 2) Flujo de efectivo: Tan solo se quiere expresar la diferencia entre el número de unidades monetarias que ingresa y la cantidad que salió.
- 3) Periodo de recuperación de la inversión (PER): Tiempo que se requiere para que una inversión genere flujos de efectivo suficientes para recobrar su costo inicial. Con base en la regla del periodo de recuperación una inversión es aceptable si su periodo de recuperación calculada es menor que algún número preestablecidos de años.
- 4) Balance general: Estado financiero que muestra el valor contable de una empresa en una fecha particular.
- 5) Estados de resultados: Estado financiero que resume el desempeño de una empresa durante cierto periodo.

- 6) Punto de equilibrio: Es una herramienta popular que se usa con frecuencia para analizar la realización entre el volumen de ventas y la rentabilidad (En este estudio no aplica, no es para rentabilidad es un proyecto sin fines de lucro).

2.3 METODOLOGÍA Y/O INSTRUMENTOS

A continuación se presentan las herramientas que se usaron para la recolección de los datos que se procesan en este estudio.

2.3.1 ENCUESTAS

La técnica de encuestas es utilizada para recabar información. Es basada en el interrogatorio de los individuos, a quienes se les plantea una variedad de preguntas con respecto a su comportamiento, intenciones, actitudes, conocimiento, motivaciones, así como características demográficas y de los estilos de vida (Malhotra, 2008, p. 183). Esta técnica es muy común y de fácil uso en los estudios de mercado, contiene diversas ventajas como por ejemplo la confiabilidad de los datos, la fácil aplicación. Así también puede tener algunas desventajas como la poca disponibilidad de tiempo del encuestado.

Se analizaron diversos formatos y estilos de encuestas que realizan otros autores, con el objetivo de obtener información útil que pueda aplicarse en el siguiente estudio. Se diseñó una encuesta con ocho ítems basada en estudio de mercado, para indagar el interés y necesidad de obtener los servicios del Centro de Servicios Psicológicos. Estas encuestas se aplicaron con el propósito de recoger información de una muestra aleatoria de los colaboradores administrativos de UNITEC.

2.3.2 ENTREVISTAS INDIVIDUALES

Plazas Rojas (2011) refiere que las entrevistas individuales son una herramienta práctica y de bastante uso para obtener datos provenientes de la fuente primaria. El proceso consiste en plantearle a una y solo a una persona determinadas preguntas e inquietudes. Las entrevistas pueden ser de diferentes tipos, es posible optar por entrevistas individuales teniendo al entrevistado frente al entrevistador. También es dable realizar la entrevista individual a través de teléfono, o llevarla a cabo usando el

correo electrónico. A continuación se detalla cada modelo de entrevista individual mencionado (Plazas Rojas, 2011, pág. 92).

- 1) Entrevistas telefónicas: Son una herramienta práctica y de bastante uso para obtener datos provenientes de la fuente primaria. Es eficiente cuando se trata de una entrevista breve, concisa y concreta, tanto que se estima un tiempo máximo de cuatro minutos de duración.
- 2) Entrevistas por correo: Es un medio supremamente económico para obtener datos de fuente primaria.
- 3) Entrevista cara a cara: Se caracteriza por su alto costo de implementación, alta tasa de respuesta, trabajos de campo intensivos en tiempo y recursos, tiempos de entrevista inferiores a 15 minutos.

2.3.3 ENTREVISTA DE PROFUNDIDAD

Una clase particular de entrevistas cara a cara menciona Plazas Rojas (2011), son las entrevistas a profundidad. El cual sigue un guion previamente elaborado con el que se busca que el entrevistado hable detalladamente acerca de sus creencias, sentimientos, expectativas y opiniones acerca de un tema. El propósito de la entrevista es ir más allá de lo superficial y desnudar las razones verdaderas que explican las actitudes y comportamientos frente a un objeto de estudio o tema particular. Para el presente estudio se consideraron entrevistas a profundidad basadas en tesis con problemáticas relacionadas al tema de investigación. Se tomó en cuenta la guía de la entrevista de profundidad del proyecto de pre-factibilidad de Centro de Servicios Psicológicos. Lo anterior con el fin de emplear algunas preguntas sobre los servicios psicológicos y la viabilidad de dicho estudio.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

Con el fin de realizar estudio a la variables de investigación seleccionadas se realizó el estudio desde ambos enfoques cuantitativo y cualitativo los cuales permitieron conocer de forma científica el impacto en nuestra investigación la cual servirá para la pruebas de las hipótesis planteadas. También descrito el marco teórico en el capítulo anterior, se tienen las bases estructurales para desarrollar la metodología.

3.1 ENFOQUE Y MÉTODOS

El estudio de pre-factibilidad se realizó en la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Tegucigalpa, Honduras, para comprobar la viabilidad de la inclusión de un Centro de Servicios Psicológicos.

El método utilizado para el presente estudio es un método mixto. El cual representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implica la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Estos datos son integrados y discutidos, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 546).

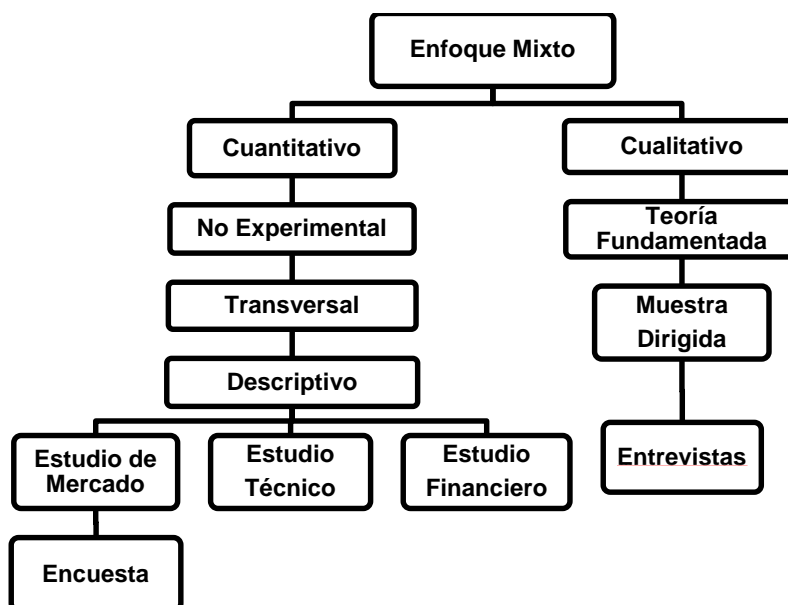


Figura 3: Enfoque metodológico

La figura 3, presenta el enfoque de la investigación, el cual es mixto. Se utiliza una combinación de los enfoques cuantitativo y cualitativo. De los anteriores el enfoque predominante es el cuantitativo, para el cual se plantearon la hipótesis de investigación y la hipótesis nula. Por lo que se recolectó datos que posteriormente se convirtieron en información la cual será analizada en los planos numéricos y estadísticos con lo que se pudo responder al problema de la investigación. En la parte cuantitativa del estudio se dio un enfoque no experimental ya que no se manipularon las variables independientes de la investigación. La recolección de los datos se hace en un único momento por lo que se considera un estudio transversal. El alcance que se propuso es descriptivo, para lo cual se desarrollaron tres estudios, estos son: mercado, técnico y financiero. Los cuales pretendieron dar una descripción de las variables de investigación. Basado en la estructura que se explica a continuación:

Estudio de Mercado proporcionó respuesta a las preguntas de investigación de mercado que sirvieron como guía para el objetivo que las resume. A continuación las preguntas de mercado y su objetivo:

Preguntas:

1. ¿Conoce alguna empresa que brinde asistencia psicológica a sus empleados?
2. ¿Ha recibido asistencia psicológica alguna vez en su vida?
3. ¿Le gustaría que UNITEC creará un Centro de Asistencia Psicológica con psicólogos externos?
4. ¿Qué servicios psicológicos le gustaría recibir en el Centro de Asistencia Psicológica?

Objetivo 1 y 2:

Identificar posible competidores, describir el contexto actual referente a servicios psicológicos, tipos de servicios psicológicos y la demanda potencial para la inclusión de un centro de servicios psicológicos.

El estudio técnico facilitó las respuestas a las siguientes preguntas y al objetivo que las resume a continuación:

Preguntas:

- 4) ¿Dónde le gustaría que estuviese ubicado el Centro de Asistencia Psicológico?
- 5) ¿Qué servicios psicológicos le gustaría recibir en el Centro de Asistencia Psicológica?
- 8) ¿Qué horarios preferiría en la atención de servicios psicológicos?

Objetivo 2 y 3

Identificar la localización geográfica, el recurso humano a contratar según la demanda de servicios.

El estudio financiero proporcionó respuestas a las siguientes interrogantes y al objetivo que las detalla:

Preguntas:

- 6) ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por los servicios antes mencionados?
- 7) ¿Cada cuánto le gustaría que le brindaran asistencia psicológica?
- 8) ¿En qué horarios preferiría ser atendido en el Centro de Servicios Psicológicos?

Objetivo 4 y 5

Evaluar la inversión, costos administrativos en la implementación de dicho centro, según los horarios del centro de asistencia psicológica.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño se refiere al plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 120). La investigación efectuada es de campo, porque se recolectaron los datos necesarios para la resolución del problema planteado directamente de la realidad donde se desarrolla el

fenómeno estudiado. Este hecho facilitó la ejecución de la investigación porque al obtener la información de primera mano, ésta se transforma en una guía que conduce a resultados objetivos que al ser analizados permitieron plantear algunas conclusiones confiables. La investigación tiene un enfoque mixto, cuantitativo/cualitativo de tipo no experimental. A los participantes se les encuestó en sus lugares de trabajo.

3.3.1 POBLACIÓN

A con continuación se detalla la población y muestra que se consideró para el estudio, así llevar a cabo la aplicación del instrumento de medición. Para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población (Hernandez, 2010, pág. 173). Por lo tanto, la población para dicho estudio son colaboradores hombres y mujeres a nivel administrativo con 219 y 21 docentes de planta de UNITEC Tegucigalpa.

3.3.2 MUESTRA

Se utilizó el método de muestreo probabilístico, subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación (Hernandez, 2010, pág. 173). Y el procedimiento de muestreo aleatorio simple combinado con estratificado al azar. Al definir muestra: “es una parte representativa de la población que se selecciona para ser estudiada ya que la población es grande como para analizarla en su totalidad” (Webster, 2000, pág. 09).

Para establecer la muestra se consideró al personal administrativo y docentes de planta, hombres y mujeres de UNITEC Tegucigalpa.

Tomando en cuenta que el universo es inferior a 100,000 se aplicó la fórmula para poblaciones finitas para calcular el tamaño de la muestra.

Fórmula para poblaciones finitas (Sampieri, Collado, & Baptista, 2010).

