

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**PLAN DE NEGOCIOS PARA UN SERVICIO DE
CUIDADO ASISTENCIAL PARA EL ADULTO
MAYOR EN LA CIUDAD DE CHICLAYO**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS,

AUTOR: Bach. Guanilo Arista Dajhanna Stefany

Chiclayo, 08 de Febrero del 2016

**PLAN DE NEGOCIOS PARA UN SERVICIO DE CUIDADO
ASISTENCIAL PARA EL ADULTO MAYOR EN LA CIUDAD DE
CHICLAYO**

POR:

Bach. GUANILO ARISTA DAJHANNA STEFANY

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica
Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Mgtr. Hugo Antonio Robles Vilchez
Presidente de Jurado

Mgtr. Jorge A. Mundaca Guerra
Secretario de Jurado

Mgtr. Diógenes Jesús Díaz Ríos
Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 08 de Febrero del 2016

DEDICATORIA

A mis queridos padres y
hermanos, por brindarme su
apoyo y amor incondicional,
en cada paso que doy de mi
vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien me guía y acompaña
para seguir adelante.

A mis padres Fernando y Leovina, a
quienes amo y admiro; por sus
consejos, sacrificios, amor y porque
son mi ejemplo de vida.

A mis hermanos Anthony, Paul y
Mauricio; por llenar mi vida de
alegrías.

A mi asesor Diógenes Jesús Díaz
Ríos, por sus consejos y
dedicación.

RESUMEN

El presente plan de negocios tiene como objetivo determinar la viabilidad del servicio de cuidado asistencial del adulto mayor en la ciudad de Chiclayo, para ello fue necesario determinar la viabilidad estratégica, conociendo así el entorno y las actividades a las cuales se dedicará la empresa, asimismo se determinó el perfil del cliente, lo cual nos permitió conocer sus perspectivas y necesidades, esta información se recopiló mediante encuestas dirigidas a personas que tienen un adulto mayor en grado de discapacidad III, IV y V. Se elaboró un plan de marketing, que ayudó a desarrollar las estrategias de posicionamiento y diseñar un adecuado canal de distribución del servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor en situación frágil de la ciudad de Chiclayo.

Con respecto a la viabilidad técnica – operativa, se definió la ubicación del local, los aspectos técnicos del servicio y el diagrama de actividades. Por otro lado en la viabilidad organizacional y legal, se diseñó la estructura de la empresa, las estrategias de reclutamiento del personal, así como sus derechos y obligaciones. Por último se elaboró la viabilidad económica – financiera, de acuerdo a los estudios realizados se estimó una inversión total de S/. 66 578.54, el cual está en función del valor de los equipos, el capital de trabajo y gastos adicionales de constitución, el presente plan de negocios tiene un VAN de S/. 1 158 546.54 y un TIR del 194.84%, con respecto al costo beneficio, por cada nuevo sol invertido se recupera S/. 17.40.

Finalmente se concluye que el servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor en la ciudad de Chiclayo, es una oportunidad de negocio, ya que generará una mayor calidad de vida y seguridad al adulto mayor frágil, a los familiares y a los cuidadores.

Palabras claves: Viabilidad, plan de negocio, cuidado asistencial, adulto mayor.

ABSTRACT

This business plan is to determine the viability of the service caregiving of the elderly in the city of Chiclayo, it was necessary to determine the strategic viability and knowing the environment and the activities to which the company will focus also client profile is determined, which allowed us to know their perspectives and needs, this information is collected through surveys of people who have an elder in degree of disability III, IV and V. A marketing plan was developed, which helped develop positioning strategies and design an appropriate distribution channel custodial care service for the elderly in fragile situation of the city of Chiclayo.

With respect to the technical - operational, the location of the premises are defined, the technical aspects of the service and the activity diagram. In addition to the organizational and legal feasibility, the structure of the company, staff recruitment strategies as well as their rights and obligations was designed. Finally the economic viability was developed - financial, according to the studies carried a total investment estimated of S/. 66 578.54, which is based on the value of equipment, working capital and additional expenses of incorporation, this business plan has a NPV of S/. 1 158 546.54 and an IRR of 194.84% compared to the cost benefit, each new sun recovers invested S / . 17.40.

Finally we conclude that caregiving services for the elderly in the city of Chiclayo, is a business opportunity, as it will generate a higher quality of life and security of the elderly frail, relatives and caregivers.

Keywords: feasibility, business plan, custodial care, elderly

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	13
II.	MARCO TEÓRICO.....	14
2.1.	Marco conceptual	14
2.2.	Condiciones del entorno	17
III.	MATERIALES Y MÉTODOS	23
3.1.	Diseño de la investigación.....	23
3.2.	Población muestra y muestreo.....	23
3.3.	Métodos, técnicas e instrumentos de recolección	25
3.4.	Técnicas de procesamiento de datos.....	25
IV.	DISCUSIÓN Y RESULTADOS.....	26
4.1.	Resultados	26
4.2.	Necesidad a satisfacer	30
4.3.	Viabilidad estratégica.....	31
4.4.	Viabilidad de mercado.....	49
4.5.	Viabilidad Técnica - Operativa.....	56
4.6.	Viabilidad Organizacional y Legal.....	74
4.7.	Plan Económico - Financiero	91
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	148
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	150
	ANEXOS.....	152

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis de la competencia en la ciudad de Chiclayo.....	21
Tabla 2 Muestra poblacional del adulto mayor en la ciudad de Chiclayo.....	24
Tabla 3 Requerimiento del servicio de cuidado asistencial.	29
Tabla 4 FODA cruzado	37
Tabla 5 Análisis de la matriz EFE	38
Tabla 6 Análisis de la matriz EFI	39
Tabla 7 Modelo Canvas.....	48
Tabla 8 Servicio de una técnica en enfermería - grado de discapacidad III.....	53
Tabla 9 Servicio de una enfermera - grado de discapacidad III.....	53
Tabla 10 Servicio de una técnica en enfermería - grado de discapacidad IV.....	54
Tabla 11 Servicio de una enfermera - grado de discapacidad IV	54
Tabla 12 Servicio de una Técnica en enfermería - grado de discapacidad V	54
Tabla 13 Servicio de una enfermera - grado de discapacidad V	54
Tabla 14 Macrolocalización.....	58
Tabla 15 Ponderación de Factores – Macrolocalización.....	59
Tabla 16 Selección de la alternativa de localización evaluación de factores.....	60
Tabla 17 Capacidad del local.....	63
Tabla 18 Número de trabajadores.....	75
Tabla 19 Remuneración de los trabajadores	78
Tabla 20 Inversión total.....	92
Tabla 21 Equipo y mobiliario.....	92
Tabla 22 Capital de trabajo.....	93
Tabla 23 Cronograma de pagos del préstamo bancario	94
Tabla 24 Precio de venta del servicio de cuidado - Técnicas en enfermería.....	95
Tabla 25 Precio de venta del servicio de cuidado - Enfermeras	95

Tabla 26 Plan de ventas - servicio de cuidado realizado por técnicas en enfermería.....	96
Tabla 27 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal técnico en enfermería.....	97
Tabla 28 Plan de ventas - servicio de cuidado realizado por enfermeras.....	98
Tabla 29 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal de enfermería.....	99
Tabla 30 Plan de ventas - servicio de cuidado realizado por técnicas en enfermería.....	100
Tabla 31 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal técnico en enfermería.....	101
Tabla 32 Plan de ventas - servicio de cuidado brindado por personal de enfermería.....	102
Tabla 33 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal de enfermería.....	103
Tabla 34 Plan de ventas - servicio de cuidado brindado por técnicas en enfermería.....	104
Tabla 35 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal técnico en enfermería.....	105
Tabla 36 Plan de ventas - servicio de cuidado brindado por enfermeras.....	106
Tabla 37 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal de enfermería.....	107
Tabla 38 Plan de ventas - servicio de cuidado brindado por técnicas en enfermería.....	108
Tabla 39 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal técnico en enfermería.....	109
Tabla 40 Plan de ventas - servicio de cuidado brindado por de enfermeras.....	110
Tabla 41 Ingresos del servicio de cuidado brindado por enfermeras.....	111

Tabla 42 Plan de ventas - servicio de cuidado brindado por técnicas en enfermería	112
Tabla 43 Ingresos de servicio de cuidado brindado por personal técnico en enfermera.	113
Tabla 44 Plan de ventas - servicio de cuidado brindado por enfermeras.	114
Tabla 45 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal de enfermería.	115
Tabla 46 Ingresos totales en servicios – escenario normal.....	116
Tabla 47 Ingresos totales en nuevos soles – escenario normal.	116
Tabla 48 Ingresos totales en servicios – escenario pesimista.	117
Tabla 49 Ingresos totales en nuevos soles – escenario pesimista.....	117
Tabla 50 Ingresos totales en servicios – escenario optimista.....	118
Tabla 51 Ingresos totales en nuevos soles – escenario optimista.	118
Tabla 52 Mano de obra.....	119
Tabla 53 Personal técnico en enfermería – Año 1	120
Tabla 54 Sueldo del personal técnico en enfermería – Año 1.....	121
Tabla 55 Personal técnico en enfermería – Año 2.....	122
Tabla 56 Sueldo del personal técnico en enfermería - Año 2.	123
Tabla 57 Personal técnico en enfermería – Año 3.....	124
Tabla 58 Sueldo del personal técnico en enfermería - Año 3.	125
Tabla 59 Personal técnico en enfermería – Año 4.....	126
Tabla 60 Sueldo del personal técnico en enfermería - Año 4.	127
Tabla 61 Personal técnico en enfermería – Año 5.	128
Tabla 62 Sueldo del personal técnico en enfermería - Año 5.	129
Tabla 63 Personal de enfermería.	130
Tabla 64 Sueldo del personal de enfermería.....	131
Tabla 65 Costos indirectos.....	132
Tabla 66 Gastos de ventas.....	132

Tabla 67 Estado de ganancias y pérdidas.	134
Tabla 68 Flujo de caja económico – escenario normal.	135
Tabla 69 Flujo de caja económico – escenario normal.....	136
Tabla 70 Flujo de caja financiero – escenario normal.....	136
Tabla 71 Flujo de caja económico – escenario pesimista.	137
Tabla 72 Flujo de caja económico – escenario pesimista.....	138
Tabla 73 Flujo de caja financiero – escenario pesimista.....	138
Tabla 74 Flujo de caja – escenario optimista.....	139
Tabla 75 Flujo de caja económico – escenario optimista.....	140
Tabla 76 Flujo de caja financiero – escenario optimista	140
Tabla 77 Evaluación económica financiera en los tres escenarios.	145
Tabla 78 Punto de equilibrio.	146

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Índice de dependencia del adulto mayor.	19
Figura 2 Perú pirámide de población, 2014 - 2021	28
Figura 3 Canal de distribución.	51
Figura 4 Provincia de Chiclayo.	58
Figura 5 Distrito de Chiclayo.	62
Figura 6 Distribución del local.	65
Figura 7 Diagrama de procesos del asesor de ventas	72
Figura 8 Diagrama de procesos del servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor	73
Figura 9 Organigrama.....	74

I. INTRODUCCIÓN

Con el paso del tiempo la población del adulto mayor ha ido incrementándose considerablemente (INEI, Censo 2014). Esta situación se da en un contexto en el cual la sociedad experimenta cambios, y ahora, tanto hombres y mujeres trabajan y aportan económicamente al hogar, lo cual genera que los familiares no tengan tiempo, ni los conocimientos necesarios, para brindarle al adulto mayor frágil el cuidado adecuado, es ahí donde nace la necesidad de los familiares de contratar a una persona que brinde el servicio de cuidado asistencial al adulto mayor.

En la ciudad de Chiclayo hay una población de 4 534 adultos mayores en una situación frágil, los cuales se encuentran en el grado de discapacidad III, IV y V: En el grado III (Adulto mayor que se puede movilizar, pero con la ayuda de otra persona y padece algún tipo de enfermedad), en esta categoría se encontró 1 360 pacientes. **IV** (Adulto mayor que padece enfermedad crónica, es por ello que tiene que estar en cama y se puede movilizar en silla de ruedas), en esta categoría se encontró 1 904 pacientes y **V** (Adulto mayor que se encuentra en estado de coma o vegetal, que se alimenta por sondas), en esta categoría se encontró 1 270 pacientes, esta información es recolectada solo de los afiliados a ESSALUD de la ciudad de Chiclayo.

A través del presente plan de negocio se pretende conocer la viabilidad del servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor (AM), ya que se brindará bienestar físico, social y emocional, lo cual mejorará la calidad de vida y seguridad tanto para el AM como para sus familiares, y generará más puestos de empleo a los cuidadores, contribuyendo así con el desarrollo económico y social de la ciudad de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO.

2.1. MARCO CONCEPTUAL

BIENESTAR

Es el estado o situación de una persona que goza de salud física y mental el cual le proporciona satisfacción y tranquilidad en su vida cotidiana.

El bienestar es una experiencia humana vinculada al presente, pero también con proyección al futuro, pues se produce justamente por el logro de bienes. Es en este sentido que el bienestar surge del balance entre las expectativas (proyección de futuro) y los logros (valoración del presente), es a lo que algunos llaman satisfacción, en las áreas de mayor interés para el ser humano y que son el trabajo, la familia, la salud, las condiciones materiales de vida, las relaciones interpersonales.

Esa satisfacción con la vida surge a punto de partida de una transacción entre el individuo y su entorno micro y macro social, donde se incluyen las condiciones objetivas materiales y sociales, que brindan al hombre determinadas oportunidades para la realización personal. (García y González, 2000)

ADULTO MAYOR

Son aquellas personas que están en un rango de edad de 60 años a más, que buscan tener tranquilidad en su vida cotidiana, después de haber culminado los proyectos que se habían planteado, en su mayoría estas personas ya han dejado de trabajar y están jubilados, esto también hace que sus ingresos disminuyan considerablemente, unido a esto también

algún tipo de problema en su salud. Así como también hay adultos mayores que en esta época de su vida, gozan de buena salud, ingresos altos y están rodeados sus hijos, nietos y demás familiares.

DIMENSIONES DEL ADULTO MAYOR COMO PERSONA

Biológicas

Se consideran los cambios fisiológicos a nivel celular y tisular, que envuelve una serie de cambios químicos y fisiológicos, que causan declinación funcional del adulto mayor. Estas deficiencias se hacen aparentes cuando el cuerpo esta fisiológicamente bajo estrés; por ejemplo, enfermedad aguda o crónica, ejercicio fatigante exposición a temperaturas externas, etc.

Psicológicas

Comprenden las modificaciones sobre la percepción de sí mismo a consecuencia de los cambios en el proceso de envejecimiento, que influyen en su rendimiento intelectual, que disminuye con la edad, la tendencia a la minusvalía, se da porque no se ejerce sus actividades laborales como lo hacía al iniciar cualquier enfermedad, también la lejanía o muerte de los familiares o amigos cercanos, dejándolo en la soledad, todo ello conlleva a actuar al adulto mayor en forma aislada, otros se muestran tristes, pasivos, pesimistas, sienten que ellos no cuentan para los demás, haciéndolo vulnerable a trastornos en su estado mental.

Sociales

A medida que las personas envejecen, se ven obligadas a aprender nuevas formas de superar las actividades y demandas de la vida diaria, la presencia de enfermedades asociadas a las alteraciones de la memoria, otras pérdidas

sensoriales, o de todas ellas, hacen que resulten más difícil la adaptación al envejecimiento, ocasionando actitudes depresivas, aislamiento (Disminuyendo la capacidad para interactuar con los demás y con el medio familiar que lo rodea, este apoyo familiar representa el soporte fundamental que le permitirá al adulto mayor la actitud de indecisión respecto a su futuro, señalando en algunos casos que dicha expectativa es mala, por lo cual siempre buscan las conversaciones sobre tiempos pasados, experiencias vividas, etc.

CALIDAD DE VIDA

Es el bienestar físico, social, emocional y material que siente una persona, mediante el cual ayuda a valorar las condiciones de vida que lleva el adulto mayor, que permiten que se sienta cómodo, seguro, acompañado, parte de la sociedad y participe de esta. El presente proyecto va a mejorar la calidad de vida del adulto mayor, ya que se pretende con el servicio que se va a brindar, curar la enfermedad o mejorar los peores síntomas que ha sufrido el paciente por un periodo largo, a su vez evitar los daños causados por los fármacos hacia el adulto mayor.

Según la OMS define la calidad de vida como: “La percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de un modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno”.

SEGURIDAD

Es la ausencia del riesgo, en la parte alimenticia, física y social que se pretende en el adulto mayor, mediante el cuidado asistencial que se brindara, para el cual se desarrollaran prevenciones y acciones, para casos que se pueden presentar en el día a día, logrando así en el adulto mayor equilibrio y tranquilidad en su entorno.

CUIDADOR ASISTENCIAL

Es una persona que tiene que tener conocimientos y experiencia para brindar este servicio, como pueden ser enfermeras y auxiliares de enfermería, que realizan acciones preventivas (Tomar la presión arterial y llevar un registro, observar los cambios de la piel, etc.), acciones asistenciales (Cuidar que el paciente ingiera sus alimentos, darle sus medicamentos al adulto mayor de la forma y a la hora correcta, realizar su higiene personal, apoyarlo en su movilización, etc.) y acciones educativas (Es la formación de hábitos y actitudes orientadas a mejorar la calidad de vida del adulto mayor y sus familiares).

2.2. CONDICIONES DEL ENTORNO

Aspecto económico

Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), el crecimiento del PBI durante el primer trimestre del 2015 fue del 5,5%, así como la inflación del 3.52%, mientras que el último trimestre del 2014 el PBI fue de 3.8% impulsado por los sectores vinculados a la demanda interna y la inflación del 2.86%, aumentando así la capacidad de gasto en la ciudad de Chiclayo.