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{E^2(N - 1) + Z^2 PQ} =$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

z = valor z curva normal = 1.96 (5%)

p = probabilidad de éxito = 0.5

q = probabilidad de fracaso = 0.5

N = Población = 240 personas que laboran en UNITEC Tegucigalpa.

e = Error muestral = 5%

Lo que se plantea de la siguiente forma:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 240 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2(240 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 148$$

Según la fórmula, los datos proyectaron un resultado de 148 personas que será la muestra. También se confirmó el dato utilizando la calculadora Netquest (http://www.netquest.com/panel_netquest/calculadora_muestras.php).

3.3.3 UNIDAD DE ANALISIS Y RESPUESTAS

Para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (individuos, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de análisis se delimita la población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 173). “A la unidad de análisis se le denomina también casos o elementos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 172). Para efecto del estudio se toma en cuenta como unidad de análisis a los colaboradores de UNITEC Tegucigalpa con las características homogéneas descritos a continuación:

Tabla 5: Unidad de Análisis

Características	Unidad De Análisis
Género	Todo género
Edad	Mayores de 18 años
Estado civil	Casado, soltero, viudo, divorciado, separado, unión libre
Población	Colaboradores de UNITEC Tegucigalpa a nivel administrativo y docentes de planta.
Categoría	Preocupados por su salud mental y rendimiento laboral.

La Tabla 5 describe la unidad de análisis de estudio para la selección de la muestra de la población.

3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

La unidad de respuesta está conformada por los colaboradores a nivel administrativos y docentes de planta interesados en recibir asistencia psicológica de UNITEC Tegucigalpa.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

Una vez obtenido el enfoque y métodos del estudio, así como los materiales y el diseño de la investigación, se debe elegir las técnicas e instrumentos de medición aplicables al estudio para la obtención de los datos cuantitativos y cualitativos, depende del caso, sobre las variables de investigación que fueron planteadas Hernández et al., (2010). Afirma: un instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad (Hernandez, 2010, pág. 200).

3.4.1 INSTRUMENTO

Los instrumentos de medición utilizados en el presente estudio abarcan los enfoques cuantitativos y cualitativos de la investigación. A continuación se detalla cada elemento.

3.4.1.1 CUESTIONARIO PRELIMINAR

El cuestionario consiste en un conjunto formalizado de preguntas orales o escritas, para obtener la información de los encuestados. El diseño del cuestionario es un paso importante en el planteamiento de un diseño de investigación (Malhontra, 2008, pág. 299).

El cuestionario preliminar se realizó con el propósito de obtener el conocimiento sobre el interés y/o necesidad de recibir asistencia psicológica en el Campus UNITEC Tegucigalpa. El diseño del cuestionario debe seguir una serie de pasos donde se divide el cuestionario en secciones para obtener la información organizada. Este instrumento consta de dos secciones, que inician con la primera sección llamada conocimiento no asistido, consta de 8 preguntas sobre el interés de recibir asistencia psicológica, y conocimientos sobre servicios psicológicos que brinden otras empresas a sus empleados, disposición de pago, los tipos de servicios que le interesaría recibir. Posteriormente la segunda sección que trata de obtención de datos generales o demográficos como la edad, género, estado civil, profesión u oficio, antigüedad de laborar para la empresa, puesto de trabajo, horarios de trabajo, entre otros (Anexo 2).

3.4.1.2 CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Al haber concluido con el cuestionario preliminar donde se extrajo información sobre los lineamientos y elaboración de la encuesta final. Este instrumento se utilizó para recabar los datos de fuentes primarias por la que a través de la muestra detallada en la unidad de análisis. Los resultados obtenidos por medio de esta fuente son ampliamente aceptadas ya que se obtienen de la población que se está estudiando.

La encuesta consta de 8 preguntas relacionadas con las variables de investigación definidas. El instrumento está estructurado de la siguiente forma (Anexo 3).

Sección 1: preguntas de investigación que van relacionadas con las variables de estudio algunas preguntas son cerradas presentando opciones de contestación. Las respuestas son consideradas variables para la tabulación y pueden ser de carácter escalar, nominal u ordinal. Esta sección se divide en:

- 1) Conocimientos de servicios psicológicos: se aplicó esta variable a todos los encuestados con el fin de obtener información sobre posible competencia, de otras empresas que brinden servicios psicológicos a sus empleados.
- 2) Interés en recibir servicios psicológicos, se realizó con el propósito de conocer la demanda sobre la inclusión de un Centro de Servicios psicológicos en UNITEC Tegucigalpa.
- 3) Ubicación: Con esta serie se obtiene el lugar donde les gustaría estuviese el Centro, si fuera de la Universidad o dentro de la Universidad.
- 4) Servicios de interés: confirma la demanda y el interés en los diferentes servicios psicológicos requeridos.
- 5) Horarios: La información obtenida de esta sección ayudó para la parte financiera.
- 6) Disposición de pago: Esta parte fue importante para obtener información sobre el interés y disposición de pago en los servicios psicológicos.
- 7) Datos generales: En esta sección se obtiene información demográfica del encuestado, donde se pregunta rango de edad, estado civil, profesión u oficio, puesto de trabajo, antigüedad en la empresa.

3.4.1.3 GUIA DE ENTREVISTA

Con el objetivo de obtener información fehaciente y para efectos del estudio de mercado y el estudio técnico se realizó una entrevista a profundidad, previo a una cita para entrevista con expertos en la temática de mercadeo, psicología y finanzas. Para tal fin se elaboró un cuestionario que servirá como guía para la realización de la entrevista. De esta forma se puede abarcar el tema previsto y responder a las variables de investigación (Anexo 1).

La entrevista a profundidad tuvo duración de 40 minutos. La guía de entrevista se elaboró específicamente para la indagación de tipos de servicios psicológicos, la

demanda de estos servicios. También se consultó sobre el equipamiento para el Centro de Asistencia psicológica.

3.4.2 TÉCNICAS

Para este trabajo de investigación se utilizaron las técnicas de revisión bibliográfica y la aplicación de la técnica del cuestionario, encuesta y guía de entrevista. La revisión de la literatura implica detectar, consultar y obtener la bibliografía (referencia) y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria para enmarcar nuestro problema de investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

3.4.2.1 VALIDEZ

“La validez, en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 201). Dicho esto, se procedió a validar internamente el instrumento a través de juicio de expertos en el tema. “Validez de expertos se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión de acuerdo con expertos en el tema” (Hernandez, 2010, pág. 204).

3.4.2.2 CONFIABILIDAD

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernandez, 2010, pág. 200).

La primera encuesta consta de ocho preguntas referente al interés y necesidad de utilizar los servicios psicológicos, así como indagar sobre la implementación de un Centro de Servicios Psicológicos.

- 1) La técnica de revisión bibliográfica, fue utilizada para recopilar información teórica, en los diversos textos que abordan la temática sobre pre-factibilidad en sus tres enfoques mercado técnico y financiero, salud mental, para ello se elaboraron fichas bibliográficas, textuales, con una idea analizada, con ideas y datos y resumen que servirán de soporte del marco teórico del estudio.

La base de datos del CRAI facilitó la búsqueda de información teórica.

- 2) Así como la información brindadas por la Gerencia de Talento Humano, que dio el total de la población de colaboradores a nivel administrativo y docentes de planta que laboran a la fecha de la investigación en UNITEC Tegucigalpa.
- 3) Se utilizó en el proceso de recolección de datos, para agrupar la opinión de los sujetos encuestados para conocer la opinión de los colaboradores en la inclusión de un centro de asistencia psicológica, para obtener esta y otra información se diseñó una encuesta para medir la demanda del servicio, tipos de servicios, horario, disposición de pago entre otros. Toda esta información fue de mucha utilidad para obtener información desde el punto de vista de mercado, técnico y financiero.
- 4) Se desarrolló guía de entrevista para obtener información del estudio por parte de las personas especializadas en cada tema.
- 5) Técnicas de uso de programas estadísticos

Se requiere tabular la información que genera la investigación, documentando los resultados para desarrollar criterios en base a los objetivos que están planteados en la investigación. Herramienta utilizada para esta investigación: Programa de SPSS, mediante esta herramienta se hizo la tabulación de datos, y se obtuvo información para el análisis de resultado, herramienta de Excel, para obtener resultado de gráficos de barra, calculadora netquest, fue de utilidad para comprobar el resultado de la muestra.

3.4.3 PROCEDIMIENTOS

Para la aplicación de las técnicas mencionadas previamente, se consideró una serie de pasos para ejecutar de forma organizada y cumplir con los factores de tiempo y espacio.

Se procedió a realizar guía de entrevista con personas especializadas en el área de mercadeo y psicología con el fin de obtener información de la situación actual para la inclusión de un Centro de Servicios Psicológicos dentro de las instalaciones de UNITEC

Tegucigalpa. También se aplicaron quince encuestas preliminares que dieron la pauta para obtener información que respecta al interés y necesidad de los servicios de atención psicológica, Toda esta información se tabulo utilizando la herramienta de SPSS y Excel, se realizó un análisis en forma de comentario explicando el significado de cada una, mediante una análisis cuantitativo, también se realizó el análisis cualitativo de la información obtenida de esta última encuesta y toda la información fue útil para hacer las modificaciones necesarias para proceder a la encuesta final.

Con todos los cambios realizados de la encuesta preliminar, se procedió a encuestar a 148 personas población muestra a nivel administrativos y docentes de planta de forma aleatoria por cada departamento y puestos de trabajo de UNITEC Tegucigalpa, para ser procesadas en la base de datos del programa SPSS y obtener la información requerida.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

A continuación se detallan las fuentes de información utilizadas para la elaboración del presente informe.

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Son todas las fuentes que reflejen resultados de investigación científica, trabajos de diseño y experimentación. Las fuentes primarias en esta investigación son: cuestionarios personales, la encuesta, entrevistas a expertos con el fin de obtener información del estudio de mercado, técnico y financiero.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes secundarias de investigación fueron las bases de datos electrónicas del Centro de Recursos para el aprendizaje y la Investigación CRAI, biblioteca personal, manual de tesis, periódicos locales, revistas especializadas, así como el internet que es una herramienta transcendental que facilita la recolección de información actualizada.

CAPITULO IV. RESULTADOS

Previo a este capítulo se desarrolló el planteamiento del problema, se redactó el marco teórico y se definió la metodología a utilizarse. Se calculó el universo y la muestra, además de las técnicas e instrumentos de análisis. Es oportuno decir, que lo anterior funge como guía para presentar los resultados obtenidos en la elaboración del presente estudio. En este mismo orden y dirección se pretende responder a las preguntas de investigación y se comprueba la hipótesis planteada, mediante el análisis de los estudios de mercado, técnico y financiero.

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

En este estudio de Pre-factibilidad se plantea brindar servicios psicológicos a los colaboradores a nivel administrativos y docentes de planta de UNITEC Tegucigalpa. Donde son los interesados en recibir el servicio se preocupan por su salud mental.

Cabe destacar que son muchos los factores que pueden comprometer las visitas al centro para recibir asistencia psicológica, dependerá de la personalidad del individuo y la forma de identificación de problemas, manejo de estrés entre otros, algunos de los factores se detallan a continuación:

- 1) Proceso de duelo
- 2) Problemas familiares
- 3) Divorcios
- 4) Problemas económicos
- 5) Presión laboral
- 6) Inseguridad en el entorno social entre otros.

Para ello se han programado diferentes servicios psicológicos:

- 1) Intervención en crisis
- 2) Orientación
- 3) Consejería
- 4) Técnicas de relajación

- 5) Diagnostico psicológico
- 6) Tratamiento psicológico

Toda esta asistencia se brindará en un espacio adecuado donde haya confidencialidad para brindar la asistencia pertinente, un ambiente seguro, conveniente, confortable, y con los más altos estándares de transparencia y ética contratando profesionales calificados con experiencia y capacidad para brindar dichos servicios.

4.2 DEFINICIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Una vez descritas las especificaciones del centro psicológico, los servicios y otros factores es fundamental analizar la tecnología con la que contará el centro de servicios psicológicos:

- 1) El Campus UNITEC Tegucigalpa cuenta con cámara de vigilancia, internet que es parte de la tecnología utilizada.
- 2) Computadoras para el manejo de inventario, citas, uso de email para hacer comunicados de propaganda e información.
- 3) Impresora para sacar impresos los informes psicométricos, o cualquier documento que se requiera en cuanto al servicio.
- 4) Aire acondicionado en el centro de asistencia psicológica, para que haya un ambiente fresco y agradable para el personal y sus usuarios.

4.3 DEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

El factor clave para este modelo es la atención confidencial y un servicio responsable y ético sin fines de lucro, donde se pueda brindar la ayuda oportuna y el usuario logre sentirse satisfecho y confiado del servicio recibido. A continuación se plantea el modelo de negocio:

- 1) Atención personalizada en cuanto al servicio brindado, con horarios de servicio de lunes a viernes de 3:00 pm a 8:00 pm, sábados de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.
- 2) Se pretende brindar servicios psicológicos a los colaboradores de UNITEC sin fines de lucro comercial.

- 3) Confidencialidad en cuanto a la temática de problemas planteados.
- 4) Ubicación dentro del Campus UNITEC, donde los usuarios puedan asistir sin ningún inconveniente, fuera del horario laboral y solo en casos de emergencia acudir en intervención en crisis.
- 5) Seguridad y comodidad dentro del Centro de Servicios Psicológicos.

4.4 FACTORES CRITICOS DE RIESGO

Tabla 6 Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
No existen empresas que brinden el beneficio de un Centro de Servicios Psicológicos a sus colaboradores	Existe gran demanda de los servicios psicológicos de parte de los colaboradores de UNITEC.
Existen las instalaciones, el lugar para remodelar e implementar el Centro.	Hay disposición de pago por parte de los colaboradores para recibir atención psicológica
Existe la seguridad en el Campus UNITEC	Negociación de alianzas con otras empresas que puedan hacer donaciones de equipo y papelería
UNITEC sería la pionera en tener un Centro de Servicios Psicológicos como valor agregado a los beneficios que brinda a sus colaboradores.	Beneficios que obtendrán los colaboradores en recibir asistencia psicológica.
Debilidades	Amenazas
Decisión por parte de las autoridades de UNITEC para hacer la inversión	Que visualicen el proyecto como costo y no como beneficio.
Costos serán absorbidos por UNITEC	

En la tabla 6 muestra claramente los factores críticos de riesgo, sin embargo existen más fortalezas y oportunidades, que se deben aprovechar para la toma de decisión de la inclusión de un Centro de Servicios Psicológicos que brinde beneficios al personal administrativo de UNITEC.

4.5 ESTUDIO DE MERCADO

El mercado es el punto de encuentro de oferentes con demandantes de un bien o un servicio para llegar a acuerdos en relación con la calidad, la cantidad y el precio. El estudio de mercado sirve para los análisis técnicos, financieros y económicos (Córdoba, 2011). Las diferentes técnicas y herramientas utilizadas para identificar, medir y analizar las variables del mercado y obtener los resultados que demuestre si existe un mercado con la intención de adquirir el producto o servicio. El estudio se llevó a cabo en la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Tegucigalpa, donde se recopiló datos relevantes para transformarla en información que permitió comprobar la factibilidad desde el punto de vista de mercado.

4.6. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA E INDUSTRIA

Es importante determinar la competencia en este tipo de servicio como son los servicios psicológicos que una empresa brinde a sus colaboradores como valor agregado a lo que son los beneficios, este tipo de servicios es impreciso e inexistente en las empresas a nivel gubernamental y privado por lo que no existe competencia sino más bien se convierte en una ventaja para UNITEC en ser la primera empresa en la inclusión de un Centro de Servicios Psicológicos para sus colaboradores. El estudio de mercado se basó en obtener el perfil y demanda de los servicios psicológicos obtenida de los resultados.

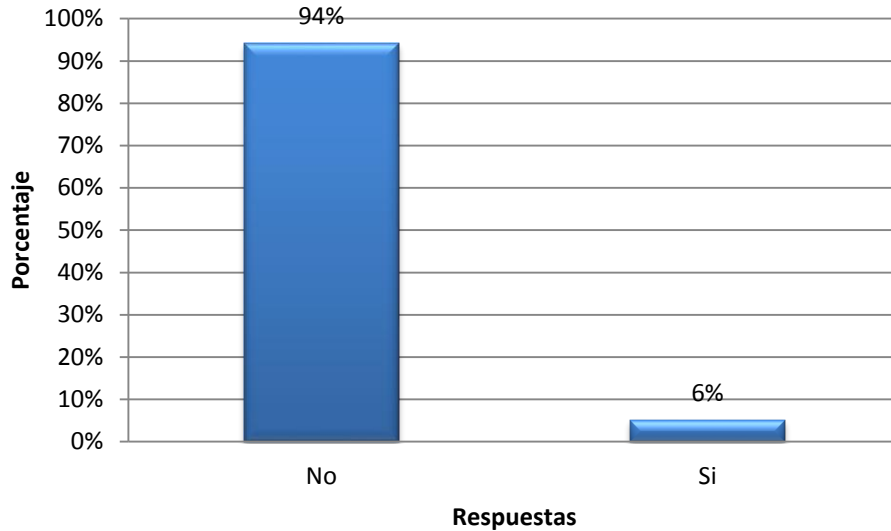


Figura 4: Conocimiento de empresas que brinden servicios psicológicos a sus colaboradores.

La figura 4 muestra que el 94% de las personas encuestadas no conocen empresas que brinden servicios psicológicos a sus empleados. Y el 6% que contestó que si, no brindo información fehaciente que se comprobará dicha información. Esto demuestra que UNITEC sería una institución pionera en ofrecer servicios psicológicos para sus colaboradores.

4.6.1 ANALISIS DEL USUARIO

Los interesados varían por diversas características uno a otro. Estas características se pueden identificar y delimitar en grupos homogéneos, a partir de una segmentación del mercado. A continuación se detallan los resultados del estudio que identificó lo siguiente: el género es una de las características identificadas. A continuación se presentan los resultados en 148 encuestas aplicadas.

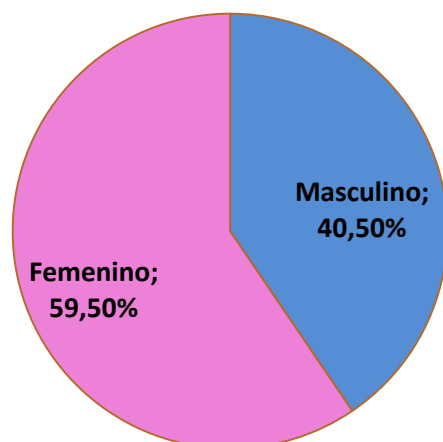


Figura 5: Género de la muestra

En la figura 5 se refleja que el género mayoritario de los encuestados elegidos al azar fueron del sexo femenino, sin embargo no existe una marcada diferencia significativa con el género masculino.

Tabla 7: Edad de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-24	16	10.8	10.9	10.9
	25-31	52	35.1	35.4	46.3
	32-38	30	20.3	20.4	66.7
	39-45	26	17.6	17.7	84.4
	46-52	14	9.5	9.5	93.9
	53-59	8	5.4	5.4	99.3
	60 en adelante	1	0.7	0.7	100
	Total	147	99.3	100	
Perdidos	Sistema	1	0.7		
Total		148	100		

En la tabla 7 detalla el rango de edad de los encuestados. Donde muestra que el 35.4% de los encuestados oscilan entre rango de edades de 25 a 31 años de edad y otro porcentaje significativo de 20.3% se encuentra entre los 32 a 38 años, siendo estos

rangos de edad etapas importantes en el desarrollo profesional y personal de los seres humanos, donde el estrés laboral podría estar latente ante las exigencias laborales en toda organización enfocada a resultados.

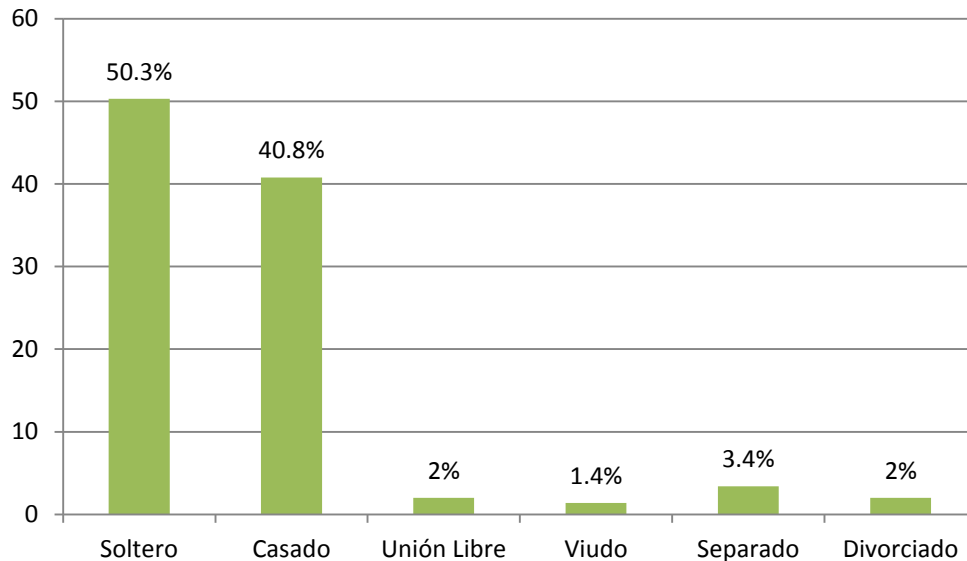


Figura 6: Estado civil de la población muestra

Figura 6 denota otra de las características sobresalientes del perfil de los posibles usuarios de los servicios psicológicos, y es que la mayoría de los encuestados son solteros con 50.3%, seguido de un buen porcentaje de los encuestados son casados con un 40.8%.