En el departamento de Lambayeque, el crecimiento promedio anual fue del 5.7%, del cual el valor agregado bruto departamental representa el 2.5% del VAB nacional, a la vez se encontró que el 27.3% de la PEA estuvo ocupada en el sector de servicios y el 24.7% en el sector primario (Agricultura, pesca y minería), en la ciudad de Chiclayo la PEA asalariada representa el 39.57% y la no asalariada el 60.43%, por otro lado el nivel socioeconómico está distribuido de la siguiente manera: A-B con un 9.2%, C con un 27.2%, D con un 37.2% y el E con un 26.4%, mediante estos datos podemos observar que la mayor parte de la población de la ciudad de Chiclayo se encuentra en el nivel socioeconómico C y D.

En relación a la presencia de la micro y pequeña empresa (MYPES), representa el 56.1% de la PEA ocupada en el departamento.

Aspecto social

En el departamento de Lambayeque la población del adulto mayor se ha incrementado constantemente con una población de 135 225 en el 2014, el cual es equivalente al 7% de la Población del país, siendo el 6° departamento con más población del adulto mayor en el Perú, y también teniendo una esperanza de vida al 2015 de 83 años las mujeres y los hombres de 80 años, asimismo según las estadísticas el índice de dependencia ira incrementándose constantemente. (Figura 1)

En la ciudad de Chiclayo en los últimos años, se han incrementado diversos programas, que permite que el adulto mayor, este en constante interacción con la sociedad, así como en los ESSALUD, existe el área de Padomi, en el cual realizan visitas domiciliarias a aquellos pacientes que no se pueden movilizar por si solos. También existen los centros integrales de atención al adulto mayor (CIAM), el cual permite la inscripción a diversos programas, capacitaciones y talleres al adulto

mayor. Así también el MIMDES, promueve en las municipalidades la creación de control que mejore la calidad de vida del adulto mayor.

Según el fondo de población de las naciones unidas (UNFPA), debido a la alta fecundidad de los periodos anteriores hay más jóvenes, pero en los próximos años enfrentaremos un envejecimiento demográfico, debido a que actualmente existe una baja fecundidad y alta migración en el Perú, por lo tanto habrá una menor dependencia infantil y una mayor dependencia en las personas que actualmente se encuentran en edad laboral, de acuerdo a investigaciones realizadas habrá 60 personas en edad dependiente por cada 100 trabajadores, y una de cada cuatro personas será adulto mayor.

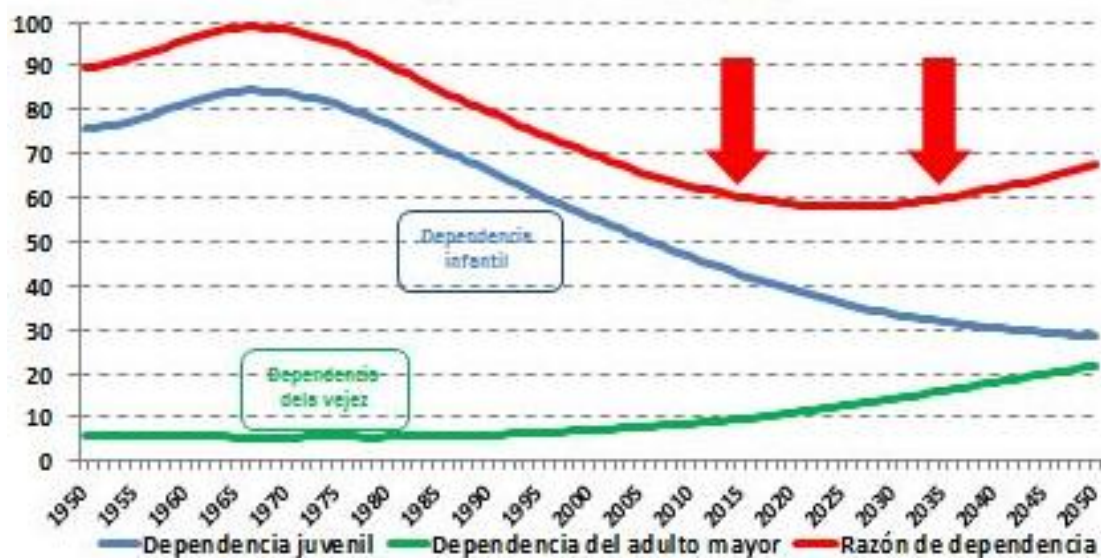


Figura 1 Índice de dependencia del adulto mayor.

Fuente: Instituto nacional de estadística e informática, censo 2014.

Aspecto político

En el Perú, existe la ley N° 28803 LEY DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, el cual tiene como objetivo mejorar la calidad de vida del adulto mayor y el desarrollo social, económico, político y cultural. Busca la igualdad de oportunidades y una vida digna, asimismo de recibir apoyo familiar y social necesario para garantizarles una vida saludable, necesaria y útil, elevando su autoestima. Según la ley los familiares tienen el deber de cuidar la integridad física, mental y emocional de los adultos mayores, en general brindarles el apoyo necesario para satisfacer sus necesidades básicas.

También se ha incorporado la ley de MYPES de promoción del empleo (Solo personas jurídicas), que implican el acceso de los trabajadores a ESSALUD, vacaciones de 15 días, también el pago de CTS del 50% y gratificaciones al 50%, así como como el pago de impuestos a la renta del 1.5% de los ingresos netos.

Aspecto tecnológico

En los últimos años el campo de la medicina ha evolucionado constantemente y ha permitido que los profesionales de la salud, obtengan nuevos conocimientos, y se pueda encontrar la curación y prevención de algunas enfermedades, lo que ha aumentado considerablemente la esperanza de vida del adulto mayor a 82 años.

Asimismo existe una agresiva penetración de los teléfonos celulares, es por ello que el 90% de la población de la ciudad de Chiclayo cuentan con un equipo celular, lo cual nos permitirá tener una comunicación directa (familiar, cuidador y empresa), llevar un mejor control del personal, medir la calidad del servicio (reclamos o sugerencias) y mayor confianza y seguridad del familiar o cliente.

La tecnología constantemente va evolucionando y no excluye ningún parámetro de edad como: E-pill (es un dispensador automático de pastillas que avisa al paciente cuándo le toca ingerir un medicamento con un mensaje escrito y de

audio.) o Colchones y asientos anti escaras, camas masajeadoras, equipamiento de rehabilitación, etc.

Competencia

Nuestra mayor competencia serán los estudiantes universitarios y técnicos, profesionales y cuidadores informales, egresados de la carrera de enfermería o afines a la medicina y salud, de la ciudad de Chiclayo, que se dedican a brindar el servicio de cuidado al adulto mayor. Analizando el entorno se encontró las siguientes debilidades como: Personas poco comprometidas con brindar un servicio de calidad, malos hábitos de higiene, no existe una empresa formal que brinde un servicio seguro y de calidad.

Actualmente nuestra competencia en la ciudad de Chiclayo abarca el 60% los auxiliares de enfermería, 20% cuidadores que solo han recibido cursos de capacitación, el 17% son los familiares y un 3% enfermeras profesionales.

Tabla 1 Análisis de la competencia en la ciudad de Chiclayo.

COMPETENCIA	Auxiliares de enfermería	Cuidadores informales	Familiares	Enfermeras
Participación en el mercado	60%	20%	17%	3%

Fuente: Investigación exploratoria.

Una amenaza son las empresas posicionadas a nivel nacional, ya que cuentan con más experiencia en el mercado, como la empresa de cuidados “Mi enfermera”, la

cual solo brinda sus servicios en la ciudad de Lima pero a futuro podría ampliar su mercado posicionándose en algunos departamentos del Perú

Proveedores

Se contará con personal capacitado y con experiencia en el rubro, comprometido con los objetivos de la empresa en brindar un servicio personalizado, seguro y de calidad, es por ello que se realizarán alianzas estratégicas con la Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y el Instituto de educación superior tecnológico privado Cayetano Heredia (Para el reclutamiento de enfermeras y técnicas en enfermería), Easy taxi y Taxi Perú Tours (Nos brindarán un servicio de transporte seguro al personal de la empresa y clientes) y Pepe salón (Servicio de peluquería a domicilio), ya que son instituciones o empresas de prestigio y reconocidas en la ciudad de Chiclayo.

Clientes

En este plan de negocio nuestros principales clientes son los familiares de la ciudad de Chiclayo, que buscan mejorar la calidad de vida y seguridad del adulto mayor, contratando el servicio de cuidado asistencial, además los familiares en la mayoría de los casos son los que van a pagar por este servicio y los que van a mantener una comunicación constante entre cuidador y la empresa, pero el usuario final del servicio al cual vamos a prestar es el adulto mayor.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Diseño de la investigación.

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo y el nivel es descriptivo, ya que se recolectó datos mediante la encuesta y la entrevista, con la finalidad de tener una visión exacta del entorno del mercado. Por otro lado el diseño de la investigación es transversal ya que la variable se estudiará por un determinado periodo y no se manipulará ninguna de las variables del entorno, ya que este diseño va a permitir analizar más a profundidad el mercado y conocer la viabilidad de este plan de negocios, así como el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

3.2. Población muestra y muestreo

En la ciudad de Chiclayo se encontró una población del adulto mayor frágil de 4 534 personas de 60 años a más, categorizados en grados de discapacidad III, IV y V, lo cual los vuelve dependientes de otra persona, para su movilización, aseo personal, etc., Debido al aumento de esperanza de vida del adulto mayor a 82 años, esta población creció en un 8% a comparación de la población joven que creció en 1%. Debido al crecimiento de la economía en la ciudad de Chiclayo, la implementación de nuevos proyectos, aumento de oportunidades laborales y falta de conocimientos por parte de los familiares para cuidar al adulto mayor frágil, nace la necesidad de contratar a un cuidador asistencial, debidamente capacitado para brindar calidad de vida y seguridad al adulto mayor.

La muestra de la población será categorizada de acuerdo a los grados de discapacidad III, IV y V, y será obtenida mediante la siguiente formula:

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

Z= Constante que depende del nivel de confianza.

e= Error muestral.

Tabla 2 Muestra poblacional del adulto mayor en la ciudad de Chiclayo

Grado de discapacidad	N	% participación	Z	P	q	E	n
III	1360	30	1.88	0.5	0.5	0.06	200
IV	1904	42					281
V	1270	28					187
TOTAL	4534	100					668

Fuente: Gobierno Regional de Salud, HNAAA, Hospital Naylamp, Policlínico Oeste, MMN e INEI.

Para el presente plan de negocios se obtuvo la muestra de 668 encuestas en total, con un nivel de confianza del 94% y un margen de error del 6%, las encuestas se aplicaron de acuerdo al grado de discapacidad III, IV y V, las cuales fueron 200, 281 y 187 encuestas respectivamente, estas se realizaron a los familiares del adulto mayor frágil, que tenían la necesidad de contratar un servicio de cuidado asistencial.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección

Para este plan de negocios se aplicó una entrevista a profesionales de la salud, buscando así conocer el perfil de nuestros clientes, que tengan la necesidad de contratar un servicio de cuidado asistencial al adulto mayor.

Por otro lado se aplicaron 668 encuestas a los familiares del adulto mayor frágil de la ciudad de Chiclayo, que necesiten un cuidado asistencial, las cuales nos permitieron analizar el entorno del mercado y las expectativas que tienen los familiares del adulto mayor para contratar el servicio de cuidado asistencial, y por ende el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Los datos para la presente investigación se recolectaron mediante:

- **Observación:** Se realizó visitas a los centros de ESSALUD, para recolectar información del área de enfermería y geriatría, así como del personal encargado de las visitas domiciliarias del área de PADOMI y en el área de hospitalización de los ESSALUD, para recolectar experiencias e información por parte de los familiares del adulto mayor. También se recolectó información del INEI, ESSALUD, Gobierno regional de Salud, etc., y páginas web como SUNASSA, MINSA, etc.
- **Entrevista:** Se aplicó a profesionales de la salud, que tengan experiencia en el cuidado del adulto mayor en los grados de discapacidad III, IV y V.
- **Encuesta:** Este método de recolección de información se aplicó a los familiares del adulto mayor frágil con grado de discapacidad III, IV y V.

3.4. Técnicas de procesamiento de datos.

Los datos recolectados mediante la encuesta fueron procesados a través de herramientas estadísticas de Microsoft Excel, por lo que se elaboró una base de datos ingresando los datos de los cuestionarios, posteriormente se elaboró tablas y gráficos estadísticos cruzados y de una sola variable de acuerdo a las dimensiones estudiadas, con la finalidad de poder identificar y analizar, como es que una variable influye en el resultado de la otra que serán explicados a través de gráficos, para conocer cuál es la situación del mercado y nuestros clientes potenciales, con la finalidad de tomar decisiones correctas y determinar la factibilidad de este plan de negocios y a la vez cumplir con los objetivos de la investigación.

IV. DISCUSIÓN Y RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas a los familiares del adulto mayor en situación frágil, se encontró que el 100%, tiene una actitud positiva hacia una empresa que brinde un servicio de cuidado para el adulto mayor, ya que cuando tienen la necesidad de contratar a un cuidador, este proceso se realiza al azar, por lo cual muchas veces según las respuestas de los encuestados, estos no están muy capacitados y no tienen un adecuado comportamiento para tratar y cuidar al paciente frágil.

El 88% de los familiares encuestados estarían dispuestos a adquirir el servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor, de una empresa; ya que esta contará con profesionales capacitados y con experiencia en el rubro para brindar un servicio de calidad, generando seguridad en los familiares responsables y para el paciente una mejor calidad de vida.

Por otro lado, los familiares sienten cierta desconfianza con el servicio propuesto (la empresa), ya que es nueva en el mercado y en el rubro en la ciudad de Chiclayo, pero también son conscientes de su necesidad. Para reducir la incertidumbre y la percepción de riesgo de los potenciales clientes, se realizarán alianzas estratégicas con entidades y organizaciones reconocidas y de prestigio.

En el mercado de Chiclayo no se cuenta con una competencia formal en el rubro del cuidado privado del adulto mayor, por lo que enfermeras, técnicos en enfermería, estudiantes y cuidadores informales (Personas que no han realizado estudios superiores, pero que obtuvieron conocimientos básicos mediante cursos de actualización o a través de experiencia laboral), prestan el servicio de cuidado al paciente, en sus tiempos libres, el cual no es de calidad, generando en el familiar inseguridad e incertidumbre

Debido a los avances en la medicina la esperanza de vida del adulto mayor, al 2015 es de 83 años las mujeres y los hombres de 80 años, siendo actualmente un mercado insatisfecho y poco explorado, además la población del adulto mayor se ha incrementado constantemente, debido a la reducción de niveles de mortalidad y fecundidad (Figura 2).

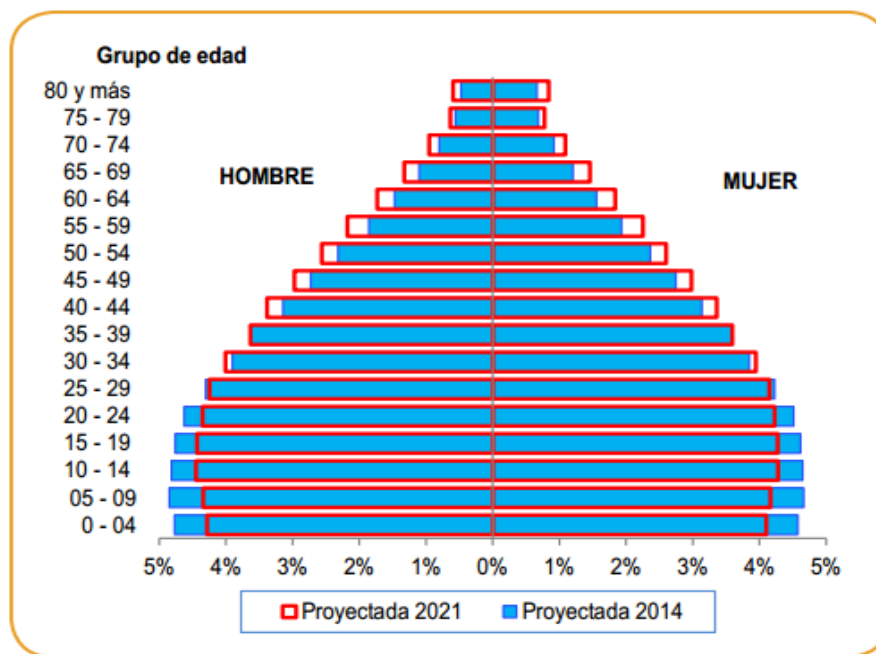


Figura 2 Perú pirámide de población, 2014 - 2021

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

En el departamento de Lambayeque la población del adulto mayor ascendió a 135 225 personas (2014), el cual es equivalente al 7% de la población del país, siendo el 6° departamento con más población del adulto mayor en el Perú, según las estadísticas de INEI el índice de dependencia ira incrementándose constantemente.

En la investigación se encontró que el 40% de entrevistados necesita contratar el servicio diariamente, las 24 horas del día (Ver Tabla 3), ya que en su mayoría trabajan y no cuentan con el tiempo, ni los conocimientos suficientes para dedicarles a sus pacientes. Por otro lado los clientes potenciales (79%), están dispuestos a contratar un servicio permanente, pero con profesionales capacitados que brinden un servicio de calidad, porque es incómodo estar cambiando de cuidador a cada momento, por lo que se pone en juego los sentimientos del paciente.

Tabla 3 Requerimiento del servicio de cuidado asistencial.

Requerimientos del servicio de cuidado asistencial	Porcentaje (%)
Diario – 24 hrs.	40
Diario - 12 hrs	18
Lunes a Viernes - 12 hrs.	20
Lunes a viernes - 24 hrs.	8
Fin de semana - 12 hrs.	3
Fin de semana - 24 hrs.	5
Eventualidades	6

Fuente: Resultados de la investigación

El 62% de los encuestados, necesitan que el cuidador sea responsable, actúe conscientemente sobre la labor encomendada, cuente con principios éticos y los ponga en práctica, asimismo cumpla con las obligaciones y funciones de su trabajo. Por otro lado los familiares exigen que el servicio sea de calidad, satisfaga sus necesidades y expectativas. La buena relación y comunicación directa, entre cuidador asistencial, paciente y familiar, es indispensable, para ello se realizará una minuciosa selección del personal, para corroborar que cumplan con el perfil de la empresa.