4.6.2 DEMANDA POTENCIAL

Una vez descrito el perfil de los interesados en el Centro de Servicios Psicológicos, se calculó la demanda potencial de acuerdo al instrumento final de obtención de datos.

Tabla 8: Demanda potencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	10	6.8	6.8	6.8
	Si	138	93.2	93.2	100
	Total	148	100	100	

La tabla 8 muestra claramente que si hay demanda en la inclusión de un Centro de Servicios Psicológicos por parte de los colaboradores de UNITEC Tegucigalpa. Esto podría indicar que los problemas cotidianos estén agobiando a la población y que se esté necesitando la intervención primaria en salud mental.

4.6.3 ESTIMACIÓN TENDENCIAS DE MERCADO

Las tendencias de mercado incluyen las estimaciones a futuro sobre el comportamiento de los usuarios sobre los servicios psicológicos. A continuación se detallan factores que podrían influir sobre dicha tendencia.

4.6.3.1 EL PRECIO

Este estudio de investigación sobre pre-factibilidad no es para ser rentable es Costo/Beneficio, sin embargo en la encuesta aplicada se indago sobre el precio que estarían dispuestos a pagar los usuarios para recibir diferentes servicios psicológicos con el objetivo que a futuro el centro de servicios psicológicos pueda dar aporte a la parte financiera solicitando un pago simbólico en comparación a los precios del mercado sobre asistencia psicológica.

Tabla 9: Disposición de pago de los interesados en servicios psicológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	N/A	9	6.1	6.1	6.1
	100-300 lempiras	84	56.8	57.1	63.3
	301-500 lempiras	46	31.1	31.3	94.6
	501-700 Lempiras	8	5.4	5.4	100.0
	Total	147	99.3	100.0	
Perdidos	Sistema	1	.7		
Total		148	100.0		

La tabla 9 indica la frecuencia y el porcentaje que están dispuestos a pagar los interesados por recibir servicios psicológicos. El 56.8% considera que puede pagar entre 100 y 300 Lempiras por el servicio y el 31.1% incluso está dispuesto a pagar hasta 500 Lempiras. Se puede hacer una comparación de los precios del mercado referente a servicios psicológicos en clínicas privadas que oscila entre L. 700.00 a L. 1,200.00, dependiendo del servicio brindado. Esta podría ser una opción a futuro que se pueda cobrar un valor simbólico comparado con los precios del mercado.

Título VI de los Honorarios – Artículo 21.- Cantidades establecidas: Los Psicólogos Colegiados y activos cobrarán por los servicios profesionales que presten, las cantidades mínimas establecidas en este arancel de conformidad con el área en que se desempeñen y según sea la naturaleza del servicio.

Artículo 23.- Área Clínica: Para el área de psicología clínica quedan establecidas las cantidades **mínimas** siguientes:

- a) Entrevista (Por persona) Lps. 500.00
- b) Estudio completo de personalidad (Por persona) Lps. 600.00
- c) Psicoterapia individual (Por sesión) Lps. 600.00
- d) Psicoterapia familiar (Por sesión) Lps. 800.00
- e) Psicoterapia grupal (Por sesión) Lps. 800.00
- f) Psicoterapia de pareja (Por sesión) Lps. 800.00
- g) Estudio psicológico completo (Por persona) Lps. 2,000.00
- h) Intervención en crisis (Por sesión) Lps. 700.00
- i) Psico-diagnóstico clínico estudio completo (Por persona) Lps. 2,500.00

(ARANCEL DEL PROFESIONAL DE LA PSICOLOGÍA, 2012).

4.6.4 ESTRATEGIA DE MERCADOS Y VENTAS

En este caso de pre-factibilidad del Centro de Servicios Psicológicos no tendrá estrategia en cuanto a atracción de nuevos clientes ya que es un proyecto destinado a los colaboradores de UNITEC por lo que la población ya está establecida, sin embargo se puede describir los servicios que brindará.

4.6.4.1 SERVICIOS

Los servicios psicológicos que se piensan implementar pensando en la salud mental de todos los colaboradores, a través de un plan de acción que contenga la parte preventiva en dificultades afrontadas por los colaboradores y donde se les pueda brindar asistencia psicológica oportuna.

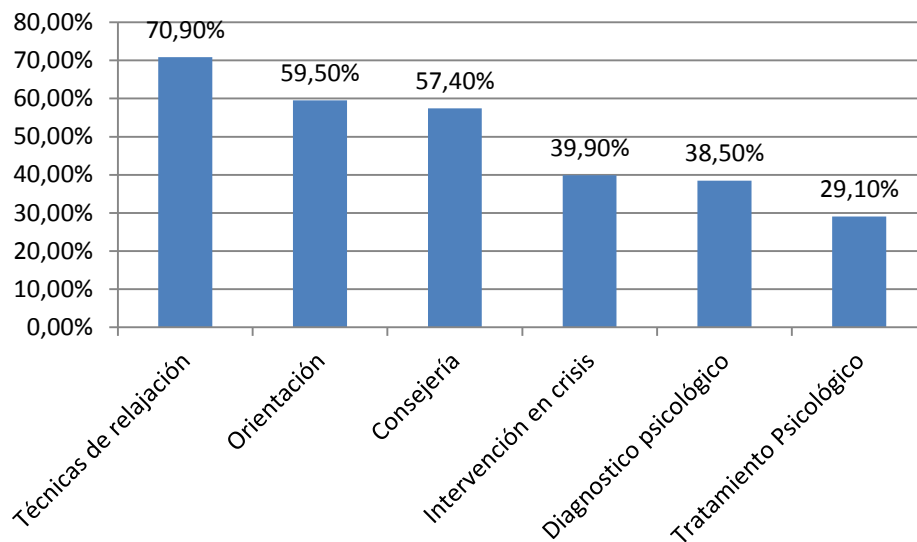


Figura 7 Servicios Psicológicos de interés

La figura 7 indica que los encuestados están interesados en recibir asistencia psicológica. Estos tipos de servicios tienen como fin prevenir trastornos mentales o condiciones que alteren la salud mental y por lo tanto influir en el desempeño laboral. Estos datos confirman el interés que tienen los colaboradores en recibir asistencia psicológica.

4.6.4.2 PROMOCIÓN

La estrategia de la promoción es vital para brindar información que UNITEC cuenta con un Centro de Servicios Psicológicos para sus colaboradores como parte de los beneficios que brinda la institución. La inclusión del centro inicio por las respuestas de los colaboradores encuestados están de acuerdo en la implementación de dicho centro, todo con el objetivo de suscitar la prevención en salud mental. A continuación se detalla cómo se hará la promoción:

- 1) Comunicados institucionales donde informe: El lugar específico donde operará el Centro de servicios Psicológicos, los horarios disponibles.
- 2) Afiches instalados en lugares estratégicos dentro de la Universidad.
- 3) Redes sociales
- 4) Página web de UNITEC.

4.7 ESTUDIO DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES

Una vez analizado el servicio de estudio de mercado, se identificó y describió las características de: demanda de servicios, perfil de consumidores, precios del mercado. Ahora se definirá el servicio en el estudio técnico, describiendo las necesidades sobre servicios psicológicos, recurso humano a contratar, mobiliario y equipo, logística entre otros que permita la identificación pertinente de detalles importantes para el desarrollo del estudio.

4.7.1 DISEÑO DEL SERVICIO

El diseño del Centro de Servicios Psicológicos, se describe por medio de la ubicación, los servicios brindados. Por lo que se definió en dos dimensiones:

4.7.1.1 MACRO LOCALIZACIÓN

La macro localización del Centro de Servicios Psicológicos se refiere a la ubicación de la macro zona dentro de la cual se localizará el Centro. Se definió que será en la Ciudad de Tegucigalpa donde se encuentra ubicado el Campus de UNITEC.

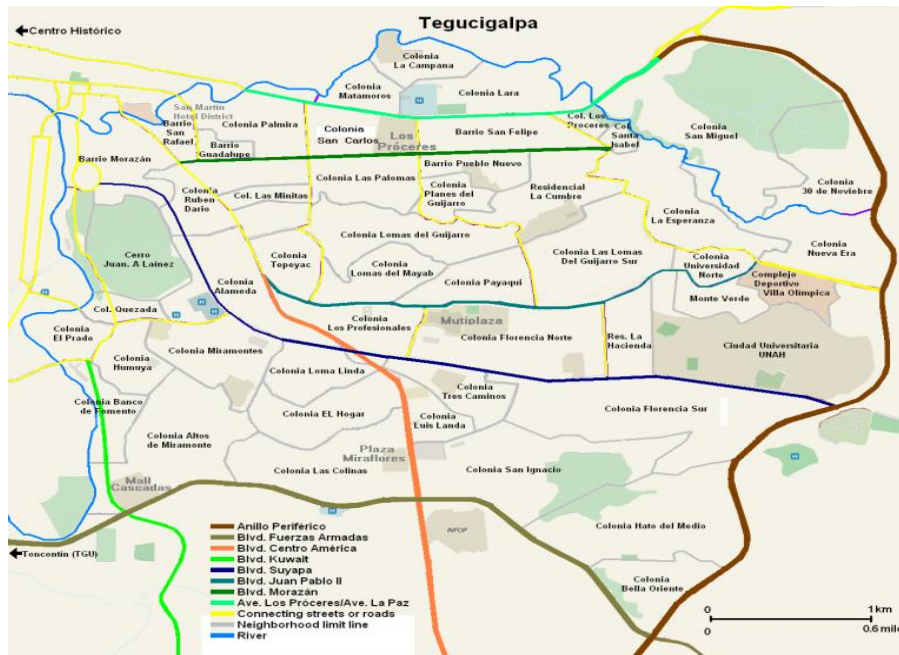


Figura 8 Ubicación en la Ciudad de Tegucigalpa

La figura 8 presenta la localización de la Ciudad de Tegucigalpa, como la macro zona donde está ubicada la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC.

4.7.1.2 MICRO LOCALIZACIÓN

La micro localización tiene el propósito de localizar la ubicación más ventajosa para la instalación del Centro de Servicios Psicológicos dentro del Campus UNITEC Tegucigalpa. Donde existan todas las condiciones requeridas que se detallan a continuación:

- 1) Accesibilidad: de fácil vía al estacionamiento, a baños, rutas de evacuación.
- 2) Seguridad: la zona debe evitar sufrir accidentes de caídas por subir o bajar gradas, debe ser un lugar accesible que existan ramplas, terreno plano, etc.
- 3) Clima: lugar abierto.
- 4) Iluminación: acceso a ventanales y espacio abierto.

Una vez definido los factores se procedió a asignarle un valor real a cada factor se buscaron personas con experiencia como ser una Arquitecta para que nos diera el valor calculado de la remodelación del espacio a ocupar para dicho Centro.

Tabla 10 Factores ponderados de ubicación.