De acuerdo a los resultados de la investigación el perfil del cliente es: rango de edad entre 39 – 63 años de edad, que tienen una solvencia económica estable, para poder cubrir los gastos de contratar el servicio de cuidado asistencial. El 42% tienen ingresos económicos mensuales que oscilan entre s/. 1 500 – s/. 3 000, y es en el 80% de los casos que los hijos del paciente, de manera solidaria, son los que asumirían los gastos del adulto mayor. El 53% de los consumidores finales

(Adulto mayor), cuentan con algún tipo de ingreso económico, como pensión de jubilación, AFP, alquiler de inmuebles, etc.; pero no es suficiente para cubrir los gastos de un servicio de cuidado asistencial.

El 71% de los pacientes viven en el distrito de Chiclayo, lo cual permitirá que exista un fácil acceso a la ubicación del domicilio para brindar el servicio de cuidado asistencial y también al momento de realizar las visitas domiciliarias para evaluar la satisfacción de calidad del cliente, por el servicio brindado.

El 90% de los familiares responsables del adulto mayor prefieren, que el cuidador sea de sexo femenino y se encuentre en un rango de edad entre 25 a 50 años, para que puedan movilizar y cuidar adecuadamente al paciente, que cuente con un grado de educación de técnicos en enfermería (89%).

En los últimos años se han realizado muchos avances científicos, en el campo de la medicina, lo que ha permitido desarrollar nuevos instrumentos para proteger y mejorar la salud de las personas. Pero también debido a la contaminación del medio ambiente y la vida sedentaria que llevamos, se incrementarán enfermedades crónicas y nuevas para el campo de la medicina. Según la Organización Mundial de Salud (OMS), el 15% de la población mundial padece de alguna forma de discapacidad (limitaciones de la actividad diaria y restricciones a la participación), debido al envejecimiento y aumento de las enfermedades crónicas.

4.2. NECESIDAD A SATISFACER

En la actualidad nos encontramos en un país con una tasa de población joven del 89.2% el cual es mayor, a comparación a la tasa de población del adulto mayor que es el 10.8%. En el departamento de Lambayeque hasta el 2014 hubo una

población de 1 250 349 personas, del cual son 135 225 adultos mayores de 60 años a más.

En la ciudad de Chiclayo hay una población de 4 534 adultos mayores en una situación frágil (2014), los cuales se encuentran en el grado de discapacidad III, IV y V: En el grado III (Adulto mayor que se puede movilizar, pero con la ayuda de otra persona y padece algún tipo de enfermedad), en esta categoría se encontró 1 360 pacientes. IV (Adulto mayor que padece enfermedad crónica, es por ello que tiene que estar en cama y se puede movilizar en silla de ruedas), en esta categoría se encontró 1 904 pacientes y V (Adulto mayor que se encuentra en estado de coma o vegetal, que se alimenta por sondas), en esta categoría se encontró 1 270 pacientes, esta información fue recolectada solo de los afiliados a ESSALUD de la ciudad de Chiclayo.

El entorno experimenta cambios constantemente y ahora tanto hombres y mujeres trabajan y aportan económicamente al hogar, lo cual genera que los familiares no tengan tiempo, ni los conocimientos necesarios para brindarles un servicio de cuidado asistencial al adulto mayor frágil, es ahí donde nace la necesidad de los familiares de contratar a una persona que brinde el servicio de cuidado asistencial al adulto mayor. Pero en la ciudad de Chiclayo no existe una empresa que brinde este tipo de servicios con formalidad y seguridad tanto para el adulto mayor como para los familiares, que muchas veces necesitan de un cuidador para poder realizar otro tipo de actividades.

4.3. VIABILIDAD ESTRATÉGICA

IDEA DE NEGOCIO

La presente investigación busca satisfacer la necesidad de las familias, en la ciudad de Chiclayo, de un servicio de cuidado para el adulto mayor brindando seguridad y calidad de vida al paciente y a sus familiares. El servicio ofrecerá cuidado asistencial mediante enfermeras y técnicas en enfermería, capacitadas y con experiencia para una adecuada atención y cuidado del adulto mayor.

Estas personas recibirán capacitaciones y cursos de actualización con instituciones relacionadas con el cuidado de la salud, con las que se mantendrá alianzas estratégicas. Asimismo se busca la comodidad y satisfacción de los clientes y consumidores finales, ya que se contará con personal especialista en la estética personal y conductores responsables que se encargarán de la movilización del paciente para realizar sus controles, chequeos médicos o emergencias.

El cuidado asistencial consiste en:

- **Acción preventiva:** Sirve para identificar el problema o no conformidad potencial del paciente (Adulto mayor). Por ejemplo: Observar cambios de la piel, tomar la presión arterial y llevar un registro, etc.
- **Acción asistencial:** El cuidador se encargará de realizar tareas de apoyo para que el adulto mayor pueda realizar sus actividades cotidianas. Por ejemplo: Apoyarlo en su movilización, cuidar que ingiera sus alimentos y medicamentos de la forma y en la hora correcta, realizar su adecuada higiene personal y ejercicios, etc.
- **Acción educativa:** El cuidador se encargará de formar hábitos y actitudes encaminados al bienestar y calidad de vida del adulto mayor y su familia.

Por otro lado la empresa se encargará de realizar visitas domiciliarias para evaluar la calidad del servicio brindado y la satisfacción del cliente por el servicio brindado

y existirá una comunicación directa entre el cuidador asistencial, los familiares del adulto mayor y la empresa.

Nombre del negocio

VIVE CUIDADOS - “Vive más, vive feliz”

Visión

Brindar calidad de vida, salud y seguridad al adulto mayor.

Misión

Ofrecer un servicio de cuidado asistencial de calidad para el adulto mayor en situación frágil.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Posicionar para el 2020, a la empresa como la mejor en brindar un servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor en la ciudad de Chiclayo.
- Contar con un proceso estandarizado de selección del personal, con la finalidad de contratar a profesionales capacitados y con experiencia en el servicio de cuidado del adulto mayor.
- Mantener las alianzas estratégicas con las instituciones y empresas, para aprovechar el posicionamiento y prestigio que tienen, para generar confianza y seguridad en los clientes y consumidores.

- Obtener una rentabilidad anual neta del 15% durante los próximos 5 años.

ESTRATEGIAS DE NEGOCIO

Estas estrategias son un conjunto de acciones planificadas anticipadamente, para alcanzar metas específicas, que son utilizadas para fortalecer la empresa y aumentar la satisfacción del cliente. Para el presente plan de negocios se utilizará la estrategia de diferenciación, ya que se brindará un servicio integral de cuidado asistencial para el adulto mayor en la ciudad de Chiclayo, las estrategias de diferenciación serán:

- Se realizarán visitas mensuales a los domicilios de nuestros clientes, para conocer el grado de satisfacción de acuerdo al desempeño de los cuidadores asistenciales y la evolución del paciente.
- Se mantendrá una comunicación constante entre cuidador, familiar y empresa, para informar cómo ha ido evolucionando el adulto mayor y brindar seguridad al familiar.
- La empresa contará con asesoría de profesionales en la salud (Psicólogo, nutricionista, terminólogo médico, etc.), belleza personal (Estilistas, podólogos, etc.) y conductores responsables que se encargarán del transporte del adulto mayor.

OPORTUNIDAD DE NEGOCIO

Mediante un estudio de mercado se observó que en la ciudad de Chiclayo no existe una empresa que brinde un servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor,

es por eso que enfermeras, estudiantes universitarios y técnicos en enfermería, en sus tiempos libres brindan este servicio, debido a ello se encontró un mercado insatisfecho ya que no existe compromiso y responsabilidad para brindar un servicio adecuado para el adulto mayor. Es ahí donde nace la necesidad de los familiares de contratar un servicio de cuidado formal y seguro para sus familiares, ya que ellos no cuentan con los conocimientos ni el tiempo adecuado para realizar dicha labor.

ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS

- Personal capacitado y con experiencia en el rubro de cuidado asistencial al adulto mayor.
- Servicio integral de cuidado asistencial a domicilio.
- Alianzas estratégicas con instituciones y empresas.

OPORTUNIDADES

- No existe competencia formal en el rubro de negocio
- Incremento poblacional del adulto mayor
- Mercado poco explotado

DEBILIDADES

- No tener un proceso estandarizado de selección del personal.
- No tener experiencia en el mercado.

AMENAZAS

- Competencia por parte de cuidadores informales.
- Ingreso de nuevos competidores.
- Desconocimiento de los clientes potenciales de un servicio de cuidado asistencial.

Tabla 4 FODA cruzado

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>(O1) No existe competencia formal en el rubro de negocio.</p> <p>(O2) Incremento poblacional del adulto mayor.</p> <p>(O3) Mercado poco explotado.</p>	<p>(F1) Personal capacitado y con experiencia en el rubro de cuidado asistencial al adulto mayor.</p> <p>(F2) Servicio integral de cuidado asistencial a domicilio.</p> <p>(F3) Alianzas estratégicas con instituciones y empresas.</p> <p>F1O3: Generar confianza en los clientes, al brindar un servicio de calidad con personal capacitado y con experiencia, ya que es un mercado poco explotado</p> <p>F2O1: Brindar un servicio integral de cuidado asistencial a domicilio, ya que no existe competencia formal.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>(A1) Competencia por parte de cuidadores informales.</p> <p>(A2) Ingreso de nuevos competidores.</p> <p>(A3) Desconocimiento de los clientes potenciales de un servicio de cuidado asistencial.</p>	<p>F1A1: Fidelizar a los clientes, contando con personal capacitado y con experiencia, para disminuir la competencia informal.</p> <p>F3A3: Mantener las alianzas con instituciones y empresas, para generar confianza, ante el desconocimiento del servicio.</p>	<p>D2A2: Diseñar una ventaja competitiva, para contrarrestar el ingreso de posibles competidores.</p> <p>D1A1: Reclutar adecuadamente al personal, para reducir la competencia de cuidadores informales.</p>

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS (MEFE)

Tabla 5 Análisis de la matriz EFE

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO		PESO	VALOR	PONDERACIÓN
OPORTUNIDADES				
1.-	No existe competencia formal en el rubro de negocio	0.2	4	0.8
2.-	Incremento poblacional del adulto mayor	0.2	4	0.8
3.-	Mercado poco explotado	0.2	4	0.8
AMENAZAS				
1.-	Competencia por parte de cuidadores informales.	0.1	2	0.3
2.-	Ingreso de nuevos competidores.	0.1	2	0.2
3.-	Desconocimiento de los clientes potenciales de un servicio de cuidado asistencial.	0.2	2	0.4
		1		3.3

En la matriz de evaluación de los factores externos, se obtuvo un peso ponderado de 3.3, lo cual indica que el plan de negocio tiene una tendencia favorable, ya que se aprovechará las oportunidades del mercado, minimizando los posibles efectos negativos de las amenazas externas.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS (MEFI)

Tabla 6 Análisis de la matriz EFI

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO		PESO	VALOR	PONDERACIÓN
FORTALEZAS				
1.-	Personal capacitado y con experiencia en el rubro de cuidado asistencial al adulto mayor.	0.35	4	1.4
2.-	Servicio integral de cuidado asistencial a domicilio.	0.35	4	1.4
3.-	Alianzas estratégicas con instituciones y empresas.	0.20	3	0.6
DEBILIDADES				
1.-	No tener un proceso estandarizado de selección del personal.	0.06	1	0.06
2.-	No tener experiencia en el mercado	0.02	1	0.02
3.-	Desempleo de los familiares del adulto mayor.	0.02	1	0.02
		1		3.5

En la matriz de evaluación de los factores internos, se obtuvo un peso ponderado de 3.5, lo cual indica que el plan de negocios cuenta con una posición interna bastante fuerte, ya que se aprovechará adecuadamente las fortalezas, para poder contrarrestar las debilidades de la empresa.

CADENA DE VALOR

ACTIVIDADES PRIMARIAS

a. Logística interna

La empresa al inicio de sus actividades contará con 12 técnicas en enfermería y 2 enfermeras, lo cual nos permitirá brindar los servicios de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes y consumidores

b. Operaciones

- Administrar eficientemente los recursos materiales y financieros, así como el desempeño de los profesionales con la finalidad de brindar un servicio de calidad.
- Identificar qué es lo que necesita el cliente, lo cual se determinará mediante el diseño de estrategias de ventas y el análisis de los cambios que presente el mercado.
- También se brindarán capacitaciones y cursos de actualización para ofrecer al consumidor un servicio de calidad y satisfacción al cliente.

c. Logística externa

- Se realizarán visitas mensuales a los domicilios de nuestros clientes, para conocer el grado de satisfacción de acuerdo al desempeño de los cuidadores asistenciales y la evolución del paciente.
- Se mantendrá una comunicación constante entre cuidador, familiar y empresa, para informar cómo ha ido evolucionando el adulto mayor y brindar seguridad al familiar.
- Se elaborarán cuestionarios para medir la satisfacción del cliente por el servicio brindado.
- Se realizarán alianzas estratégicas con profesionales de la estética y rehabilitación, así como con empresas de taxi, los cuales se encargarán de brindar mayor seguridad y bienestar al adulto mayor y al cliente.

d. Mercadotecnia y ventas

- Se contará con asesores personalizados para brindar información adecuada
- Se realizarán visitas personales de venta a los domicilios de los clientes potenciales.
- Se establecerá un canal de comunicación mediante redes sociales (Twitter, Facebook y pagina web), para responder a las consultas de los familiares interesados en adquirir el servicio ofrecido.
- Se dará a conocer el servicio de cuidado asistencial del adulto mayor mediante folletos y tarjetas personales de los asesores de ventas.

e. Servicio

Se brindará calidad de vida y seguridad al adulto mayor mediante un servicio de cuidado asistencial el cual se divide de la siguiente manera:

- **Acción preventivo:** Sirve para identificar el problema o no conformidad potencial del paciente (Adulto mayor). Por ejemplo: Observar cambios de la piel, tomar la presión arterial y llevar un registro, etc.
- **Acción asistencial:** El cuidador se encargará de realizar tareas de apoyo para que el adulto mayor pueda realizar sus actividades cotidianas. Por ejemplo: Apoyarlo en su movilización, cuidar que ingiera sus alimentos y medicamentos de la forma y en la hora correcta, vigilar la adecuada realización de su higiene personal y ejercicios, etc.
- **Acción educativa:** El cuidador se encargará de formar hábitos y actitudes encaminados al bienestar y calidad de vida del adulto mayor y su familia.

ACTIVIDADES DE APOYO

f. Infraestructura de la empresa

La empresa brindará un servicio a domicilio, pero realizará sus actividades administrativas en un local alquilado ubicado en un lugar estratégico de la ciudad de Chiclayo, para el fácil acceso de los clientes actuales y potenciales, por otro lado el local estará dividido por el área de administración que tendrá a cargo toda la dirección de la empresa.

g. Administración de Recursos Humanos

Es el área más importante de la empresa, las actividades que se desarrollarán son: el reclutamiento de personal con experiencia en el rubro y será realizado por un

equipo de profesionales de la salud y psicología, estos se encargarán de identificar las necesidades del puesto de trabajo, evaluarán a los candidatos y ayudarán a los familiares a tomar la mejor decisión, por otro lado se les capacitará trimestralmente con el fin de tener profesionales actualizados para afrontar los cambios del entorno y la evolución del adulto mayor.

h. Desarrollo tecnológico

A mediano plazo la empresa podría adquirir maquinaria y tecnología especializada en salud, para ofrecer un mejor servicio y calidad de vida para el adulto mayor y sus familiares.

i. Abastecimiento

Para el desarrollo de actividades del personal se necesitará de computadoras para el almacenamiento de datos de nuestros clientes, por otro lado se necesitará el servicio de mantenimiento para las mismas, y para eso se realizarán alianzas estratégicas con empresas que brinden servicios de mantenimiento de software, venta de útiles de oficina, muebles, folletos y tarjetas personales.

MODELO DE NEGOCIO.

a) Segmentos de clientes

El mercado objetivo de este plan de negocio, es el adulto mayor de 60 años a más, con grado de discapacidad **III** (Adulto mayor que se puede movilizar, pero con la ayuda de otra persona y padece algún tipo de enfermedad), en esta categoría encontramos 1 360 pacientes. **IV** (Adulto mayor que padece enfermedad crónica,

es por ello que tiene que estar en cama y se puede movilizar en silla de ruedas), en esta categoría encontramos 1 904 pacientes y V (Adulto mayor que se encuentra en estado de coma o vegetal, que se alimenta por sondas), en esta categoría encontramos 1 270 pacientes, que necesite el servicio de cuidado asistencial. El adulto mayor será el consumidor final y los familiares serán los clientes ya que son quienes se responsabilizarán de los gastos económicos, esta información es recolectada solo de los ESSALUD de la ciudad de Chiclayo.

b) Propuesta de valor

Brindar calidad de vida y seguridad al adulto mayor.

El presente plan de negocios tiene como finalidad mejorar la calidad de vida y seguridad personal del adulto mayor, el cual tenemos una población de 4 534 pacientes, para el cual se brindara el servicio de cuidado asistencial, lo cual generara un bienestar físico, social y emocional, ya que se contará con personal capacitado, con experiencia y conocimientos necesarios, para brindar un cuidado asistencial de calidad.

c) Relaciones con los clientes

El objetivo es comunicar los beneficios del servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor, y persuadir a los clientes para que demanden este servicio, esto se realizara de forma:

Directa y personalizada en nuestra oficina en la ciudad de Chiclayo.

La empresa contará con una oficina en un lugar estratégico de la ciudad de Chiclayo, lo cual va a generar mayor confianza y seguridad para contratar el

servicio de cuidado asistencial, contando con una infraestructura cómoda y organizada.

- Asesores personalizados para brindar adecuada información: La principal fortaleza es el personal, es cual estará capacitado e informado, para poder comunicar adecuadamente el servicio que se brindará.
- Visitas domiciliarias para evaluar la satisfacción de calidad del cliente, por el servicio brindado: Se visitara temporalmente a las familias que van a contratar nuestro servicio, para tener un adecuado control de la calidad de servicio que se está brindando.
- Comunicación directa entre el cuidador asistencial y los familiares del adulto mayor: El personal de nuestra empresa contará con un teléfono celular, para que exista una comunicación directa entre el cuidador, los familiares y la empresa.

d) Canales de distribución

Son los medios por el cual se va a transmitir la información del servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor, esto se realizara a través de visitas personales de venta, folletos y tarjetas personales, así como página web y participación en redes sociales: Facebook y Twitter.

e) Fuentes de ingreso

Se obtendrá mediante la prestación del servicio de cuidado asistencial del adulto mayor, por turnos (Día y noche).

f) Actividades claves

- Reclutamiento de personal: Esta es la principal fortaleza de la empresa porque depende de ello la fidelización de nuestros clientes, es por eso que a la hora de reclutar personal, esta actividad se realizará minuciosamente.
- Contacto directo entre empresa, cuidador y familiares: esta actividad fomentará una mayor comunicación y confianza entre empresa y familiares.
- Control de la calidad del servicio brindado: Se evaluará constantemente al cuidador asistencial, para mejorar los puntos débiles del servicio y fortalecer los puntos positivos del servicio.

g) Recursos claves

- Se contará con personal profesional, capacitado y con experiencia para brindar un servicio de cuidado asistencial de calidad
- Se realizará constantemente capacitaciones y talleres al personal de acuerdo a los resultados obtenidos de las visitas domiciliarias que se realizará a los familiares del adulto mayor, para evaluar la calidad de servicio que se está brindando.

h) Alianzas claves

- Red asistencial: Naylamp, Policlínico oeste, Manuel Manrique Nevado, Almanzor Aguinaga Asenjo, Carlos Castañeda M.
- Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: Reclutamiento de enfermeras
- Universidad de Chiclayo: Reclutamiento de Tecnólogos Médicos en las diversas especialidades.
- Colegio tecnólogo médico del Perú: Reclutamiento de profesionales y alianza para capacitaciones a nuestro personal.

- Instituto de educación superior tecnológico privado Cayetano Heredia: Reclutamiento de técnicas en Enfermería.
- Easy taxi: Brindar servicio de transporte seguro al personal de la empresa y clientes.
- Taxi Perú Tours: Servicio de transporte
- Pepe saloon: Servicio de peluquería a domicilio.

i) Estructura de costos

- Gastos administrativos: Todo tipo de implementación que necesite la empresa; como materiales de oficina utilizados por el personal, limpieza del local, energía eléctrica.
- Capacitación: Lo realizarán profesionales especialistas y con experiencia en la materia (Médicos gerontólogos, terminólogos médicos, etc.)
- Marketing: Se hará publicidad de la empresa mediante 2 avisos en el periódico La Industria, también se hará merchandising.
- Alquiler de oficina: Este se efectuará mensualmente debido a que será un lugar alquilado.
- Impuestos: Los impuestos que se pagarán Impuestos a la renta, Impuesto general a las ventas, etc.
- Equipamiento: Muebles y equipos tanto como para oficina, como para brindar el servicio de cuidado asistencial.

Tabla 7 Modelo Canvas

Alianzas claves	Actividades claves	Propuesta de valor	Relaciones con los clientes	Segmentos de clientes
-Red asistencial ESSALUD -Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo y Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: -Universidad de Chiclayo -Colegio tecnólogo médico del Perú -Instituto de educación superior tecnológico privado Cayetano Heredia -Easy taxi y Taxi Perú Tours -Pepe salón	-Reclutamiento de personal. -Contacto directo entre empresa, cuidador y familiar. -Control de calidad del servicio brindado	Brindar calidad de vida, bienestar y seguridad al adulto mayor.	Directa y personalizada: En nuestra oficina en la ciudad de Chiclayo - Asesores personalizados para brindar adecuada información. - Visitas domiciliarias para evaluar la satisfacción de calidad del cliente, por el servicio brindado. - Comunicación directa entre el cuidador asistencial y los familiares del adulto mayor.	Adulto mayor de 60 años a más, con grado de discapacidad III, IV y V, que necesite el servicio de cuidado asistencial. Personas con ingresos económicos A, B y C entre 40 y 60 años que necesite cuidado de calidad y exclusivo a sus adultos mayores
	Recursos claves		Canales de distribución	
	-Personal capacitado y con experiencia -Capacitaciones y talleres al personal de la empresa.		-Visitas personales de venta -A través de folletos y tarjetas personales. -Página Web -Redes sociales: Facebook y Twitter	
Estructura de costos		Fuentes de ingresos		
-Gastos administrativos -Alquiler de oficina.	-Marketing -Capacitación	-Servicio de cuidado asistencial del adulto mayor por turnos (Día y noche)		

4.4. VIABILIDAD DE MERCADO

TIPOS DE MERCADO

Mercado potencial

En el departamento de Lambayeque hay 135 225 adultos mayores de 60 años a más, el cual es equivalente al 7% de la Población del país, siendo el 6° departamento con más población del adulto mayor en el Perú, y también teniendo una esperanza de vida al 2015 de 83 años las mujeres y los hombres de 80 años.

Mercado disponible

En la ciudad de Chiclayo se encontró 4 534 adultos mayores en una situación frágil (2014), los cuales se encuentran en el grado de discapacidad III, IV y V, la población tomada en cuenta para el presente plan de negocios solo son afiliados de ESSALUD, ya que ha sido la única institución que se encontró información.

Mercado efectivo

Este mercado comprenderá a potenciales clientes que tengan la necesidad de contar con un servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor en la ciudad de Chiclayo.

Mercado objetivo

El mercado de este plan de negocios abarcará a los adultos mayores en grado de discapacidad III, IV y V, que necesitan un servicio de cuidado asistencial y que se encuentren en un nivel socioeconómico A, B y C; ya que el servicio es relativamente costoso.

PLAN DE MARKETING

PRODUCTO

Somos una empresa que se dedicará a brindar calidad de vida y seguridad al adulto mayor en la ciudad de Chiclayo, mediante un servicio integral de cuidado asistencial, el cual contará con profesionales capacitados y con experiencia en el rubro de la salud.

La empresa también brindará un servicio post-venta, que consiste en visitas domiciliarias mensuales realizadas por un médico para hacer un seguimiento de la evolución del paciente, mediante estas visitas se evaluará la satisfacción de calidad del cliente por el servicio brindado.

Asimismo se contará con servicios complementarios para mayor comodidad del cliente y del consumidor como peluquería, transporte, psicología, nutrición, etc. Y se mantendrá alianzas estratégicas con instituciones y empresas de prestigio y reconocidas en el mercado, los ingresos de la empresa será mediante:

- Servicio de cuidado asistencial del adulto mayor por horas.
- Servicio de cuidado asistencial por turno (Día y noche).

Logo



PLAZA

La empresa estará ubicada en el distrito de Chiclayo, en la Av. Bolognesi, ya que es un lugar estratégico y céntrico, porque los principales hospitales y clínicas están ubicados en zonas aledañas, además es una avenida de mucha concurrencia por los pobladores de la ciudad de Chiclayo.

El canal de distribución será de la siguiente manera:

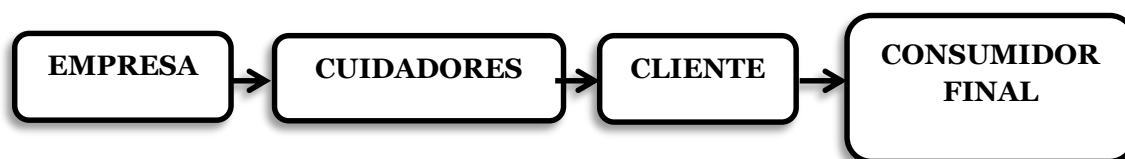


Figura 3 Canal de distribución.

La empresa será la encargada de reclutar profesionales capacitados y con experiencia en el rubro de la salud, pero el personal encargado del cuidado,

mantendrán una relación directa con los clientes, ya que brindarán el servicio de cuidado asistencial del adulto mayor que en este caso es el consumidor final.

PROMOCIÓN

Para lograr un mayor posicionamiento de la empresa en los clientes potenciales de la ciudad de Chiclayo se desarrollaran diversas estrategias para generar confianza y seguridad en los familiares del adulto mayor, ya que nuestra mayor ventaja es no tener un competidor formal que brinde un servicio de cuidado asistencial.

Se buscará fidelizar a los clientes mediante visitas domiciliarias mensuales gratuitas, con la finalidad de dar a conocer la evolución del paciente y tomar las medidas correctivas y preventivas para lograr el bienestar físico y emocional del adulto mayor y del familiar.

También se contará con un local en el cual los clientes pueden ser asesorados para recibir la información adecuada del servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor, asimismo podrán resolver sus dudas e inquietudes.

Marketing Directo

Por este medio se utilizarán volantes, folletos y tarjetas personales que serán distribuidos en lugares estratégicos como en clínicas y hospitales de la ciudad de Chiclayo, ya que en esos lugares se encuentran concentrados la mayor parte de los clientes potenciales. Con respecto al medio online, se mantendrá una participación constante en las redes sociales como facebook y twitter; también se contará con una página web, para brindar una mejor comunicación e información sobre el servicio que se brindará.

Merchandising

Según el American Marketing Association (AMA), el merchandising es un conjunto de productos publicitarios para promocionar una marca, mediante

actividades promocionales que se realizan en las tiendas. La empresa obsequiará lapiceros, gorras, llaveros, almanaques; estos productos llevarán la marca de la empresa, con la finalidad de promocionar el servicio de cuidado y fidelizar a los clientes.

PRECIO

De acuerdo a la investigación del mercado y según los resultados de la encuesta se calculó el precio de venta del servicio de cuidado asistencial del adulto mayor.

Tabla 8 Servicio de una técnica en enfermería - grado de discapacidad III

HORARIO	Diario	
	Día	Noche
PRECIO DEL SERVICIO	S/. 40	S/. 45

Fuente: Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo

Tabla 9 Servicio de una enfermera - grado de discapacidad III

HORARIO	Diario	
	Día	Noche
PRECIO DEL SERVICIO	S/. 95	S/. 100

Fuente: Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo

Tabla 10 Servicio de una técnica en enfermería - grado de discapacidad IV

HORARIO	Diario	
	Día	Noche
PRECIO DEL SERVICIO	S/. 50	S/. 55

Fuente: Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo

Tabla 11 Servicio de una enfermera - grado de discapacidad IV

HORARIO	Diario	
	Día	Noche
PRECIO DEL SERVICIO	S/. 105	S/. 110

Fuente: Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo

Tabla 12 Servicio de una Técnica en enfermería - grado de discapacidad V

HORARIO	Diario	
	Día	Noche
PRECIO DEL SERVICIO	S/. 60	S/. 65

Fuente: Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo

Tabla 13 Servicio de una enfermera - grado de discapacidad V

HORARIO	Diario	
	Día	Noche
PRECIO DEL SERVICIO	S/. 110	S/. 120

Fuente: Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo

Estrategias de ventas

- Se contará con un local en el centro de la ciudad de Chiclayo, el cual será el principal punto venta.
- Se entregará, volantes, folletos y tarjetas personales; que serán distribuidos en lugares estratégicos de la ciudad de Chiclayo.
- Se mantendrá una participación activa en redes sociales, también se contará con una página web.
- Se contará con asesores de ventas, para brindar mayor información a los clientes y resolver sus dudas.

Fuerza de ventas

Los vendedores dependerán del administrador, pero al inicio de las actividades de la empresa se contará solo con 1 asesor de ventas, de acuerdo al incremento de ventas se contratará más asesores:

- 1 asesor de ventas permanecerá en la oficina para brindar información sobre el servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor.
- 2 asesor de ventas se encargarán de captar clientes en diferentes puntos estratégicos de la ciudad de Chiclayo.

PERSONAS

Se contará con profesionales calificados en medicina, técnicos en enfermería, enfermería, psicología, nutrición, terminología médica, etc.; siendo los recursos claves que nos diferenciará de la competencia informal que existe en el rubro de cuidado para el adulto mayor en la ciudad de Chiclayo.

PROCESOS

Los procesos eficientes son necesarios para garantizar la entrega del servicio ofrecido y pueda considerarse que entrega valor real, convirtiendo al proceso general en una experiencia única, diferente, resaltando la eficiencia de los colaboradores y aumentando los niveles de productividad.

EVIDENCIA FÍSICA

La oficina en donde se brindará información sobre el servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor en la ciudad de Chiclayo, será un lugar limpio, iluminado, ventilado, por lo que se contratará un personal de limpieza, la oficina estará organizada adecuadamente para que exista una comunicación directa entre empresa y cliente.

El personal de ventas y atención al cliente, tendrán un trato amable para que sea un lugar cómodo, lo cual permitirá generar confianza y seguridad en los clientes.

4.5. VIABILIDAD TÉCNICA - OPERATIVA

Se analizó los factores que permitieron determinar la ubicación de la empresa de cuidado asistencial del adulto mayor, en base a los estudio de macro localización y micro localización; así también se determinó el tamaño del negocio y se diseñó los procesos para la estructuración de la empresa. Para ello se definió los siguientes objetivos:

- Determinar la ubicación del local
- Determinar la capacidad y tamaño del local
- Contar con un lugar adecuado para la distribución de las áreas
- Definir los horarios de atención en la oficina

UBICACIÓN DEL LOCAL

El local estará dirigido a los clientes potenciales, que deseen mayor información sobre el servicio de cuidado asistencial del adulto mayor, asimismo se buscará resolver sus dudas e inquietudes sobre el servicio, para generar mayor confianza y seguridad. El asesor de ventas será el encargado de explicar a los clientes potenciales, las actividades que desarrollará el cuidador de acuerdo al grado de discapacidad en el que se encuentre el adulto mayor.

En la oficina se encontrará el gerente general para resolver personalmente las quejas y sugerencias del cliente.

LOCALIZACIÓN

El área donde se ubicará el local será en la ciudad de Chiclayo y para determinar el lugar se analizó las zonas que cumplan con los requerimientos, en primer lugar se realizó un estudio de macro localización.

La selección de la ubicación para la oficina se llevó a cabo analizando una serie de factores, lo cuales nos facilitaran realizar nuestras operaciones con el menor tiempo y costo posible. Así mismo para elegir el lugar del local se tomó en cuenta, la cercanía a hospitales y clínicas más concurridas en la ciudad de Chiclayo.

Con respecto a los factores estratégicos y socioeconómicos, Chiclayo es la cuarta ciudad más poblada del Perú con 594.759 habitantes, además, el 24% de habitantes de la población de Chiclayo lleva un estilo de vida progresista. Esta ubicación permitirá que el local se encuentre en una zona urbana cerca al centro económico de Chiclayo.

MACROLOCALIZACIÓN

En el siguiente cuadro se especificará dónde estará ubicado el local con respecto a la macrolocalización:

Tabla 14 Macrolocalización

INDICADOR	PAÍS	REGIÓN	DEPARTAMENTO	PROVINCIA
Macrolocalización	Perú	Costa	Lambayeque	Chiclayo

Fuente: Google Maps, 2015

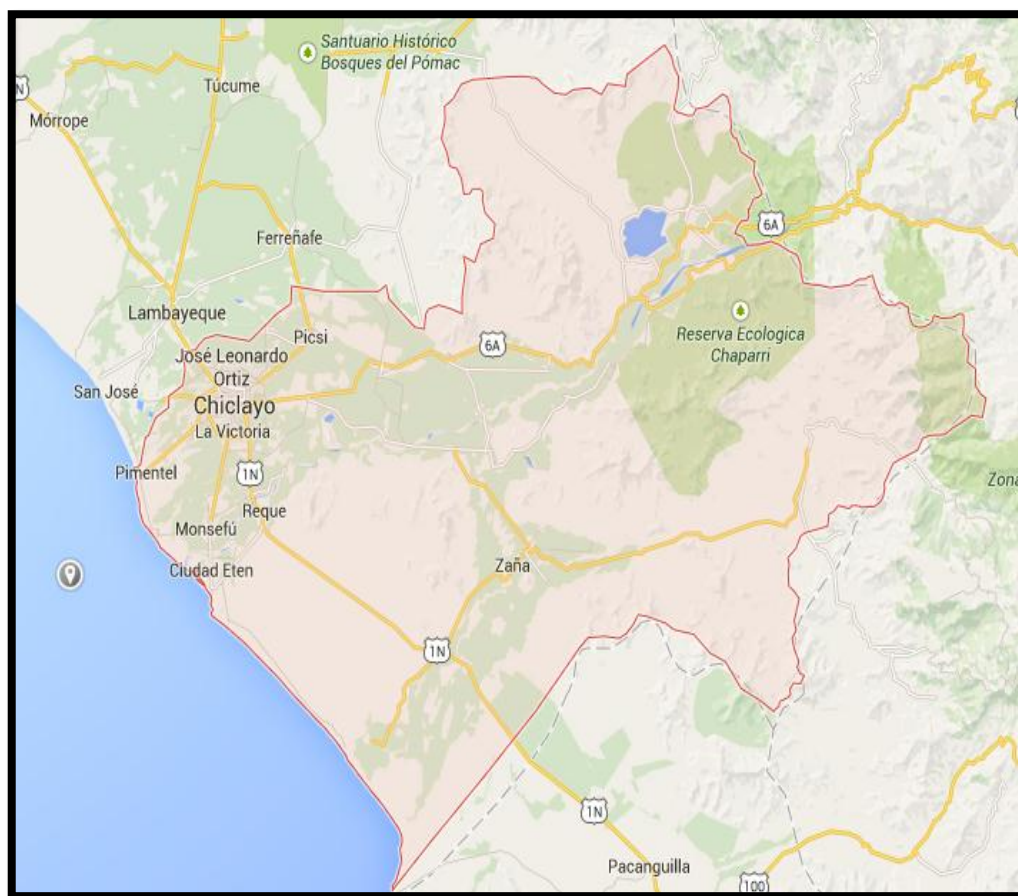


Figura 4 Provincia de Chiclayo.

Fuente: Google maps, 2015

MICROLOCALIZACIÓN

Se realizó la microlocalización para los distritos de Chiclayo, José Leonardo Ortiz y La Victoria, ya que son lugares donde se encuentra la mayor parte de la población de la provincia de Chiclayo.