Variable	Ponderación	Edificio 1, 3er piso	Edificio 2, 2do. piso	Edificio 3, 1er. Piso	Edificio FCS
Accesibilidad	30	15	15	30	5
Seguridad	30	20	20	30	30
Clima	20	10	15	20	15
Iluminación	20	15	10	20	20
TOTAL	100	60	70	100	70

Tabla 10 identifica el lugar idóneo para instalar el Centro de Servicios Psicológicos. La metodología implementada permitió asignar ponderación para brindar calificación según el lugar, sumando el puntaje siendo la mejor calificación de cien.



Figura 9 Ubicación idónea en el Campus UNITEC

Figura 9 denota que en el edificio 3, primer piso, existen todas las condiciones adecuadas para la instalación del Centro de Servicios Psicológicos, espacio abierto con ventanales, ramplas, un solo nivel sin tener que subir gradas y exponerse a sufrir un accidente.

4.7.2 DISTRIBUCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS PSICOLÓGICOS

Para brindar servicios psicológicos debe existir un ambiente agradable con los más altos estándares de seguridad y comodidad.

- 1) El área mide entre 45 metros cuadrados, espacios distribuidos estratégicamente para obtener las máximas condiciones de confort y seguridad.



Figura 10 Distribución del Centro

La figura 10 indica la distribución del local acondicionado para Asistencia psicológica, con bienestar y confort para los usuarios.

4.7.2.1 REQUERIMIENTO DE EQUIPO

El Centro de Servicios Psicológicos debe contar con el mobiliario y equipo para operar y ofrecer los servicios esperados a sus clientes o interesados. En el caso del Centro el equipo requerido es el siguiente:

Tabla 11 Equipo requerido para remodelación del local

Remodelación del local	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Decoración de interior	1	L. 5,000.00	L. 5,000.00
Instalación de oficina	2	L. 6,000.00	L. 12,000.00
Instalación aire acondicionado	1	L. 8,000.00	L. 8,000.00
Remodelación de la oficina en su totalidad	1	L.50,000.00	L. 50,000.00
Total			L. 75,000.00

Tabla 11 señala los gastos de remodelación del local requeridos para acondicionamiento óptimo y esperado del Centro. Los datos estimados en obra arquitectura, remodelación y decoración de interiores fueron proporcionados por

expertos en el área de arquitectura. En cuanto al presupuesto determinado para obra de remodelación e instalaciones descritas se elaboró por diversos proveedores.

Tabla 12: Mobiliario y equipo para oficina

Remodelación del local	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Escritorios	3	L. 4,000.00	L. 12,000.00
Sillas para escritorio	3	L. 1,500.00	L. 4,500.00
Sillones tipo sofá	3	L. 8,000.00	L. 24,000.00
Computadoras	3	L. 8,000.00	L. 24,000.00
Impresora	1	L. 3,000.00	L.3,000.00
Teléfono	3	L. 500.00	L. 1,500.00
Aire acondicionado (reubicado de otra área)	1	L. 500.00	L. 500.00
Pizarra de vinil	2	L. 500.00	L. 1,000.00
Estantes	2	L. 2,000.00	L. 4,000.00
Mesa	1	L. 4,500.00	L. 4,500.00
Archivos	2	L. 3,000.00	L. 6,000.00
Total			L. 85,000.00

En la tabla 12 se presenta el mobiliario y equipo destinado a las oficinas del Centro de acuerdo a la estructura organizativa que se determinó.

Tabla 13 Gastos de remodelación

Remodelación del local	Cantidad	Costo Total
Obra civil remodelación interna del espacio	1	L. 50,000.00
Decoración de interior	1	L. 5,000.00
Instalación de aire acondicionado	1	L. 8,000.00
Instalación de oficina	1	L. 6,500.00
Instalación red de internet	1	L. 4,000.00
Instalación eléctrica para equipo	1	L. 6,000.00
Instalación de rotulo	1	L. 500.00
Total		L. 80,000.00

La tabla 13 señala los gastos que incurren en la remodelación del Centro para un acondicionamiento óptimo y deseable. Los datos estimados en obra civil para esta remodelación e instalaciones descritas por el Gerente Financiero de UNITEC. El monto total estimado es de L. 80,000.00 Para el acondicionamiento del Centro.

4.7.3 PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional, identifica el personal necesario y las funciones que estos desempeñan, definiendo una jerarquía en la empresa. Una vez definida la estructura se detallará el costo de contratación del personal necesario para el desarrollo de la propuesta en los próximos cinco años.

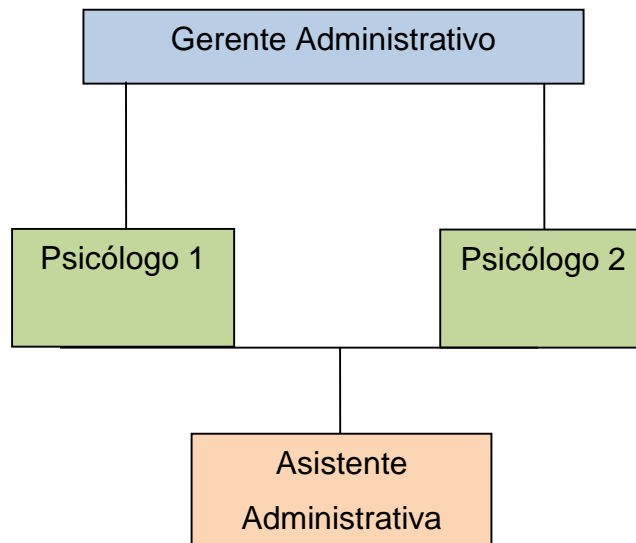


Figura 11 Organigrama del Centro de Servicios Psicológicos

La figura 11, presenta el organigrama utilizado en el Centro, esta estructura es simple y está compuesta por departamentos y de contratación externa entre los que se describen los siguientes:

Gerente Administrativo: El puesto ya existe, se le dará la potestad de administrar el Centro de Servicios Psicológicos, así como lo hace con otros departamentos como por ejemplo: Servicios Generales. Sus funciones serán administrativas y estratégicas.

Psicólogos: Se contrataran 2 psicólogos, serán los encargados de atender de forma profesional y ética a los usuarios o interesados en recibir asistencia psicológica, realizar informes entre otras actividades.

Asistente Administrativa: Atención personalizada a usuarios del Centro, organizar documentos de pago, manejo del teléfono, y otras actividades solicitadas por el Gerente Administrativo.

Tabla 14 Sueldos y salarios mensuales

Cargo	Salario bruto	IHSS	RAP	Total
Psicólogo clínico 1	L. 15,,000.00	490.00	225.00	16,960.00
Psicólogo clínico 2	L. 15,000.00	490.00	225.00	16,960.00
Asistente administrativa	L. 8,000.00	490.00	120.00	8,610.00
Total sueldos y salarios	L. 38,000.00	L. 1,470.00	L. 570.00	L. 40,040.00

La tabla 14 muestra la cantidad total a la que se incurrirá por concepto de sueldos y salarios. Con un valor total de L.40,040.00 mensual. La cantidad determinada de colaboradores requeridos son de 3 elementos, para llevar a cabo las funciones y brindar los servicios solicitados por los usuarios del Centro de Servicios Psicológicos.

4.8 ESTUDIO FINANCIERO

Previamente se determinaron los ingresos y los costos del proyecto, mediante los estudios de mercado y técnicos respectivamente. En este apartado correspondió el análisis financiero de estas variables mediante: inversión inicial, costos operativos. Para luego determinar su factibilidad financiera.

4.8.1 INVERSIÓN INICIAL COSTO Y ESTRUCTURA DE CAPITAL

La inversión inicial es el punto de partida para conseguir los recursos necesarios para el proyecto de pre-factibilidad de la inclusión de un Centro de Servicios Psicológicos. A continuación se detalla la inversión inicial.

Tabla 15 Inversión inicial

Inversión inicial en Lps	Total
Mobiliario y Equipo	L. 85,000.00
Remodelación del local	L. 75,000.00
Pago de salarios mensual	L. 40,040.00
Total inversión inicial	L. 200,040.00

La tabla 15 describe los montos iniciales de inversión con un total de L. 200,040.00 Se cuantifica la inversión en mobiliario y equipo de oficina para el Centro de Servicios Psicológicos. Cabe destacar que la remodelación del local cuente con los requisitos requeridos para la atención psicológica. Una vez establecida la inversión inicial, es necesario determinar el presupuesto para la sostenibilidad de dicho centro.

4.8.2 DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES

La depreciación entendida como la distribución periódica del costo de los activos fijos durante la vida legal estimada de los mismos a contar de la fecha de adquisición y utilización. Se determina de acuerdo a la vida útil que proporciona el reglamento de la DEI (Dirección Ejecutiva de Ingresos, 2013).

Tabla 16 Depreciación y Amortizaciones Activo Fijo

Mob. Y equipo	Costo total	Deprec. anual línea recta	Dep. 1 año	Dep. 2 año	Dep. 3 año	Dep. 4 año	Dep. 4 año
Escritorios	12,000.00	1,188.00	1,188.00	1,188.00	1,188.00	1,188.00	1,188.00
Sillas para escritorio	4,500.00	445.50.00	445.50	445.50	445.50	445.50	445.50
sillones tipo sofá	16,000.00	1,584.00	1,584.00	1,584.00	1,584.00	1,584.00	1,584.00
Computad oras	24,000.00	2,376.00	2,376.00	2,376.00	2,376	2,376.00	2,376.00
Impresora	3,000.00	297.00	297.00	297.00	297.00	297.00	297.00
Teléfono	1,500.00	148.50	148.50	148.50	148.50	148.50	148.50
Aire acond.	500.00	49.50	49.50	49.50	49.50	49.50	49.50
Pizarra de vinil	1,000.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00

Continuación Tabla 16

Mob. Y equipo	Costo total	Deprec. anual línea recta	Dep. 1 año	Dep. 2 año	Dep. 3 año	Dep. 4 año	Dep. 4 año
Estantes	4,000.00	396.00	396.00	396.00	396.00	396.00	396.00
Mesa	4,500.00	445.00	445.00	445.00	445.00	445.00	445.00
archivos	6,000.00	594.00	594.00	594.00	594.00	594.00	594.00
Total	77,000.00	7,623.00	7,623.00	7,623.00	7,623.00	7,623.00	7,623.00

Tabla 16 señala las depreciaciones y amortizaciones utilizando el método de depreciación lineal, proyectada en los cinco años del proyecto. Según el reglamento establecido la vida útil para los activos no corrientes depreciados en este proyecto oscila entre ocho y diez años, mientras que para el total de activos diferidos corresponde a cinco años (Op.Cit).

4.8.3 PRESUPUESTO DE COSTOS Y GASTOS

Para que este proyecto de inversión del Centro de Servicios Psicológicos pueda operar cumpliendo con los requerimientos necesarios, se realizó un detalle de los costos y gastos para el establecimiento del Centro, donde incluye los costos en planilla del personal, gastos operativos, gastos de amortización y depreciación. A continuación se detallan los costos y gastos correspondientes:

- 1) Gastos Generales: Abarca los gastos incurridos con frecuencia mensual una vez que inicie operaciones el Centro de Servicios psicológicos. El detalle de estos gastos se puede observar en la tabla 17 en el estudio técnico.
- 2) Gastos de papelería y útiles: incluye la papelería y útiles necesarios para la operación en las áreas de servicios y administración (cálculo de consumo mensual).