Tabla 15 Ponderación de Factores – Macrolocalización

FACTOR	PONDERACIÓN (%)
Accesibilidad	30
Facilidad de transporte	20
Seguridad	20
Mano de obra	15
Localización de proveedores	10
Energía eléctrica y agua	5
TOTAL	100

Tabla 16 Selección de la alternativa de localización evaluación de factores

Factor Relevante	Peso	Distrito de Chiclayo		Distrito de Jlo		Distrito de La Victoria	
		Puntaje	Valor	Puntaje	Valor	Puntaje	Valor
Accesibilidad	0.30	18	5.4	16	4.8	14	4.2
Facilidad de transporte	0.20	19	3.8	15	3.0	12	2.4
Seguridad	0.20	14	2.8	11	2.2	12	2.4
Mano de obra	0.15	18	2.7	15	2.25	12	1.8
Localización de proveedores	0.10	16	1.6	12	1.2	11	1.1
Energía eléctrica y agua	0.05	16	0.80	16	0.80	16	0.80
TOTAL	1.00	101	17.1	85	14.3	77	12.7

Después de analizar el cuadro de micro localización se concluyó que el lugar ideal para el local será el distrito de Chiclayo.

- **Accesibilidad:** El distrito de Chiclayo es un punto céntrico, ya que la mayor parte de clínicas y hospitales se encuentran ubicados en esa zona, y es accesible para todo tipo de personas independientemente de alguna limitación física.
- **Facilidad de transporte:** Existe una diversidad de medios de transporte las 24 horas del día, para poder llegar al distrito de Chiclayo.
- **Seguridad:** Como es un distrito muy concurrido, transitado y conocido por la población, va a disminuir la inseguridad de fraude o estafa.
- **Mano de obra:** Se necesitará personal profesional y técnico, para el desarrollo de las actividades de la empresa, siendo esta mano de obra calificada y con experiencia.
- **Localización de proveedores:** Existirá fácil acceso para la entrega de pedido y para el mantenimiento de software.
- **Energía eléctrica y agua:** En los 3 distritos existe el abastecimiento de energía eléctrica y agua.

El local de la empresa estará ubicado en el distrito de Chiclayo en la Av. Bolognesi, a una cuadra del hospital Naylamp.

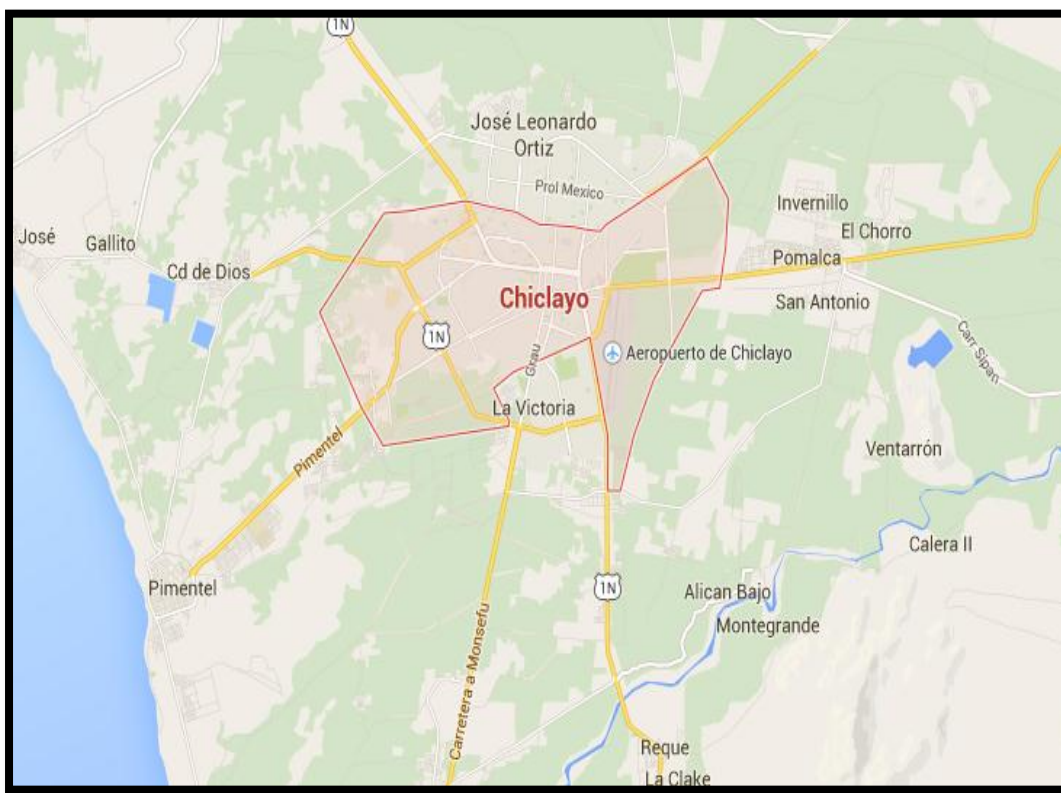


Figura 5 Distrito de Chiclayo.

Fuente: Google Maps, 2015

CAPACIDAD DEL LOCAL

El local contará con un área de 30 m², siendo el espacio suficiente para realizar las actividades de la empresa ya que estará ubicado en una zona estratégica.

La capacidad del local dependerá de acuerdo al número de servicios de cuidado asistencial para el adulto mayor que se espera brindar.

Tabla 17 Capacidad del local

CAPACIDAD	SERVICIO DE CUIDADO DE UNA TEC. EN ENFERMERÍA	SERVICIO DE CUIDADO DE UNA ENFERMERA
Capacidad de servicio de cuidado asistencial del adulto mayor	367 servicios	45 servicios

TAMAÑO DEL LOCAL

Existen muchos factores que influyen para determinar el tamaño óptimo de la empresa, para ello se tomó en cuenta la relación que existe entre: Tamaño – mercado, tamaño – capacidad de producción, tamaño – tecnología y tamaño – financiamiento.

- **Relación tamaño – mercado**

El mercado escogido para brindar el servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor es el distrito de Chiclayo y de acuerdo al estudio de mercado que se realizó, se encontró que hay un mercado potencial, ya que no existe una empresa que brinde este tipo de servicio, debido a que la demanda aumentará en el futuro, las ventas se incrementarán considerablemente.

- **Relación tamaño – capacidad de producción**

De acuerdo a los datos obtenidos de ESSALUD en la ciudad de Chiclayo se encontró una población de adulto mayor de 4 534 personas en grado de discapacidad III, IV y V; obteniendo una muestra poblacional de 668 personas a las cuales se aplicó la encuesta, de acuerdo a un previo estudio y análisis de mercado, se atenderá al 1% de nuestro público objetivo, por ser nuevos en el

mercado lo que significa que el primer mes se brindará 367 turnos de 12 horas del servicio de técnicos en enfermería y 45 turnos de 12 horas del servicio de enfermería.

Además cada año se buscará incrementar la participación del mercado en 3%.

- **Relación tamaño – tecnología**

Para este plan de negocios, al ser un servicio de cuidado asistencial, no es relevante la tecnología ya que no impedirá el buen desarrollo de la empresa

- **Relación tamaño – financiamiento**

Con respecto al capital de trabajo este aporte será propio el 60% y financiado el 40%.

DISTRIBUCIÓN DEL LOCAL

De acuerdo con el área del local será la distribución de la empresa. En el siguiente gráfico se explica cómo será la distribución de los ambientes:



Figura 6 Distribución del local.

ASPECTO TÉCNICO DEL SERVICIO

El servicio principal que brindará la empresa es el cuidado asistencial del adulto mayor en la ciudad de Chiclayo, el cual será desempeñado por técnicos en enfermería y enfermeras; el principal objetivo del servicio es que sea de calidad, generar confianza y mantener el respeto con el usuario y con los familiares.

Protocolo de cuidado de un técnico en enfermería

Asistencia de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria como son:

ASEO GENERAL

- Realizar tendido de cama del usuario y cambio de ropa de cama
- Aseo personal general del usuario, ya sea en la ducha o en la cama
- Aseo bucal
- Mantener organizada la habitación o lugar donde se realicen las actividades propias del usuario

No se realizarán labores domésticas, únicamente mantendrán en orden la habitación y adecuadas medidas de higiene, en la habitación del paciente.

ALIMENTACIÓN

- Asistencia en la alimentación, dar de comer en la boca al paciente de ser necesario.
- Recalentar o preparar alimentos ligeros (Si es que no se cuenta con personal de servicio doméstico).

- Dejar limpia el área de preparación de los mismos, lavando los utensilios utilizados, únicamente para la persona que se le brinda el servicio.

DEPOSICIÓN

- Acompañamiento para utilizar los servicio higiénicos o realizar cambio de pañal.
- Realizar limpieza continua para evitar alguna laceración en la piel.
- En caso de imposibilidad física del paciente, se realizará movilización constante para evitar úlceras por presión (UPP).

SEGUIMIENTO O TRATAMIENTO MÉDICO

- Acompañamiento a consultas médicas y terapias.
- Ministración de medicamentos por vía oral y con apego a receta médica actualizada.
- Aplicación de nebulizaciones y oxígeno.
- Ministración de medicamentos por diversas vías
- Curaciones
- Vendajes

ACTIVIDADES DE TERAPIA OCUPACIONAL

- El paciente puede realizar bajo vigilancia del cuidador, programas de actividad física.
- Las terapias físicas siempre deben ser ordenadas por el médico o un fisioterapeuta profesional. Los cuidadores no prescriben ninguna terapia de rehabilitación, ellas realizarán las terapias señaladas bajo vigilancia de un profesional.

FUNCIONES

- Asistencia al momento de subir y bajar las escaleras.
- Asistencia para la utilización de cualquier aparato eléctrico, como teléfono o televisión. Este tipo de asistencia solo es si el usuario no pueda manipularlo, pero quiera utilizarlo.

ACOMPAÑAMIENTO EN ACTIVIDADES LÚDICAS Y RECREATIVAS

- Acompañamiento en actividades recreativas (parque, asistir al club, iglesia, etc.), todo esto previa autorización del familiar responsable.
- Fomentar un ambiente de respeto y participación del paciente

OBLIGACIONES DEL CUIDADOR

- El registro y llenado de formatos de la empresa, como son kardex de enfermería.
- Portar uniforme limpio, cabello recogido y uñas cortas.
- Presentarse puntualmente a su servicio.
- No permanecer dentro del domicilio después de su turno.

OBLIGACIONES DEL FAMILIAR O LA PERSONA RESPONSABLE DEL PACIENTE

- Permitir que los cuidadores ejerzan su profesión sin limitantes ni presiones, mantener un ambiente de respeto.
- Los cuidadores no pueden realizar compras ni mandados, fuera de la casa y sin el usuario, ni tiene permitido manejar dinero.

CÓDIGO DE ÉTICA DEL CUIDADOR

- Respetar y cuidar la vida y los derechos humanos manteniendo una conducta honesta y leal en el cuidado de las personas
- Proteger la integridad de las personas ante cualquier eventualidad, otorgando cuidados de enfermería libre de riesgos
- Mantener una relación estrictamente profesional con las personas, sin distinción de raza, clase social, creencia religiosa y preferencia política.
- Asumir la responsabilidad como miembro del equipo de salud, enfocando los cuidados hacia la conservación de la salud y prevención del daño.
- Guardar el secreto profesional observando los límites del mismo, ante riesgo o daño a la propia persona o a terceros.
- Procurar que el entorno laboral sea seguro, tanto para las personas, el paciente y el cuidador.
- Asumir el compromiso responsable de actualizar y aplicar los conocimientos científicos, técnicos y humanos de acuerdo a su competencia profesional.

DERECHOS GENERALES DE LAS ENFERMERAS

Basado en la ley del trabajo de enfermeras del Perú, LEY N° 27669:

- La Enfermera, como profesional de la Ciencia de la Salud, participa en la prestación de los servicios de salud integral, en forma científica, tecnológica y sistemática, en los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de la persona, la familia y la comunidad, considerando el contexto social, cultural, económico, ambiental y político en el que se desenvuelve, con el propósito de contribuir a elevar la calidad de vida y lograr el bienestar de la población.

- El trabajo de la enfermera se rige principalmente por el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeras(os) del Perú, así como por la Ley General de Salud N° 26842 y la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, Decreto Legislativo N° 276 y su reglamento, y en el sector privado por las normas que le fueren aplicables.
- Contar con un ambiente de trabajo sano y seguro para su salud física, mental e integridad personal.
- Contar con los recursos materiales y equipamiento necesario y adecuado para cumplir sus funciones de manera segura y eficaz, que le permitan brindar servicios de calidad.

BENEFICIOS DEL SERVICIO

Se brindará bienestar físico, social y emocional, al adulto mayor, lo cual mejorará la calidad de vida y seguridad tanto para el adulto mayor como para sus familiares, y generará más puestos de empleo a los cuidadores, contribuyendo así con el desarrollo económico y social de la ciudad de Chiclayo.

HORARIO DE ATENCIÓN

OFICINA

El horario de atención al público será de Lunes a Sábados de 8:00 am a 6:00 pm, dentro del cual se contempla 2 horas para refrigerio, clasificando el horario de la siguiente manera 8:00 am – 1:00 pm y de 3:00 pm – 6:00 pm.

SERVICIO DE CUIDADO

Se brindará las 24 horas del día, todos los días del año.

Atención

- Diario
- Lunes a viernes
- Fin de semana
- Festividades
- Vacaciones

Horario

- 24 horas
- 12 horas

SERVICIO POST VENTA

El servicio post venta, se realizará después de adquirir el servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor, el servicio consiste en visitas domiciliarias periódicas al paciente, para ver la evolución de su salud y su comportamiento.

La empresa también realizará encuestas a los familiares o personas encargadas del paciente, que serán realizadas por personal administrativo, para conocer el nivel de satisfacción sobre el servicio brindado.

PROCESOS

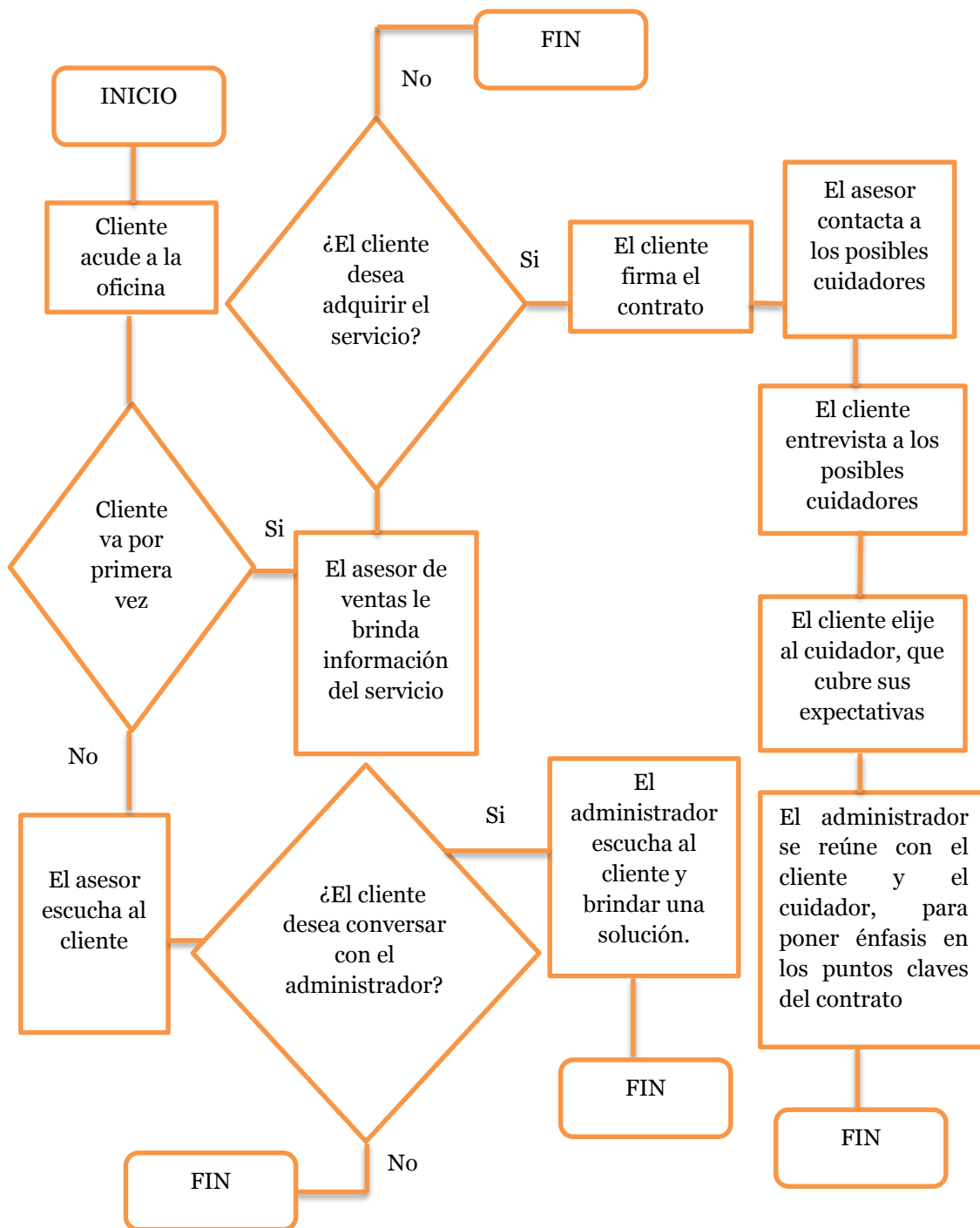


Figura 7 Diagrama de procesos del asesor de ventas

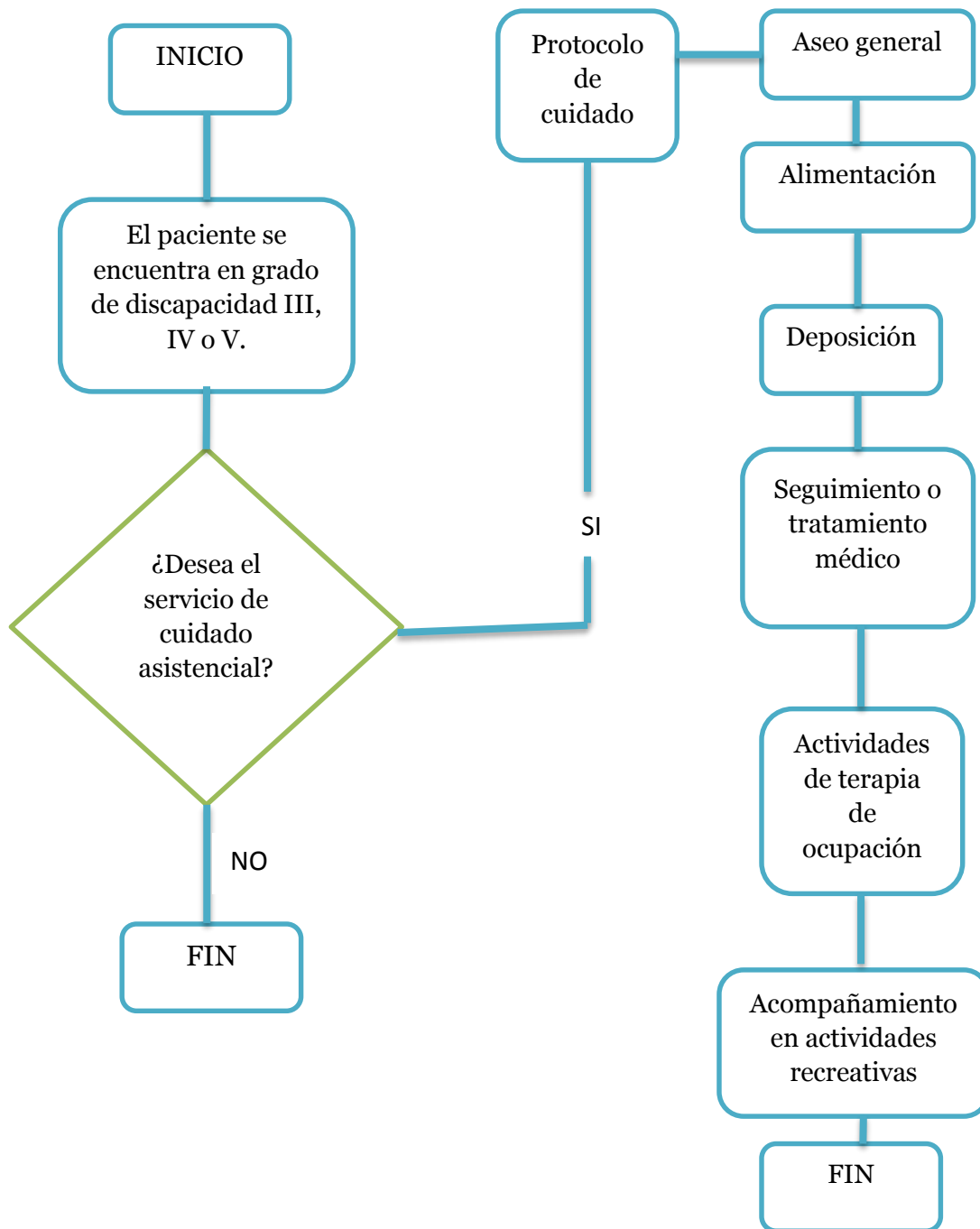


Figura 8 Diagrama de procesos del servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor

4.6. VIABILIDAD ORGANIZACIONAL Y LEGAL

ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa tendrá el nombre de “Vive Cuidados“, mediante el cual se brindará el servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor, en la ciudad de Chiclayo, para efectos del presente plan de negocio, dicho nombre deberá ser verificado en Registros Públicos para constatar si se encuentra disponible y a partir de ello realizar un estudio de marca correspondiente.

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

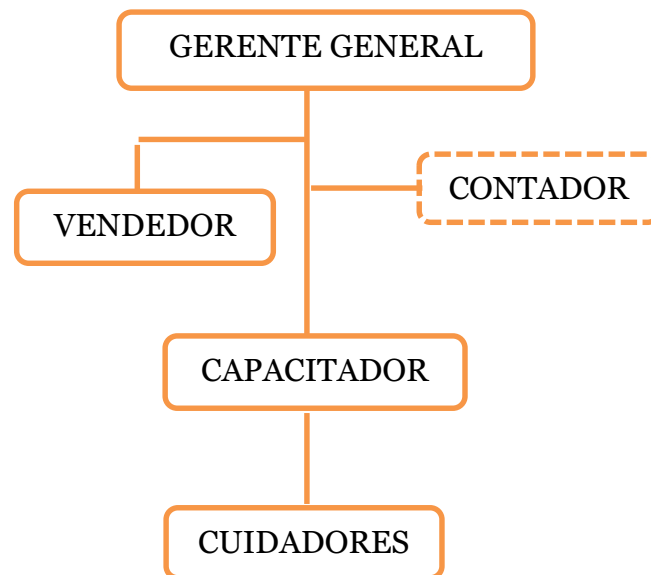


Figura 9 Organigrama

La empresa contará con un equipo de trabajo, conformado por 5 personas distribuido de la siguiente manera:

Tabla 18 Número de trabajadores

PUESTO	CANTIDAD
Gerente general	1
Contador	1
Vendedor	1
Capacitador	1
Personal de Limpieza	1
TOTAL	5

MANUAL ORGANIZACIONAL DE FUNCIONES (MOF)

GERENTE GENERAL

Funciones

- Representante legal de la empresa.
- Planear, ejecutar y dirigir la gestión administrativa y operativa de la empresa para el manejo de las relaciones con los clientes
- Supervisar las actividades realizadas por las demás dependencias de la empresa en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales
- Desarrollar estrategias para el cumplimiento de las metas y proyecciones de la organización
- Analizar todos los aspectos financieros para la toma de decisiones.
- Controlar administrativa y disciplinariamente a todo el personal.
- Evaluar el rendimiento de todos los procesos de la empresa y del personal.

- Elaborar e implantar la política de personal, para conseguir que el equipo humano de la organización sea el adecuado, motivado y comprometido con los objetivos establecidos.
- Diseñar las políticas a seguir en el reclutamiento, selección, formación, desarrollo, promoción y desvinculación del personal.
- Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para los empleados con el fin de cumplir con los planes de formación, desarrollo y mejoramiento del personal.
- Determinar una política de retribuciones que sea coherente, competitiva y que motive al personal.
- Dirigir estratégicamente la gestión de ventas.
- Capacitar a los asesores de ventas sobre; técnica de ventas, manejo de objeciones y políticas de la empresa.
- Visitar a los clientes cuando se determine un comportamiento atípico en la compra
- Investigación del mercado territorial.
- Medir el nivel de satisfacción del cliente sobre el servicio brindado

CAPACITADOR

Funciones

- Definir y comunicar claramente los objetivos empresariales e individuales.
- Delegar la responsabilidad para la consecución de resultados
- Delegar funciones para la ejecución de los objetivos.
- Asesorar sobre situaciones incómodas de ventas.
- Motivar constantemente al personal para el logro y la excelencia.
- Capacitar a los cuidadores constantemente sobre los nuevos conocimientos del servicio que se brindará.

VENDEDOR

Funciones:

- Realizar visitas domiciliarias a los clientes.
- Brindar adecuada información a los clientes potenciales.
- Resolver dudas e inquietudes de los clientes.

CONTADOR EXTERNO

Funciones

- Dirigir y controlar la aplicación y ejecución del sistema general de contabilidad
- Dirigir, supervisar y controlar el proceso contable de las unidades bajo su responsabilidad.
- Presentar un informe ante el gerente general, para hacer observaciones y sugerencias sobre la marcha de las actividades contables.
- Verificar los comprobantes de ingreso y órdenes de pago.
- Mantener la contabilidad al día, de acuerdo con las normas generales, que al efecto le sean impartidas por el gerente general.
- Presenta al gerente general el balance del mes anterior.
- Suministrar la información contable necesaria para que el gerente general mantenga el control de activos fijos e inventarios de las existencias de la empresa.
- Controlar y supervisar los registros de órdenes de compra.
- Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantener en orden el equipo y el lugar de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.

REMUNERACIONES

Todos los trabajadores de la empresa “Vive cuidados”, disfrutarán de beneficios laborales, lo que incluye flexibilidad de horario, un salario justo y enseñanza calificada en el trabajo.

Tabla 19 Remuneración de los trabajadores

PUESTO	CANTIDAD	TOTAL MENSUAL (MN)	TOTAL ANUAL (MN)
Gerente general	1	1 500	18 000
Contador	1	300	3 600
Capacitador	1	500	6 000
Vendedor	1	750	9 000
Personal de Limpieza	1	300	3 600
TOTAL DE REMUNERACIONES	5	3 350	40 200

Afectación tributaria

En esta sección se presentarán los impuestos a los que está afecto esta empresa tales como, el impuesto a la Renta, el Impuesto General a las Ventas, el Impuesto de Promoción Municipal y otros tributos municipales y contribuciones.

Impuesto a la renta

Los servicios prestados por esta empresa generan ingresos provenientes de actividades empresariales por lo que califican como renta de tercera categoría, conforme al artículo 28 del TUO de la Ley del Impuesto a la Renta. Por la magnitud del negocio, no es sujeto del Régimen Especial de este impuesto, por tanto, se acogerá al régimen general.

Según el artículo 55 de la misma ley, los perceptores de renta de tercera categoría, domiciliados en el país y sujetos del Régimen General, determinarán este tributo aplicando una tasa del 28% sobre sus ventas netas desde el 2015, la que se determina deduciendo de la renta bruta.

POLÍTICAS, DERECHOS Y OBLIGACIONES

Dentro de la empresa, habrá políticas, derechos y obligaciones a los que los trabajadores se harán acreedores de ello por el hecho de pertenecer al equipo

a) Procesos de evaluación y de selección del personal

La gestión de personas se ha convertido en los últimos años en un factor importante dentro de la gestión de empresas, pudiendo hacer triunfar a las mismas cuando es bien gestionado, o hundir a cualquiera si, por el contrario, se gestiona de forma inadecuada.

En la empresa se utilizará una gestión de recursos humanos por competencias, un enfoque novedoso en la gestión de recursos humanos que se enmarca dentro de un movimiento más amplio.

La entrevista por competencias nos permite diferenciar el rendimiento medio del excelente, eso nos diferenciara de nuestros competidores y nos aportara valor añadido que favorecerá la atracción y retención del potencial. La entrevista centrada en competencias consiste en la búsqueda de evidencias situacionales del

pasado vinculadas con las competencias analizadas, preguntando sobre situaciones y dificultades con las que las personas han tenido que enfrentarse.

b) Políticas internas

- El personal realizará su trabajo en los turnos y en la programación previamente establecida e informada por la gerencia.
- La empresa requiere que todo su personal mantenga una asistencia regular y puntual al trabajo. El control de asistencia y puntualidad lo llevará el Gerente General.

Derechos del personal:

- Todo el personal debe ser tratado con respeto y dignidad, recibir capacitación y ser atendido por el supervisor ante cualquier duda relacionada con el desempeño de su trabajo o actividades establecidas.
- Todos los empleados tienen derecho a participar en los cursos, incentivos y demás actividades, con el fin de desarrollar sus habilidades y capacidades. Para tener derecho a incentivos y ascensos.
- El colaborador tiene derecho a recibir un salario de acuerdo a su jornada laboral.

Obligaciones del personal

- Atender con respeto a los clientes, solucionar rápidamente y con eficiencia lo que cada cliente necesite.
- Conocer, respetar y llevar a cabo las normas y políticas internas de la empresa

- Asistir a la inducción, así como a todos los cursos impartidos por la empresa. Debido a que esto ayudará a desarrollar las habilidades y capacidades del personal.
- Utilizar de manera adecuada el equipo de trabajo, ya que dicho equipo es el que utilizan todos los colaboradores en común y que tendrán que mantenerlo en buen estado.

CAPACITACIÓN

La capacitación será muy importante para el desarrollo de los trabajadores dentro de la empresa. El personal participará en distintos cursos.

PAGO DE NÓMINA

El sueldo se pagará el último día de cada mes.

- El pago lo recibirá el colaborador a través de un depósito en el banco, mediante una cuenta sueldo para que pueda realizar el retiro o alguna otra transacción con mayor seguridad.

SEGURIDAD SOCIAL

Es importante que cuando el colaborador falte por alguna enfermedad avise al gerente general, para que esté informado de la enfermedad o la inasistencia, y evitar serios problemas en el trabajo.

Además se debe entregar a la empresa una justificación médica, presentando un certificado médico.

REGLAMENTO INTERNO DEL TRABAJO

El presente reglamento contiene las disposiciones internas, que regulan las relaciones laborales entre la empresa y el personal, estableciendo sus derechos y obligaciones.

El presente reglamento interno de trabajo podrá ser modificado cuando así lo exija el desarrollo institucional y/o las disposiciones legales vigentes que le sean aplicables, todas las modificaciones del reglamento serán puestas a conocimiento de los colaboradores.

Los casos no contemplados en el presente reglamento, se regirán por las disposiciones que en cada caso dicte la empresa en el ejercicio del derecho que establece las leyes y normas laborales vigentes.

Finalidad

Establecer normas genéricas de comportamiento laboral, que deben de observar todos los colaboradores sobre deberes, derechos, incentivos, sanciones, permanencia, y puntualidad, con la finalidad de mantener y fomentar la armonía en las relaciones laborales entre la empresa y los colaboradores.

Base Legal

- Constitución Política del Perú 1993
- Estatuto de la empresa
- Ley de Productividad y Competitividad Laboral. D.S. N°.03-97-TR.
- Ley de Jornada Laboral y Remuneraciones del Trabajador. D.Leg. N°. 854 y su Reglamento el D.S. N°. 08-97 TR.
- Descanso Remunerado de los Trabajadores sujetos a la Actividad Privada, D. Leg. N°. 713 y D.S. N°. 012-92.TR.

CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

- La Selección y Contratación de personal, es facultad de la empresa “ Vive Cuidados”
- La selección de personal se realizará de acuerdo a las especificaciones técnicas de los puestos y demás requisitos establecidos por la empresa.
- Ningún colaborador podrá ingresar a prestar servicios, si no ha concursado previamente o haya sido propuesto directamente por la gerencia.
- La Gerencia podrá exigir el examen médico, para determinar las condiciones de salud del postulante.
- La empresa “Vive cuidados“, podrá suscribir contratos de trabajo, con las personas que ingresen a su servicio, pudiendo ser a tiempo indeterminado o determinado, según las necesidades de la empresa.
- Todo nuevo colaborador recibirá de la gerencia, orientación sobre los objetivos, organización y funcionamiento de la empresa, así como también de las labores que le corresponderá desarrollar en su puesto de trabajo.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

Los trabajadores de la empresa “Vive Cuidados”, gozarán de los siguientes derechos:

- Ha ser inscrito en el libro de planillas a las 72 horas, de ser contratados formalmente por la empresa y gozar de los beneficios sociales.
- A percibir una remuneración mensual.
- Al descanso anual remunerado por vacaciones.
- A la capacitación actualizada y perfeccionamiento de conocimientos.
- A ser evaluado periódicamente sobre su rendimiento laboral y ser considerado para ocupar cargos de mayor jerarquía, teniendo en cuenta su rendimiento, estudios universitarios y experiencia.

OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

- Ejercer con eficiencia y eficacia las funciones que les sean encomendadas.
- Cumplir puntualmente con el horario de trabajo.
- Guardar en todo momento absoluta reserva y discreción sobre las actividades, documentos, procesos y demás información, que por la naturaleza de sus funciones desarrolle la empresa.
- Reintegrar a la empresa, el valor de los bienes que estando bajo su responsabilidad si se perdieran o deterioraren por descuido o negligencia debidamente comprobada.
- Conservar en buen estado el equipo de oficina, herramientas, máquinas y demás bienes de la empresa.
- Proporcionar oportunamente la documentación e información que se solicite.
- Mantener un trato cortés con sus compañeros y superiores.
- Permanecer en su centro laboral dentro del horario de trabajo, de acuerdo con las normas de asistencia, permanencia y puntualidad.

FALTAS Y SANCIONES DEL TRABAJADOR

Las faltas en el trabajo están constituidas por aquellas acciones u omisiones del trabajador que implican violación de sus obligaciones en perjuicio de la productividad, la disciplina y armonía en el centro de trabajo y que puedan dañar la imagen de la empresa. Constituyen faltas de los colaboradores las siguientes:

- Incumplimiento de las normas del presente reglamento
- Ausentarse de su puesto de trabajo sin la debida autorización del gerente general.

- Faltar al centro de trabajo sin causa justificada.
- Abuso de autoridad.
- Amenazar o agredir en cualquier forma a un superior o compañero de trabajo.
- Proporcionar información técnica o administrativa a personas o entidades ajenas a la empresa, sin previa autorización de la gerencia, así mismo, sustracción o utilización no autorizada de documentos de la institución.

PERMISOS Y LICENCIAS

Se concederá permiso a los trabajadores con goce de haber por los siguientes motivos debidamente comprobados y especificados en el documento de autorización respectivo:

- Por razones de salud.
- Por estudios y capacitación.
- Por el día del onomástico del colaborador.
- Por matrimonio del trabajador.
- Por fallecimiento de familiares del colaborador.

TIPO DE EMPRESA

La empresa “Vive Cuidados”, será una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL), es una persona jurídica de derecho privado, constituida por voluntad unipersonal, no es posible la incorporación de uno o más socios; hacerlo significaría que la empresa se transforme automáticamente en una sociedad mercantil, la responsabilidad de la empresa está limitada al patrimonio propio del propietario que se constituye para el desarrollo exclusivo de actividades

económicas de la empresa, la gran ventaja de crear una sociedad radica en que se da forma a patrimonios separados entre la persona y la sociedad, y así, no se debe responder con el patrimonio personal frente a las deudas y actos de la sociedad.

La EIRL es una persona jurídica, con patrimonio propio distinto al de su titular, razón por la cual, el empresario individual no responde, salvo excepcionalmente, de las deudas que la EIRL haya contraído, obligándose únicamente a entregar el capital comprometido en la escritura de constitución. Una de dichas excepciones, en que el empresario sí responderá, es cuando se contrae una obligación fuera del giro de la EIRL.