Tabla 17 Total gastos generales

Gastos Generales	Mensual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Papelería y útiles	2,083.00	25,000.00	26,500.00	28,090.00	29,775.40	31,561.92
Servicios básicos	2,000.00	24,000.00	25,440.00	26,966.40	28,584.38	30,299.45
Otros gastos	416.67	5,000.00	5,300.00	5,618.00	5,955.08	6,312.38
Total gastos generales		L. 54,000.00	L.57,240.00	L.60,674.40	L.64,314.86	L.68,173.76

La tabla 17 define en forma breve los gastos generales que se incurrirá en los siguientes cinco años, mismos que consideran un porcentaje de inflación de 6% anual, exceptuando los valores de sueldos y beneficios sociales.

4.8.4 BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADOS

Se elaboró un balance general con la información financiera recolectada de la información antes descrita. En este apartado se describen los principales activos de la empresa, sus pasivos y los movimientos de capital. También se utiliza la figura del estado de resultado, en donde se crea los gastos generados por el Centro de Servicios Psicológicos.

Tabla 18 Balance General

Activos	1er año	2do. año
Circulante	L. 5,000	L. 5,000
Fijo neto	L. 121,200	L. 90,900
Total Activos	L. 126,200	L. 91,400
Pasivos y patrimonio		
Aportes institucionales	L. 647,700	L. 1,324,700
Aportes especiales-iniciales	L. 126,200	
Superávit (Déficit)	L. -674,700	L. -1,359,500
Total pasivo y patrimonio	L. 126,200	L. 91,400

En la tabla 18 se identifica fondo de ahorro mensual de L. 5,000.00, la compra de mobiliario es parte del patrimonio inicial. El déficit es tomado como aportes institucionales. Se explica que el Centro de Servicios Psicológicos es un Centro de costos que brindará servicios sin fines de lucro. Todos los costos los absorberá la Universidad.

Tabla 19 Estado de Resultados

Cuentas	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos netos				L. 100,000	L.100,000
Gastos operativos	610,480.00	647,108.80	657,500	L. 590,435	L. 594,425
Depreciaciones y amortizaciones	22623.00	22623.00	22623.00	22623.00	22623.00
Utilidad / (Costos)	-633,103.00	-669,731.80	-708,558.33	-749,714.45	-793,339.93

La tabla 19 señala un estado de resultado proyectado a cinco años, donde se determinan los costos que absorberá la Universidad como parte de sus gastos que la cubrirá en su totalidad.

Tabla 20: Flujo de efectivo

Flujo Efectivo en Lps	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Utilidad operativa		-633,103.00	-669,731.80	-708,558.33	-749,714.45	-793,339.93
+ Depreciación y amortización		22,623.00	22,623.00	22,623.00	22,623.00	22,623.00
Flujo de efectivo operativo		-610,480.00	-647,108.80	-685,935.33	-727,091.45	-770,716.93
Inversión	190,000.00					
Flujo incremental de efectivo	-190,000.00	-610,480.00	-647,108.80	-685,935.33	-727,091.45	-731,831.93

Tabla 20 identifica los flujos de efectivo incrementales proyectados para los siguientes cinco años. Mediante estos flujos de efectivo se realizan los cálculos de las técnicas de evaluación financiera, los flujos se obtienen al tomar la utilidad operativa restando la depreciación y amortización. Por lo que si se aprueba la hipótesis nula donde la relación costo beneficio de instalar un centro de servicios psicológicos es menor o igual al beneficio obtenido.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez finalizado el análisis de las variables de estudio y obtenidos los resultados para comprobar el estudio de tesis, se concluye sobre los objetivos planteados. Así mismo se elaboraran las recomendaciones en función a las alternativas a considerar para llevar a cabo el presente proyecto.

5.1 CONCLUSIONES

Una vez finalizado el análisis de las variables de estudio y obtenidos los resultados para comprobar el estudio de investigación, se concluye sobre los objetivos planteados. También se elaboraran las recomendaciones en función a las alternativas a considerar para llevar a cabo el presente proyecto.

- 1) Se describió el usuario, que son colaboradores administrativos y docentes de planta de UNITEC Tegucigalpa, quienes demandan la inclusión de un Centro de Servicios Psicológicos, según las respuestas recibidas mediante las encuesta aplicadas durante el estudio de este proyecto. Se identificaron los diferentes tipos de servicios psicológicos que demandan los colaboradores a nivel administrativo y docentes de planta de UNITEC Tegucigalpa. Esto denota que existe interés en cuidar la salud mental y mejorar su calidad de vida.
- 2) Se describió la viabilidad técnica para la inclusión del Centro de Servicios psicológicos, identificando que se requiere la ubicación apta mediante el método de factores ponderados, siendo los predios del Campus UNITEC Tegucigalpa específicamente en el edificio 3, primer piso el lugar idóneo para la instalación de dicho centro. También se detectó el equipo requerido según el tamaño del centro, y la estructura organizativa de tres colaboradores a contratar siendo dos psicólogos calificados para brindar los servicios solicitados y una asistente administrativa que apoye las labores del Gerente Administrativo y los psicólogos.
- 3) Según el estudio financiero mostró que los costos administrativos de la inversión inicial es de L. 200,040.00, que incluye la compra de mobiliario y equipo, gastos de remodelación y obra civil, contratación de Recurso Humano para la atención psicológica requerida. También se obtuvo información que la Universidad invierte

en proyectos cada año para la mejora continua, siendo de L. 300,00.00 como inversión inicial. Por lo que se aprueba la hipótesis nula de la relación Costo/Beneficio menor 0 igual al beneficio adquirido.

4) Se identificó Los beneficios obtenidos por los colaboradores en la inclusión del Centro de Servicios Psicológicos serían:

- a) Disminuir y afrontar los niveles de estrés que podría impactar en el desempeño laboral de los colaboradores de UNITEC.
- b) Es importante considerar que la mayoría de las enfermedades mentales tienen múltiples causas incluyendo la historia familiar, hábitos de salud, género, genética, historia personal y experiencias y al tener apoyo y acceso psicológico puede ayudar a prevenir y disminuir daños mayores.
- c) Que el colaborador sienta la confianza que en su lugar de trabajo existe una zona donde puede acudir confiadamente a recibir asistencia primaria al estar atravesando por cualquier problema emocional que esté afectando su vida en general.
- d) Mejorar la calidad de vida al tratar los problemas emocionales con un profesional de la psicología.
- e) Manejar y afrontar situaciones cotidianas que causen malestar y provoque un descenso en su desempeño laboral.
- f) Con los servicios psicológicos se aprende a encontrar solución a la ansiedad, depresión, estrés y cualquier trastorno psicológico que agobie.
- g) Afrontar con valentía y esperanza diagnóstico de enfermedades crónicas propias o de un familiar.
- h) Mejorar la calidad de vida logrando mayor bienestar individual contribuyendo a la interacción con otras personas y la convivencia pacífica en el entorno laboral, familiar y social.

5.2 RECOMENDACIONES

Con el propósito de cumplir los objetivos de estudio se realizaron las siguientes recomendaciones:

- 1) Ejecutar el proyecto sobre la inclusión de un Centro de servicios Psicológicos para los colaboradores a nivel administrativo y docentes de planta de UNITEC Tegucigalpa, ya que hay demanda de parte de los colaboradores en recibir asistencia psicológica, todo con el objetivo de prevenir situaciones que alteren la salud mental y emocional de los colaboradores.
- 2) La Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC, puede incluir una nueva visión en llegar a ser la primera organización a nivel nacional que incluye un Centro de Servicios Psicológicos para sus colaboradores, con el objetivo de brindar un valor agregado a los beneficios brindados, preocupándose por la salud mental de sus colaboradores y fortalecer su calidad de vida.
- 3) UNITEC puede constituir alianzas con otras empresas para recibir donaciones que ayude a mantener el Centro de Servicios Psicológicos, a cambio UNITEC puede retribuir dicha ayuda ofreciendo media beca a personal que este en desarrollo de carrera de esas instituciones donantes, o en su defecto brindar asistencia psicológica a los empleados de las empresas donantes.
- 4) Se recomienda en base los resultados financieros obtenidos del proyecto, realizar diversos escenarios para identificar de qué forma podría verse afectada la inversión (Costo) contra el beneficio recibido por parte de los colaboradores. A futuro la institución puede hacer un cobro monetario simbólico que ayude a que dicho Centro llegue a reducir los costos absorbidos por la universidad.
- 5) El Centro de Servicios Psicológicos a futuro puede tener alianzas con el Consultorio Jurídico de CEUTEC para que las personas que están pasando por situaciones legales y necesitan un soporte psicológico puedan recibir un servicio integral desde la perspectiva legal y psicológica sin necesidad de buscar asistencia psicológica por otro medio.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

Al haber establecido la pre-factibilidad del proyecto a través de los resultados obtenidos en la investigación, las conclusiones y recomendaciones acordadas. Se desarrolla la aplicabilidad del proyecto presentada como un plan de acción a seguir del estudio de pre-factibilidad de la creación del Centro de Servicios Psicológicos en UNITEC Tegucigalpa como un valor agregado que consolide la propuesta en marcha. A partir de esta definición, se exponen diferentes escenarios que podrían ocurrir tomando en cuenta posibles situaciones en el presente capítulo.

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

El nombre de la propuesta se indica a continuación: “Implementación de un Centro de Servicios Psicológicos en UNITEC Tegucigalpa”.

Logo: Ayudando a los que ayudan”



Figura 12 Logo del Centro de Servicios Psicológicos

En la figura 12 muestra el logo seleccionado para identificar el Centro de Servicios Psicológicos.

6.2 INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de guiar la propuesta hacia la ejecución del mismo, se presenta un conjunto de situaciones con el procedimiento a seguir. Así mismo se describen diferentes escenarios, con el propósito de evaluar otras opciones relacionadas a la propuesta. Adicionalmente se presenta un cronograma de ejecución de actividades, donde se describen las acciones, el tiempo requerido para cada actividad.

6.3 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

El desarrollo de este proyecto de Beneficio/Costo se debe tomar en cuenta los siguientes pasos según el orden establecido:

- 1) No se hace ningún trámite de constitución legal del Centro, ya que la apertura del Centro se ampara bajo la figura titular inscrita a través la Universidad Tecnológica Centroamericana, por lo que es un Centro para uso y beneficios de los colaboradores de UNITEC.
- 2) Gestionar alianzas con empresas vinculadas a FUNDARHSE para recibir el apoyo de donaciones en lo que se refiere a equipo, papelería y útiles de oficina, UNITEC podría retribuir el beneficio a través de ofrecer medias becas a los empleados que estén en proceso de plan de carrera que formen parte de las empresas que hagan donaciones o en su defecto brindar atención psicológica a los empleados de dichas empresas.
- 3) Acondicionamiento del local identificado. El acondicionamiento debe seguir los siguientes procedimientos:
 - 2.1) Remodelación del local
 - 2.2) Instalación del Centro de Servicios Psicológico
 - 2.3) Instalación de aire acondicionado
 - 2.4) Instalación de red de internet para todo el equipo de cómputo.
 - 2.5) Instalación eléctrica para equipo de oficina.