La EIRL necesariamente debe ser creada por una sola persona natural, es decir, no puede ser creada por una sociedad o por dos o más personas naturales. En este hecho radica la principal innovación de la EIRL frente a los tipos de sociedades tradicionales, en donde, se requería al menos dos socios. Por otro lado, implica una de sus limitaciones al no permitir que terceras personas ingresen como co-inversionistas en calidad de socios.

En caso que el titular de la EIRL fallezca, los herederos podrán designar un gerente común para la continuación de su giro hasta por el plazo de un año, transcurrido éste, la EIRL se terminará. Lo anterior, es otra de las limitaciones de la EIRL, las que deben tener presente quienes quisieran optar por constituirla frente a otras alternativas.

ASPECTOS LEGALES

LEY DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

En el Perú, existe la ley N° 28803 LEY DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, el cual tiene como objetivo mejorar la calidad de vida del adulto mayor y el

desarrollo social, económico, político y cultural. Busca la igualdad de oportunidades y una vida digna, asimismo de recibir apoyo familiar y social necesario para garantizarles una vida saludable, necesaria y útil, elevando su autoestima. Según la ley los familiares tienen el deber de cuidar la integridad física, mental y emocional de los adultos mayores, en general brindarles el apoyo necesario para satisfacer sus necesidades básicas.

TRÁMITES LEGALES DE CONSTITUCIÓN

Aspecto legal para la constitución: Tramitación y Formalización de una EIRL. en el Perú:

Primero: Elaboración de la Minuta de Constitución

La persona que constituirá la empresa deberá celebrar un contrato o acuerdo de constitución para lo cual necesitará lo siguiente:

- Definir el nombre que tendrá la empresa y hacer la búsqueda en el Registro Mercantil de la SUNARP para asegurarse que no haya alguna empresa que tenga el nombre que se ha elegido; y luego hacer la reserva de nombre.
- Fotocopia simple y legible del Documento Nacional de Identidad - DNI del titular.
- Identificar y describir las actividades que va a desarrollar la empresa a constituir.
- Indicar el capital, este aporte puede ser bienes dinerarios (efectivo), con la apertura de un depósito en una Cuenta Corriente Bancaria; bienes no dinerarios (muebles, enseres, maquinarias y equipos), mediante un informe de valoración.

Segundo: Inscripción en los Registros Públicos autorizada por un notario.

En cuanto a los procedimientos, la mayoría de las notarías para realizar el trámite de otorgamiento de escritura pública solicitan:

- La minuta debidamente firmada y autorizada (Para constituir una persona jurídica se debe elaborar la minuta en el que se detalla para qué se forma, dónde va a operar, quienes la componen, los aportes efectuados, su capital, cómo se tomarán los acuerdos, cómo se van a repartir las ganancias y el estatuto con todo lo relativo a la formación, organización y desarrollo. Esta minuta debe ser elevada a escritura pública por un notario público e inscrita en los Registros Públicos, lo cual determina su existencia).
- Documento de identidad.
- Original de uno de los siguientes documentos: recibo de agua, telefonía fija, luz, televisión por cable cuya fecha de vencimiento de pago se encuentre comprendida en los últimos dos meses.
- Original o copia simple del Testimonio de Escritura Pública de Constitución inscrita en los Registros Públicos.
- La reserva de nombre en Registros Públicos: Para tal efecto, se solicita en Registros Públicos un Formato de Reserva de Nombre".

En cuanto a los aportes:

- Si se trata de aportes dinerarios se deberá presentar el certificado del depósito bancario hecho a nombre de la empresa.
- Si se trata de aportes de bienes se deberá presentar la declaración jurada de los mismos con su respectiva valoración y firma del gerente.

Estos dos últimos requisitos, los aportes y la reserva de nombre en Registros Públicos, no son requeridos por todas las notarías.

Los costos notariales y registrales varían de acuerdo al capital de la empresa y al número de nombramientos que se encuentren en la escritura pública de constitución.

Posteriormente, se realizará el trámite de inscripción en Registros Públicos. Dicho trámite puede realizarse de manera personal o a través de una notaría. Se recomienda realizar en Registros Públicos una "búsqueda de índices", la cual consiste en verificar que no exista otra empresa con la misma denominación o razón social que se pretende inscribir.

El trámite ante Registros Públicos se realiza con el fin que la empresa adquiera personalidad jurídica y que se encuentre debidamente protegida. En primer lugar se presentará un formato de inscripción llamado: "Solicitud de Título de Inscripción".

A este formato se le deberá adjuntar los siguientes documentos:

- La escritura pública conteniendo el pacto social y el estatuto de la empresa
- El certificado de depósito a nombre de la empresa, si se trata de un aporte dinerario. Si se trata de bienes muebles se adjuntará el informe de valorización de los mismos.

Adicionalmente, por cada nombramiento de Director o de Representante Legal, se deberá cancelar por derecho de presentación y por derecho de inscripción.

Tercero: Inscripción en el Registro único de Contribuyentes (RUC)

Para inscribirse en el RUC, debe conocer el régimen tributario que le corresponde e iniciar sus actividades dentro de los 30 días calendarios siguientes a la fecha de su inscripción. El encargado del trámite es el representante legal de la empresa y deberá adjuntar los siguientes documentos a su solicitud de registro:

- Original del documento de identidad (DNI).

- Original del último recibo de electricidad, agua, telefonía fija, autoevalúo o contrato de arriendo.
- Constancia de inscripción en los Registros Públicos el original del testimonio de la Escritura Pública inscrita en los Registros Públicos y presentar fotocopia del documento exhibido.

Los formularios a utilizar en el trámite del Registro Único de Contribuyentes son los siguientes:

Formulario N° 2119: Solicitud de la inscripción o comunicación de afectación de tributos.

Formulario N° 2054: Declaración de representantes legales, socios de sociedades de hecho y /o integrantes de asociaciones en participación.

Formulario N° 2127: Solicitud de modificación de datos, cambio de régimen y /o suspensión / reinicio de actividades.

Formulario N° 2135: Solicitud de baja de inscripción o de tributos.

Formulario N° 2305: Declaración de contribuyentes que hayan suscrito algún tipo de convenio con implicancia tributaria.

Es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Los formularios deberán estar Firmados por el titular del RUC o representante legal declarado ante la SUNAT.
- Si el trámite es realizado por una tercera persona (a excepción de la inscripción al RUC), éste deberá presentar una carta poder simple en la que conste la autorización. Adicionalmente, se debe exhibir el original del documento de identidad del contribuyente o representante legal declarado en el RUC. La persona que realiza el trámite deberá también identificarse con su documento de identidad original.

Cuarto: Autorización de las planillas de pago

Si se tiene a cargo uno o más trabajadores, se debe llevar planillas de pago. Las planillas de pago son un registro contable el cual brinda elementos que permiten demostrar, de manera transparente, ante la autoridad competente, la relación laboral del trabajador con la empresa, su remuneración y los demás beneficios que se le pagan. Se debe conservar las planillas de pago, el duplicado de las boletas y las constancias correspondientes, hasta 5 años después de efectuado el pago. Este documento debe estar debidamente autorizada por la Autoridad Administrativa de Trabajo del lugar en donde se encuentra el negocio.

Quinto: Inscripción en ESSALUD

El Seguro Social de Salud - Essalud es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, cuya finalidad es dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes a través del otorgamiento de prestaciones de prevención de enfermedades; que corresponden al régimen contributivo de la seguridad social en salud, en un marco de equidad, solidaridad, eficiencia y facilidad de acceso a los servicios de salud.

4.7. PLAN ECONÓMICO - FINANCIERO

El presente plan de negocios tiene como propósito conocer la viabilidad económica y financiera de brindar un servicio de cuidado asistencial del adulto mayor, para ello se determinó la viabilidad de los objetivos específicos.

INVERSIÓN

La estimación total de la inversión es de S/. 70,944.87; el cual está en función del valor de los equipos, el capital de trabajo y gastos adicionales de constitución de

la empresa, que brindará un servicio de cuidado asistencial del adulto mayor en la ciudad de Chiclayo.

Tabla 20 Inversión total

Activo tangible	S/. 3,800.00
Activo intangible	S/. 1,600.00
Alquiler (3 meses)	S/. 3,000.00
Capital de trabajo	S/. 59,566.55
Imprevistos	S/. 2,978.33
Total inversión	S/. 70,944.87

ACTIVO TANGIBLE

La inversión que se realizará en equipos y mobiliarios es de S/. 3,800.00

Tabla 21 Equipo y mobiliario

Computadora	S/. 1,500.00
Impresora	S/. 300.00
Silla Gerencial (3)	S/. 750.00
Escritorios (3)	S/. 750.00
Estante	S/. 200.00
Sillas (6)	S/. 300.00
Total inversión	S/. 3,800.00

ACTIVO INTANGIBLE

La inversión es de S/. 1,600 y será utilizado en los gastos de constitución de la empresa.

CAPITAL DE TRABAJO

Son los recursos financieros, en la forma de activos corrientes de naturaleza circulante, necesarios para garantizar la operación normal durante un ciclo productivo. El monto estimado de capital de trabajo es de S/. 59,566.55.

Se ha considerado un capital de trabajo necesario de 3 meses con respecto a los costos operacionales y de 1 mes con respecto a los costos variables; adicionalmente se determinó que el 5% de este monto es para imprevistos, con la finalidad de cubrir posibles contingencias.

- **Costos operacionales:**

Se considera un monto estimado de S/. 61,703.00 al año, el cual está dividido en costos fijos con un monto de S/. 59,703.00 al año; el cual incluye, útiles de limpieza, útiles de escritorio, servicios básicos, alquiler de oficina y mano de obra del personal administrativo. Por otro lado los costos de marketing son de S/. 2,000.00 al año.

- **Costos variables:**

Se considera un monto estimado de S/. 529,689.57 al año, el cual está dividido en la mano de obra del personal de cuidado asistencial del adulto mayor, con respecto al personal Tec. en enfermería el monto es de S/. 416,879.94 al año y el monto del personal de enfermería es de S/. 112,809.63 al año.

Tabla 22 Capital de trabajo

COSTOS OPERACIONALES	ANUAL	MENSUAL
Costos Fijos	S/. 59,703.00	S/. 14,925.75
Costos de Marketing	S/. 2,000.00	S/. 500.00
Costos Variables		
Cuidadores - Tec. en Enfermería	S/. 416,879.94	S/. 34,740.00
Cuidadores – Enfermería	S/. 112,809.63	S/. 9,400.80

TOTAL	S/. 59,566.55
--------------	----------------------

FINANCIAMIENTO

El proyecto para brindar un servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor tiene una inversión total de S/. 70,944.87, donde el 60% es aporte propio, siendo el monto de S/. 42,566.92 y el 40% es financiamiento bancario representado con S/. 28,377.95.

Préstamo bancario

El monto que se requiere para cubrir la inversión es S/. 28,377.95, el cual será cancelado en un plazo de 5 años, con un periodo de pago anual, las cuotas serán de S/. 9,289.01, que serán canceladas en pagos iguales por 5 años, con una tasa efectiva anual del 20%.

Tabla 23 Cronograma de pagos del préstamo bancario

AÑOS	Préstamo	Interés	Amortización	Cuota
2016	S/. 28,377.95	S/. 5,675.59	S/. 3,813.42	S/. 9,489.01
2017	S/. 24,564.53	S/. 4,912.91	S/. 4,576.10	S/. 9,489.01
2018	S/. 19,988.42	S/. 3,997.68	S/. 5,491.33	S/. 9,489.01
2019	S/. 14,497.10	S/. 2,899.42	S/. 6,589.59	S/. 9,489.01
2020	S/. 7,907.51	S/. 1,581.50	S/. 7,907.51	S/. 9,489.01
TOTAL		S/. 19,067.10	S/. 28,377.95	S/. 47,445.05

INGRESOS

Los ingresos son las ventas del servicio de cuidado asistencial del adulto mayor en la ciudad de Chiclayo, el cual será brindado en turnos de 12 horas, de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas a los familiares, el 94% prefiere este horario de cuidado; el servicio será brindado por enfermeras y técnicas en

enfermería. A continuación se detallará los precios de venta de cada fuente de ingresos.

Tabla 24 Precio de venta del servicio de cuidado - Técnicas en enfermería

TEC. EN ENFERMERÍA		
GRADO DE DISCAPACIDAD	DIA	NOCHE
III	S/. 40.00	S/. 45.00
IV	S/. 50.00	S/. 55.00
V	S/. 60.00	S/. 65.00

Tabla 25 Precio de venta del servicio de cuidado - Enfermeras

ENFERMERÍA		
GRADO DE DISCAPACIDAD	DIA	NOCHE
III	S/. 95.00	S/. 100.00
IV	S/. 105.00	S/. 110.00
V	S/. 110.00	S/. 120.00

PLAN DE VENTAS – AÑO 1

Tabla 26 Plan de ventas - servicio de cuidado realizado por técnicas en enfermería.

MES	2016						TOTAL
	III		IV		V		
	DÍA	NOCHE	DÍA	NOCHE	DÍA	NOCHE	
Enero	38	58	75	113	33	50	367
Febrero	38	58	75	113	33	50	367
Marzo	38	58	75	113	33	50	367
Abril	77	115	150	225	67	100	735
Mayo	77	115	150	225	67	100	735
Junio	77	115	150	225	67	100	735
Julio	115	173	225	338	100	150	1102
Agosto	115	173	225	338	100	150	1102
Septiembre	115	173	225	338	100	150	1102
Octubre	153	230	301	451	134	201	1469
Noviembre	153	230	301	451	134	201	1469
Diciembre	153	230	301	451	134	201	1469
TOTAL	1150	1725	2254	3382	1003	1505	11019

INGRESOS DEL SERVICIO DE CUIDADO DEL ADULTO MAYOR– AÑO 1

Tabla 27 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal técnico en enfermería.

MES	2016						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	S/. 1,534	S/. 2,588	S/. 3,757	S/. 6,199	S/. 2,006	S/. 3,260	S/. 19,344
Febrero	S/. 1,534	S/. 2,588	S/. 3,757	S/. 6,199	S/. 2,006	S/. 3,260	S/. 19,344
Marzo	S/. 1,534	S/. 2,588	S/. 3,757	S/. 6,199	S/. 2,006	S/. 3,260	S/. 19,344
Abril	S/. 3,067	S/. 5,176	S/. 7,515	S/. 12,399	S/. 4,012	S/. 6,520	S/. 38,688
Mayo	S/. 3,067	S/. 5,176	S/. 7,515	S/. 12,399	S/. 4,012	S/. 6,520	S/. 38,688
Junio	S/. 3,067	S/. 5,176	S/. 7,515	S/. 12,399	S/. 4,012	S/. 6,520	S/. 38,688
Julio	S/. 4,601	S/. 7,764	S/. 11,272	S/. 18,599	S/. 6,018	S/. 9,779	S/. 58,032
Agosto	S/. 4,601	S/. 7,764	S/. 11,272	S/. 18,599	S/. 6,018	S/. 9,779	S/. 58,032
Septiembre	S/. 4,601	S/. 7,764	S/. 11,272	S/. 18,599	S/. 6,018	S/. 9,779	S/. 58,032
Octubre	S/. 6,134	S/. 10,352	S/. 15,029	S/. 24,798	S/. 8,024	S/. 13,039	S/. 77,377
Noviembre	S/. 6,134	S/. 10,352	S/. 15,029	S/. 24,798	S/. 8,024	S/. 13,039	S/. 77,377
Diciembre	S/. 6,134	S/. 10,352	S/. 15,029	S/. 24,798	S/. 8,024	S/. 13,039	S/. 77,377
TOTAL	S/. 46,008	S/. 77,638	S/. 112,719	S/. 185,987	S/. 60,180	S/. 97,793	S/. 580,324

PLAN DE VENTAS – AÑO 1

Tabla 28 Plan de ventas - servicio de cuidado realizado por enfermeras.

MES	2016						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	5	7	9	14	4	6	45
Febrero	5	7	9	14	4	6	45
Marzo	5	7	9	14	4	6	45
Abril	9	14	19	28	8	12	91
Mayo	9	14	19	28	8	12	91
Junio	9	14	19	28	8	12	91
Julio	14	21	28	42	12	19	136
Agosto	14	21	28	42	12	19	136
Septiembre	14	21	28	42	12	19	136
Octubre	19	28	37	56	17	25	182
Noviembre	19	28	37	56	17	25	182
Diciembre	19	28	37	56	17	25	182
Total	142	213	279	418	124	186	1362

INGRESOS DEL SERVICIO DE CUIDADO DEL ADULTO MAYOR – AÑO 1

Tabla 29 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal de enfermería.

MES	2016						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	S/. 450	S/. 711	S/. 975	S/. 1,533	S/. 455	S/. 744	S/. 4,867
Febrero	S/. 450	S/. 711	S/. 975	S/. 1,533	S/. 455	S/. 744	S/. 4,867
Marzo	S/. 450	S/. 711	S/. 975	S/. 1,533	S/. 455	S/. 744	S/. 4,867
Abril	S/. 900	S/. 1,422	S/. 1,950	S/. 3,065	S/. 909	S/. 1,488	S/. 9,734
Mayo	S/. 900	S/. 1,422	S/. 1,950	S/. 3,065	S/. 909	S/. 1,488	S/. 9,734
Junio	S/. 900	S/. 1,422	S/. 1,950	S/. 3,065	S/. 909	S/. 1,488	S/. 9,734
Julio	S/. 1,351	S/. 2,132	S/. 2,926	S/. 4,597	S/. 1,364	S/. 2,231	S/. 14,601
Agosto	S/. 1,351	S/. 2,132	S/. 2,926	S/. 4,597	S/. 1,364	S/. 2,231	S/. 14,601
Septiembre	S/. 1,351	S/. 2,132	S/. 2,926	S/. 4,597	S/. 1,364	S/. 2,231	S/. 14,601
Octubre	S/. 1,801	S/. 2,843	S/. 3,901	S/. 6,130	S/. 1,818	S/. 2,975	S/. 19,468
Noviembre	S/. 1,801	S/. 2,843	S/. 3,901	S/. 6,130	S/. 1,818	S/. 2,975	S/. 19,468
Diciembre	S/. 1,801	S/. 2,843	S/. 3,901	S/. 6,130	S/. 1,818	S/. 2,975	S/. 19,468
Total	S/. 13,505	S/. 21,324	S/. 29,256	S/. 45,974	S/. 13,636	S/. 22,314	S/. 146,010

PLAN DE VENTAS – AÑO 2

Tabla 30 Plan de ventas - servicio de cuidado realizado por técnicas en enfermería.