2.6) Instalación de rótulo principal

4) Compra de mobiliario y equipo, así como papelería y útiles de oficina.

5) Contratación de personal calificado, siguiendo las políticas de contratación de la organización.

6.3.1 CAMPAÑA DE CONOCIMIENTO

Se plantea el primer escenario relacionado con el reconocimiento del Centro de Servicios Psicológicos y los servicios que se brindarían, esta información se puede realizar por medio de comunicación institucional a través del correo electrónico de los colaboradores, por redes sociales, página de UNITEC, también se pueden colocar afiches en lugares estratégicos y los pueden diseñar en el Departamento de Comunicación Institucional, toda esta campaña se puede hacer con un mes antes de la apertura de dicho centro.

Como segundo escenario se propone la promoción de la salud mental para prevenir males mayores en cuanto a salud en general. Hacer citas previas para obtener los servicios psicológicos que en ese momento precisen (orientación, consejería, intervención en crisis, diagnóstico psicológico, tratamiento psicológico). Aprovechar el beneficio que brinda la institución a sus colaboradores como un plus de los beneficios brindados.

6.4 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

El cronograma de ejecución detalla todas las actividades a realizar definiendo el tiempo y responsable de las mismas. Con el objetivo de seguir un orden organizado para la ejecución del presente proyecto. Las actividades se colocan en el cronograma indica que el proyecto iniciará en el mes de julio de 2014. El presente cronograma inicia en el mes de julio de 2014 y finaliza en diciembre del mismo año, para apertura del Centro en el mes de enero de 2015. A continuación se detalla el cronograma:

Tabla 21 Cronograma de ejecución

Actividades / Meses	Julio 2014	Agosto 2014	Sept. 2014	Octubre 2014	Nov. 2014	Dic. 2014	Enero 2015
1.- Contacto con empresas para negociar donaciones							
2.- Acondicionamiento del local							
3.- Gestionar compra de equipo y material de oficina							
4.- Instalaciones de equipo y otros							
5.- Contratación del Recurso Humano calificado							
6.- Comunicado institucional de Apertura Centro de Servicios Psicológicos para enero de 2015							
Inicio de Operaciones del Centro							

Tabla 21 detallas las actividades a realizarse siguiendo el objetivo de la creación del Centro de Servicios Psicológicos en UNITEC Tegucigalpa, para que se inicie la operación del Centro en enero de 2015. El color verde indica el mes donde inician las actividades de forma organizada.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J., & Roxanna, M. (2012). Organización, expectativas y salud mental. Un análisis psicosocial en el contexto universitario. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. Recuperado el 23 de Febrero de 2014, de http://www.ride.org.mx/docs/publicaciones/09/psicologia_bienestar_laboral_y_calidad_de_vida/jimena_aguirre-roxana_marsollier.pdf
- Apiquian, A. (26 y 27 de Abril de 2007). El Síndrome de Burnout en las empresas. *Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac, 7*. Yucatan, México. Obtenido de <http://pendientedemigracion.ucm.es/cont/descargas/documento33772.pdf>
- Asociación Americana de la Salud (APA). (23 de Febrero de 2014). *Centro de Apoyo*. Obtenido de American Psychological Association: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/cambie.aspx>
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. 2006: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (2da ed.). Monterey, México.
- Codo, W. y. (2007). *salud mental y trabajo*. Mexico: Plaza y Valdés, S.A de C.V.
- Delgado, F. E., & Ramírez, y. A. (Septiembre de 2011). Una descripción general del Burnout y sus efectos en profesores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala.*, 14(3), 349.
- Estrategía y plan de acción sobre salud mental*. (2009). Washington: organización panamericana de la salud.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2001). *comportamiento organizacional enfoque para América Latina*. Mexico: Pearson educación.

Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. Mexico D.F: Oxford University Press Mexico, s.A. de C.V.

Grabay, M. I. (Agosto de 2011). Obtenido de <http://www.aset.org.ar/congresos/5/aset/PDF/CRABAY.PDF>:
<http://www.aset.org.ar/congresos/5/aset/PDF/CRABAY.PDF>

Hurrell, J. J., Murphy, L. R., Sauter, S. L., & Levi, L. (2001). El Cuerpo Humano. En J. J. Hurrell, L. R. Murphy, S. L. Sauter, & L. Levi, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (Vol. 1). OIT. doi:<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=1b47ceffc39a5110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

Keller, K. L. (2008). *fundamentos de marketing*. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10624434>

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Nottingham: WHO.

Madero, J., Ulibarri, H., Pereyra, A., & Paredes, F. (Septiembre de 2013). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatan México. *Revista Electrónica de Psicología Itztacalá*, 16(3), 741-763. Obtenido de <http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/principal.html>

Malhontra, N. (2008). *Investigación de mercados*. Mexico: Quinta edición.

Matute López, D. E. (1982 2012 actualizada). *Constitución de la República*. Tegucigalpa: Inversiones diversas.

Matute, D. E. (1982). *Constitución de la República*. Inversiones diversas.

Matute, D. E. (2012 actualizada). *Constitución de la República*. Inversiones Diversas.

Mejía, L. (9 de octubre de 2013). Salud mental en los hondureños esta alterada. *La prensa*. Recuperado el 18 de Febrero de 2014, de <http://www.facebook.com/l.php?u=http%3A%2F%2Fwww.laprensa.hn%2Fhonduras%2Fsanpedrosula%2F392086-98%2Fla-salud-mental-de-los-hondurenos-esta-alterada&h=0AQHcByAl>

Mondelo, P., Torada, E., & Bombardo, P. (2000). *Ergonomía* (tercera ed.). Mexico: n.d.

Neira, M. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte*. Ginebra: OMS. Recuperado el 23 de Febrero de 2014, de http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

Organización Mundial de la Salud OMS. (2010). Guía de intervención mhGAP para trastornos mentales, neurológicos y por uso de sustancias en el nivel de atención de la salud no especializada. Panamá, Panamá. Obtenido de http://www.who.int/mental_health/publications/mhGAP_intervention_guide/es/

Organización Mundial de la Salud OMS. (Diciembre de 2013). Salud mental: un estado de bienestar. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/

Organización Mundial de la Salud, C. d. (2004). *Prevención de los Trastornos Mentales*. Obtenido de http://www.who.int/mental_health/evidence/Prevention_of_mental_disorders_spanish_version.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). *Estrategia y plan de acción sobre salud mental*. Washington EUA: Organización panamericana de la salud.

Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud. (2008). *Informe sobre el Sistema de Salud Mental en Honduras*. Recuperado el 23 de Febrero de 2014, de http://www.who.int/mental_health/honduras_who_aims_spanish.pdf

Pimienta, J. &. (2012). *Metodología de la investigación*. Mexico.

Plazas Rojas, F. (2011). *Investigación de Mercados: Un enfoque Gerencial*.

Reyes, E., Porras, G., & Camburzano, M. d. (Enero-Julio de 2009). Clima organizacional y salud mental laboral en la universidad. *Investigación Educativa*, 13(23), 39-55.

Ross, S. W. (2010). *fundamentos de Finanzas Corporativas*. Mexico: McGraw Hill.

Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: El Comercio S.A. Se omitió el que estaba como cita.

Tovar. J, K. (2006). Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10576704>

UNITEC. (23 de Febrero de 2014). Obtenido de [unitec.edu](http://www.unitec.edu): <http://www.unitec.edu/acerca/historia/>

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1. GUIA DE ENTREVISTA A EXPERTOS

Licenciada en Mercadotecnia Andrea Celeste Cruz

Duración de la entrevista: 30 minutos

Introducción sobre el planteamiento del tema en el proyecto de tesis.

1) ¿Cómo se hace un estudio de mercado para la inclusión de un Centro de Servicios Psicológicos?

R/ Todo estudio de mercado requiere justificar que existe una población que demanda determinado producto y/o servicio, este se puede hacerse a través de encuestas, grupos focales, entrevistas, etc. La encuesta preliminar es una herramienta que ayuda bastante a corregir y modificar al momento de aplicar la encuesta final, ayuda a tomar verdaderamente las preguntas que nos brindaran la información específica sobre determinado servicio en este caso sobre el estudio de Pre-factibilidad de la inclusión de un Centro de Servicios Psicológicos. Debe determinarse el interés de dicho centro, los servicios que requieren, la disposición de pago, horarios, y muy importante la información de la unidad de análisis en este caso los colaboradores a nivel administrativo y docentes de planta de UNITEC Tegucigalpa, siendo esta información los datos generales de los interesados.

ANEXO 1. GUIA DE ENTREVISTA A EXPERTOS

Licenciado en Psicología y Docente de UNITEC Oscar Murillo

Duración de la entrevista: 40 minutos

Introducción sobre el planteamiento del tema en el proyecto de tesis.

1) ¿Cómo experto en el área clínica que comentarios y sugerencias puede hacer sobre la inclusión de un centro de asistencia psicológica en UNITEC Tegucigalpa?

R/ Es una idea de proyecto bastante interesante sobre prevención de enfermedades físicas y psíquicas ya que el sistema de salud en Honduras no es preventivo y al tener asistencia psicológica se puede prevenir males mayores.

Él como experto en la psicología clínica expresa que hay mucha incidencia de casos sobre: estrés, ansiedad, ataques de pánico, depresión, presión laboral típica en toda organización donde la gestión por resultados es prioritario.

Muchas personas al no ser tratadas psicológicamente somatizan denotando problemas de colon irritable, úlceras, gastritis, alopecia, eventos cerebro vasculares, entre otros, por lo que es muy importante enfatizar en la problemática psicológica emocional para evitar problemas de salud graves.

El Lic. Murillo tiene su clínica psicológica privada por lo que recomienda algún tipo de mobiliario para la asistencia psicológica, se detalla a continuación:

Escritorios, sillas, computadoras, fax, pruebas psicométricas, libros como ser DSM-IV, sillones para que los pacientes estén cómodos, etc.

2) ¿Cuáles son los honorarios para profesionales de la psicología clínica?

Existe ya en el colegio de psicólogos el arancel, un psicólogo por 8 horas trabajadas gana L. 12,000; dependerá también de la experiencia, grado de educación, Maestrías, Doctorados, etc.

Una consulta psicológica está en un rango de L. 500 a L. 700.00 la hora o cita. Los psico-diagnostico según el arancel del psicólogo esta por L. 1,000.00 y hay clínicas privada que pueden tener un costo hasta por L. 3,000.00.

3) ¿Conoce de alguna empresa que brinde asistencia psicológica a sus colaboradores o empleados?

R/ Directamente asistencia psicológica no conoce sobre alguna empresa que brinde ese servicio, sí sobre atención medica con médicos especialistas dentro de la institución como ser un médico internista, las empresas que han implementado este sistema son: Banco Atlántida, Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), Cervecería Hondureña, Banco Central de Honduras.

En UNITEC existe convenio con “clínicas por salud” que brinda asistencia médica con médico general, y sería muy importante brindar la asistencia psicológica no como asistencia psicológica pura, pero si brindar asistencia psicológica que apoye y aminore riesgos de salud como ejemplo los servicios que se podrían brindar:

Intervención en crisis, orientación, consejería, psico-diagnósticos, técnicas de relajación y si en el psico-diagnostico expresa que necesita la intervención de terapia psicológica remitir a un psicólogo fuera de la Universidad.

ANEXO 1 GUIA DE ENTREVISTA CON EXPERTOS

Lic. Nadina Mazzoni

Directora de Programas Institucionales UNITEC

Duración de la entrevista 40 minutos

1. ¿Qué tan probable es recibir donaciones de las instituciones con las que UNITEC tiene alianzas?

R/ Donaciones en dinero es difícil, porque las empresas están renuentes por la crisis de país, pero si es factible brindar donaciones en papelería, equipo siempre y cuando sea un convenio donde ambas empresas tengan el fin de GANAR-GANAR, por ejemplo: Le donan a UNITEC y a cambio reciben atención psicológica para los colaboradores de esas empresas, brindar pruebas psicométricas para los hijos de estos empleados, y las donaciones se pueden realizar porque es un proyecto sin fines de lucro.

En UNITEC existe un consultorio Jurídico, y este Centro de Asistencia Psicológica podría subsistir de la misma forma.

Los jóvenes que estudian en UNITEC la carrera de psicología podrían hacer su práctica profesional y ayudar en la parte administrativa y aplicar pruebas psicométricas, esto sería una ayuda para que UNITEC no absorba todo el costo en pago de salarios.

Con las empresas socialmente responsables y ayuda de cooperantes podrían hacerse alianzas para que los costos no se eleven.

2. ¿Cuáles son las empresas con las que UNITEC tiene alianzas que podrían unirse a esta causa de recibir apoyo para el Centro de Servicios Psicológicos?

R/ UNITEC pertenece a la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE) y hay un promedio de 100 empresas que han obtenido el sello como empresas socialmente responsables estas son algunas de las empresas que podrían contribuir a la causa:

Diunsa, Grupo INTUR, BAC/CREDOMATIC, Grupo UNICOMER de Honduras, Distribuidora Istmania, Sears Mi casa, Molinero Harinero Sula, Davivienda,

Azucarera de Choluteca, Grupo Lafise, Manpower de Honduras, Supermercados La colonia, empresas maquiladoras, Kielsa farmacéutica, entre otras.

Por lo que si esta la viabilidad de vender el proyecto como beneficios para los colaboradores de las empresas.

ANEXO 1 GUIA DE ENTREVISTA CON EXPERTOS

Abogado Carlos Enrique Espinal

Jefe Académico de la Carrera de Derecho en UNITEC

Duración de la entrevista 40 minutos

El consultorio Jurídico ha llamado la atención porque es un servicio que brinda CEUTEC para clientes internos y externos a recibir asistencia legal

1. ¿Cómo hacen la publicidad?

R/ A través de afiches, comunicados internos, facebook, publicidad de referente, socios estratégicos, los alumnos realizan las practicas ayudando al personal que solicita apoyo legal, como ser asesoría, consultas, representación que es donde el cliente los elementos necesarios para ejercer un derecho la representación puede ser judicial, demandas en temas de familia entre estos están embargos por alimentos, reconocimientos de patria potestad, divorcio por mutuo consentimientos, todos estos servicios los brindan los alumnos de derecho supervisados por la Directora del Consultorio y docentes.

2. ¿Este servicio es gratuito?

R/ Si, es gratuito y les da la oportunidad a los alumnos de hacer sus prácticas en la clase de Práctica profesional.

3. ¿De cuánto fue la inversión inicial?

R/ Fue casi nada, porque tienen convenio con el Instituto de la Mujer ellos proporcionaron local, mobiliario y UNITEC se encargó solo de pagar el salario de la Directora, después se instaló en CEUTEC y se gastó \$ 8,000.00.

4. ¿Cómo está distribuido el local?

R/ Existen 14 cubículos con horarios de 4 y horas, y utilizan los espacios en el momento que lo necesitan.

5. ¿De dónde inicio la idea del Consultorio Jurídico?

R/ La Universidad tenía el proyecto en mente y hablaron con el Abogado Espinal y otros expertos para darle forma, consultaron al colegio de abogados, y alianzas

con INAM Instituto Nacional de la Mujer para recibir apoyo y con el respaldo de la Corte suprema de Justicia. El INAM decidió que por cuenta de ellos correrían los gastos y que CEUTEC colaborará dando servicios de legales por parte de los alumnos. Después pasó al primer piso de CEUTEC Los Próceres, esta fue como la primera etapa que era instalarlo, la UNAH, UTH tenían su consultorio y UNITEC se estaba quedando atrás.

6. ¿Cuál es la ventaja competitiva que tiene el consultorio jurídico ante los existentes de otras Universidades?

R/ Primero a poner el nombre: Consultorio Jurídico Empresarial Gratuito cuando ya estaba el sello se pensó en hacer algo diferente a los otros consultorios, comenzaron a tocar puertas con el INAM para apoyar a las mujeres que quieren tener su propia empresa, después se unieron otras figuras como USAID, Visión Mundial, está ya la tomaron como la segunda fase o etapa. También se diseñó el consultorio jurídico móvil, salir a las áreas rurales a buscar los clientes.

7. ¿El Consultorio Jurídico se puede unir al Centro de Servicios Psicológicos para brindar asistencia integral?

R/ si, se ha pensado en dar ese servicio integral, ya que llevan casos de divorcios y necesitan asistencia psicológica. Tener un brazo de vinculación institucional como por ejemplo el colegio de psicólogos en el caso del Centro de Servicios Psicológicos, o el Ministerio de Salud Pública.

ANEXO 2 ENCUESTA PRELIMINAR
ENCUESTA

Favor contestar con honestidad lo que a continuación se le pregunta:

Rango de edad:

- a. 18 – 24
- b. 25 - 31
- c. 32 – 38
- d. 39 – 45
- e. 46 – 52
- f. 53 – 59
- g. 60 - 66

Género: Femenino_____ / Masculino_____

¿Casada(o)? SI_____ NO _____

¿Tiene hijos? SI_____ NO_____

Puesto de trabajo: _____

Profesión u oficio: _____

¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa? _____

Qué horario de trabajo tiene: _____

¿Tiene otro trabajo? Si_____ No _____ / Si su respuesta es afirmativa

¿Donde? _____

Continuación

ENCUESTA PRELIMINAR

A continuación hay una serie de preguntas, donde se le solicita contestar con honestidad, toda la información brindada es estrictamente confidencial

1. ¿Considera que sus problemas emocionales afectan su desempeño laboral?

Sí___ No___

2. ¿Cree que es necesario recibir asistencia psicológica en su lugar de trabajo?

Sí___ No___

3. ¿Conoce alguna empresa que brinde asistencia psicológica a sus empleados?

Sí___ No___

4. ¿Le gustaría que se creará un Centro de Servicios Psicológicos en su lugar de trabajo?

Sí___ No___

5. ¿Ha recibido asistencia psicológica alguna vez en su vida?

Si ___ No ___ / Si su respuesta es afirmativa ¿dónde recibió dicha asistencia? _____

6. ¿Qué servicios les gustaría que le brindaran en la asistencia psicológica?
Conteste solo una opción.

- a. Orientación
- b. Consejería
- c. Tratamientos psicoterapéuticos

- d. Terapias grupales para disminuir el estrés
 - e. Talleres para mejorar el rendimiento laboral
7. ¿Estaría dispuesto a pagar una cantidad simbólica por recibir cualquier servicio psicológico arriba mencionados?

Si_____ / No _____

8. ¿Qué problema psicológico le es difícil manejar? Conteste solo una opción
- a) Estrés
 - b) Depresión
 - c) Ansiedad
 - d) Ira

Gracias por su colaboración!



ANEXO 3 ENCUESTA FINAL

ENCUESTA

Como parte del requisito del proyecto de graduación en previa investidura al título de Maestría en Dirección de Recursos Humanos, siendo el proyecto de investigación: “Pre-factibilidad de un Centro de Asistencia Psicológica”. Solicito su valiosa colaboración para llenar la siguiente encuesta, dicho instrumento está elaborado con el propósito de conocer el interés y necesidad de la inclusión de un Centro de Asistencia Psicológica en UNITEC Tegucigalpa.

PREGUNTAS:

1. **¿Conoce alguna empresa que brinde asistencia psicológica a sus empleados?**

Sí No

¿Dónde? _____

2. **¿Ha recibido asistencia psicológica alguna vez en su vida?**

Si No / Si su respuesta es afirmativa ¿dónde recibió dicha asistencia? _____

3. **¿Le gustaría que UNITEC creará un Centro de Asistencia Psicológica con psicólogos externos?**

Sí No

Si su respuesta es negativa conteste ¿por qué no? y pase a los datos generales.

4. ¿Dónde le gustaría que estuviese ubicado el Centro de Asistencia Psicológico?

Dentro de la Universidad

Fuera de la Universidad

5. ¿Qué servicios psicológicos le gustaría recibir en el Centro de Asistencia Psicológica?

Marque con una X sus opciones:

Intervención en crisis	
Orientación (apoyo para toma de decisiones)	
Consejería (proceso de apoyo para resolver sus propios conflictos)	
Técnicas de relajación	
Diagnostico psicológico	
Tratamiento psicológico	

**6. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por los servicios antes mencionados?,
Marque una opción**

Lps. 100 a Lps. 300 ____

Lps. 301 a Lps. 500 ____

Lps. 501 a Lps. 700 ____

7. ¿Cada cuánto le gustaría que le brindaran asistencia psicológica? Marque con una X su opción:

Diario	
Semanal	
Quincenal	
Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

8. ¿En qué horario preferiría ser atendido en el Centro de Asistencia psicológica? Marque con una X su opción.

___ Matutina (8am-12pm) lunes a viernes

_____ 8am- 12pm sábado

___ Vespertina (1pm -5pm) lunes a viernes

_____ 1pm – 5 pm sábado

___ Nocturna (6pm-8pm) lunes a viernes

DATOS GENERALES:

Rango de edad:

18 -24 25-31 32-38 39-45 46-52 53-59 60 en adelante

Género: Masculino Femenino

Estado civil: Soltero Casado Unión libre Viudo Separado
Divorciado

¿Tiene hijos? SI NO

Puesto de trabajo: _____

Nivel Académico: _____

Antigüedad en la empresa: _____

Horario de trabajo: _____

Gracias por su tiempo