MES	2017						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	192	288	376	564	167	251	1836
Febrero	192	288	376	564	167	251	1836
Marzo	192	288	376	564	167	251	1836
Abril	211	316	413	620	184	276	2020
Mayo	211	316	413	620	184	276	2020
Junio	211	316	413	620	184	276	2020
Julio	249	374	488	733	217	326	2387
Agosto	249	374	488	733	217	326	2387
Septiembre	249	374	488	733	217	326	2387
Octubre	307	460	601	902	267	401	2938
Noviembre	307	460	601	902	267	401	2938
Diciembre	307	460	601	902	267	401	2938
Total	2875	4313	5636	8454	2508	3761	27547

INGRESOS DEL SERVICIO DE CUIDADO DEL ADULTO MAYOR – AÑO 2

Tabla 31 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal técnico en enfermería.

MES	2017						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	S/. 7,668	S/. 12,940	S/. 18,787	S/. 30,998	S/. 10,030	S/. 16,299	S/. 96,721
Febrero	S/. 7,668	S/. 12,940	S/. 18,787	S/. 30,998	S/. 10,030	S/. 16,299	S/. 96,721
Marzo	S/. 7,668	S/. 12,940	S/. 18,787	S/. 30,998	S/. 10,030	S/. 16,299	S/. 96,721
Abril	S/. 8,435	S/. 14,234	S/. 20,665	S/. 34,098	S/. 11,033	S/. 17,929	S/. 106,393
Mayo	S/. 8,435	S/. 14,234	S/. 20,665	S/. 34,098	S/. 11,033	S/. 17,929	S/. 106,393
Junio	S/. 8,435	S/. 14,234	S/. 20,665	S/. 34,098	S/. 11,033	S/. 17,929	S/. 106,393
Julio	S/. 9,968	S/. 16,822	S/. 24,423	S/. 40,297	S/. 13,039	S/. 21,188	S/. 125,737
Agosto	S/. 9,968	S/. 16,822	S/. 24,423	S/. 40,297	S/. 13,039	S/. 21,188	S/. 125,737
Septiembre	S/. 9,968	S/. 16,822	S/. 24,423	S/. 40,297	S/. 13,039	S/. 21,188	S/. 125,737
Octubre	S/. 12,269	S/. 20,704	S/. 36,070	S/. 58,614	S/. 16,048	S/. 26,078	S/. 169,782
Noviembre	S/. 12,269	S/. 20,704	S/. 36,070	S/. 58,614	S/. 16,048	S/. 26,078	S/. 169,782
Diciembre	S/. 12,269	S/. 20,704	S/. 36,070	S/. 58,614	S/. 16,048	S/. 26,078	S/. 169,782
Total	S/. 115,020	S/. 194,095	S/. 299,833	S/. 492,019	S/. 150,450	S/. 244,481	S/. 1,495,898

PLAN DE VENTAS – AÑO 2

Tabla 32 Plan de ventas - servicio de cuidado brindado por personal de enfermería

MES	2017						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	24	36	46	70	21	31	227
Febrero	24	36	46	70	21	31	227
Marzo	24	36	46	70	21	31	227
Abril	26	39	51	77	23	34	250
Mayo	26	39	51	77	23	34	250
Junio	26	39	51	77	23	34	250
Julio	31	46	60	91	27	40	295
Agosto	31	46	60	91	27	40	295
Septiembre	31	46	60	91	27	40	295
Octubre	38	57	74	111	33	50	363
Noviembre	38	57	74	111	33	50	363
Diciembre	38	57	74	111	33	50	363
Total	355	533	697	1045	310	465	3405

INGRESOS DEL SERVICIO DE CUIDADO DEL ADULTO MAYOR – AÑO 2

Tabla 33 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal de enfermería

MES	2017						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	S/. 2,251	S/. 3,554	S/. 4,876	S/. 7,662	S/. 2,273	S/. 3,719	S/. 24,335
Febrero	S/. 2,251	S/. 3,554	S/. 4,876	S/. 7,662	S/. 2,273	S/. 3,719	S/. 24,335
Marzo	S/. 2,251	S/. 3,554	S/. 4,876	S/. 7,662	S/. 2,273	S/. 3,719	S/. 24,335
Abril	S/. 2,476	S/. 3,909	S/. 5,364	S/. 8,429	S/. 2,500	S/. 4,091	S/. 26,768
Mayo	S/. 2,476	S/. 3,909	S/. 5,364	S/. 8,429	S/. 2,500	S/. 4,091	S/. 26,768
Junio	S/. 2,476	S/. 3,909	S/. 5,364	S/. 8,429	S/. 2,500	S/. 4,091	S/. 26,768
Julio	S/. 2,926	S/. 4,620	S/. 6,339	S/. 9,961	S/. 2,955	S/. 4,835	S/. 31,635
Agosto	S/. 2,926	S/. 4,620	S/. 6,339	S/. 9,961	S/. 2,955	S/. 4,835	S/. 31,635
Septiembre	S/. 2,926	S/. 4,620	S/. 6,339	S/. 9,961	S/. 2,955	S/. 4,835	S/. 31,635
Octubre	S/. 3,601	S/. 5,686	S/. 7,802	S/. 12,260	S/. 3,636	S/. 5,950	S/. 38,936
Noviembre	S/. 3,601	S/. 5,686	S/. 7,802	S/. 12,260	S/. 3,636	S/. 5,950	S/. 38,936
Diciembre	S/. 3,601	S/. 5,686	S/. 7,802	S/. 12,260	S/. 3,636	S/. 5,950	S/. 38,936
Total	S/. 33,763	S/. 53,310	S/. 73,141	S/. 114,936	S/. 34,091	S/. 55,785	S/. 365,024

PLAN DE VENTAS – AÑO 3

Tabla 34 Plan de ventas - servicio de cuidado brindado por técnicas en enfermería

MES	2018						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	345	518	827	1240	301	451	3681
Febrero	345	518	827	1240	301	451	3681
Marzo	345	518	827	1240	301	451	3681
Abril	383	575	902	1353	334	502	4049
Mayo	383	575	902	1353	334	502	4049
Junio	383	575	902	1353	334	502	4049
Julio	422	633	1052	1578	368	552	4604
Agosto	422	633	1052	1578	368	552	4604
Septiembre	422	633	1052	1578	368	552	4604
Octubre	460	690	1202	1804	401	602	5159
Noviembre	460	690	1202	1804	401	602	5159
Diciembre	460	690	1202	1804	401	602	5159
Total	4831	7246	11948	17922	4213	6319	52479

INGRESOS DEL SERVICIO DE CUIDADO DEL ADULTO MAYOR – AÑO 3

Tabla 35 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal técnico en enfermería

MES	2018						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	S/. 13,802	S/. 23,292	S/. 41,330	S/. 68,195	S/. 18,054	S/. 29,338	S/. 194,011
Febrero	S/. 13,802	S/. 23,292	S/. 41,330	S/. 68,195	S/. 18,054	S/. 29,338	S/. 194,011
Marzo	S/. 13,802	S/. 23,292	S/. 41,330	S/. 68,195	S/. 18,054	S/. 29,338	S/. 194,011
Abril	S/. 15,336	S/. 25,879	S/. 45,088	S/. 74,395	S/. 20,060	S/. 32,598	S/. 213,355
Mayo	S/. 15,336	S/. 25,879	S/. 45,088	S/. 74,395	S/. 20,060	S/. 32,598	S/. 213,355
Junio	S/. 15,336	S/. 25,879	S/. 45,088	S/. 74,395	S/. 20,060	S/. 32,598	S/. 213,355
Julio	S/. 16,870	S/. 28,467	S/. 52,602	S/. 86,794	S/. 22,066	S/. 35,857	S/. 242,656
Agosto	S/. 16,870	S/. 28,467	S/. 52,602	S/. 86,794	S/. 22,066	S/. 35,857	S/. 242,656
Septiembre	S/. 16,870	S/. 28,467	S/. 52,602	S/. 86,794	S/. 22,066	S/. 35,857	S/. 242,656
Octubre	S/. 18,403	S/. 31,055	S/. 72,140	S/. 99,193	S/. 22,066	S/. 39,117	S/. 281,975
Noviembre	S/. 18,403	S/. 31,055	S/. 72,140	S/. 99,193	S/. 22,066	S/. 39,117	S/. 281,975
Diciembre	S/. 18,403	S/. 31,055	S/. 72,140	S/. 99,193	S/. 22,066	S/. 39,117	S/. 281,975
Total	S/. 193,233	S/. 326,080	S/. 633,481	S/. 985,729	S/. 246,738	S/. 410,729	S/. 2,795,990

PLAN DE VENTAS – AÑO 3

Tabla 36 Plan de ventas - servicio de cuidado brindado por enfermeras.

MES	2018						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	43	64	102	153	37	56	455
Febrero	43	64	102	153	37	56	455
Marzo	43	64	102	153	37	56	455
Abril	47	71	111	167	41	62	500
Mayo	47	71	111	167	41	62	500
Junio	47	71	111	167	41	62	500
Julio	52	78	130	195	45	68	569
Agosto	52	78	130	195	45	68	569
Septiembre	52	78	130	195	45	68	569
Octubre	57	85	149	223	50	74	638
Noviembre	57	85	149	223	50	74	638
Diciembre	57	85	149	223	50	74	638
Total	597	896	1477	2215	521	781	6486

INGRESOS DEL SERVICIO DE CUIDADO DEL ADULTO MAYOR – AÑO 3

Tabla 37 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal de enfermería.

MES	2018						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	S/. 4,052	S/. 6,397	S/. 10,727	S/. 16,857	S/. 4,091	S/. 6,694	S/. 48,818
Febrero	S/. 4,052	S/. 6,397	S/. 10,727	S/. 16,857	S/. 4,091	S/. 6,694	S/. 48,818
Marzo	S/. 4,052	S/. 6,397	S/. 10,727	S/. 16,857	S/. 4,091	S/. 6,694	S/. 48,818
Abril	S/. 4,502	S/. 7,108	S/. 11,703	S/. 18,390	S/. 4,545	S/. 7,438	S/. 53,685
Mayo	S/. 4,502	S/. 7,108	S/. 11,703	S/. 18,390	S/. 4,545	S/. 7,438	S/. 53,685
Junio	S/. 4,502	S/. 7,108	S/. 11,703	S/. 18,390	S/. 4,545	S/. 7,438	S/. 53,685
Julio	S/. 4,952	S/. 7,819	S/. 13,653	S/. 21,455	S/. 5,000	S/. 8,182	S/. 61,060
Agosto	S/. 4,952	S/. 7,819	S/. 13,653	S/. 21,455	S/. 5,000	S/. 8,182	S/. 61,060
Septiembre	S/. 4,952	S/. 7,819	S/. 13,653	S/. 21,455	S/. 5,000	S/. 8,182	S/. 61,060
Octubre	S/. 5,402	S/. 8,530	S/. 15,603	S/. 24,520	S/. 5,453	S/. 8,926	S/. 68,435
Noviembre	S/. 5,402	S/. 8,530	S/. 15,603	S/. 24,520	S/. 5,453	S/. 8,926	S/. 68,435
Diciembre	S/. 5,402	S/. 8,530	S/. 15,603	S/. 24,520	S/. 5,453	S/. 8,926	S/. 68,435
Total	S/. 56,721	S/. 89,560	S/. 155,058	S/. 243,663	S/. 57,273	S/. 93,719	S/. 695,994

PLAN DE VENTAS – AÑO 4**Tabla 38 Plan de ventas - servicio de cuidado brindado por técnicas en enfermería.**

MES	2019						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	498	748	1353	2029	435	652	5714
Febrero	498	748	1353	2029	435	652	5714
Marzo	498	748	1353	2029	435	652	5714
Abril	575	863	1503	2254	468	702	6365
Mayo	575	863	1503	2254	468	702	6365
Junio	575	863	1503	2254	468	702	6365
Julio	613	920	1653	2480	502	752	6920
Agosto	613	920	1653	2480	502	752	6920
Septiembre	613	920	1653	2480	502	752	6920
Octubre	652	978	1804	2705	535	802	7476
Noviembre	652	978	1804	2705	535	802	7476
Diciembre	652	978	1804	2705	535	802	7476
Total	7016	10524	18937	28405	5817	8726	79426

INGRESOS DEL SERVICIO DE CUIDADO DEL ADULTO MAYOR – AÑO 4

Tabla 39 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal técnico en enfermería.

MES	2019						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	S/. 19,937	S/. 33,643	S/. 67,632	S/. 111,592	S/. 26,078	S/. 42,377	S/. 301,258
Febrero	S/. 19,937	S/. 33,643	S/. 67,632	S/. 111,592	S/. 26,078	S/. 42,377	S/. 301,258
Marzo	S/. 19,937	S/. 33,643	S/. 67,632	S/. 111,592	S/. 26,078	S/. 42,377	S/. 301,258
Abril	S/. 23,004	S/. 38,819	S/. 75,146	S/. 123,991	S/. 28,084	S/. 45,637	S/. 334,681
Mayo	S/. 23,004	S/. 38,819	S/. 75,146	S/. 123,991	S/. 28,084	S/. 45,637	S/. 334,681
Junio	S/. 23,004	S/. 38,819	S/. 75,146	S/. 123,991	S/. 28,084	S/. 45,637	S/. 334,681
Julio	S/. 24,538	S/. 41,407	S/. 82,661	S/. 136,390	S/. 30,090	S/. 48,896	S/. 363,982
Agosto	S/. 24,538	S/. 41,407	S/. 82,661	S/. 136,390	S/. 30,090	S/. 48,896	S/. 363,982
Septiembre	S/. 24,538	S/. 41,407	S/. 82,661	S/. 136,390	S/. 30,090	S/. 48,896	S/. 363,982
Octubre	S/. 26,071	S/. 43,995	S/. 90,175	S/. 148,789	S/. 32,096	S/. 52,156	S/. 393,283
Noviembre	S/. 26,071	S/. 43,995	S/. 90,175	S/. 148,789	S/. 32,096	S/. 52,156	S/. 393,283
Diciembre	S/. 26,071	S/. 43,995	S/. 90,175	S/. 148,789	S/. 32,096	S/. 52,156	S/. 393,283
Total	S/. 280,648	S/. 473,593	S/. 946,841	S/. 1,562,287	S/. 349,044	S/. 567,197	S/. 4,179,609

PLAN DE VENTAS – AÑO 4

Tabla 40 Plan de ventas - servicio de cuidado brindado por de enfermeras.

MES	2019						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	62	92	167	251	54	81	706
Febrero	62	92	167	251	54	81	706
Marzo	62	92	167	251	54	81	706
Abril	71	114	186	279	58	87	794
Mayo	71	114	186	279	58	87	794
Junio	71	114	186	279	58	87	794
Julio	76	114	204	306	62	93	855
Agosto	76	114	204	306	62	93	855
Septiembre	76	114	204	306	62	93	855
Octubre	81	121	223	334	66	99	924
Noviembre	81	121	223	334	66	99	924
Diciembre	81	121	223	334	66	99	924
Total	867	1322	2341	3511	719	1079	9838

INGRESOS DEL SERVICIO DE CUIDADO DEL ADULTO MAYOR – AÑO 4

Tabla 41 Ingresos del servicio de cuidado brindado por enfermeras.

MES	2019						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	S/. 5,852	S/. 9,240	S/. 17,554	S/. 27,585	S/. 5,909	S/. 9,669	S/. 75,809
Febrero	S/. 5,852	S/. 9,240	S/. 17,554	S/. 27,585	S/. 5,909	S/. 9,669	S/. 75,809
Marzo	S/. 5,852	S/. 9,240	S/. 17,554	S/. 27,585	S/. 5,909	S/. 9,669	S/. 75,809
Abril	S/. 6,753	S/. 11,373	S/. 19,504	S/. 30,650	S/. 6,364	S/. 10,413	S/. 85,056
Mayo	S/. 6,753	S/. 11,373	S/. 19,504	S/. 30,650	S/. 6,364	S/. 10,413	S/. 85,056
Junio	S/. 6,753	S/. 11,373	S/. 19,504	S/. 30,650	S/. 6,364	S/. 10,413	S/. 85,056
Julio	S/. 7,203	S/. 11,373	S/. 21,455	S/. 33,714	S/. 6,818	S/. 11,157	S/. 91,720
Agosto	S/. 7,203	S/. 11,373	S/. 21,455	S/. 33,714	S/. 6,818	S/. 11,157	S/. 91,720
Septiembre	S/. 7,203	S/. 11,373	S/. 21,455	S/. 33,714	S/. 6,818	S/. 11,157	S/. 91,719.59
Octubre	S/. 7,653	S/. 12,084	S/. 23,405	S/. 36,779	S/. 7,273	S/. 11,901	S/. 99,094
Noviembre	S/. 7,653	S/. 12,084	S/. 23,405	S/. 36,779	S/. 7,273	S/. 11,901	S/. 99,094
Diciembre	S/. 7,653	S/. 12,084	S/. 23,405	S/. 36,779	S/. 7,273	S/. 11,901	S/. 99,094
Total	S/. 82,381	S/. 132,208	S/. 245,753	S/. 386,183	S/. 79,091	S/. 129,421	S/. 1,055,037

PLAN DE VENTAS – AÑO 5

Tabla 42 Plan de ventas - servicio de cuidado brindado por técnicas en enfermería

MES	2020						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	728	1093	1954	2931	602	903	8210
Febrero	728	1093	1954	2931	602	903	8210
Marzo	728	1093	1954	2931	602	903	8210
Abril	805	1208	2254	3382	669	1003	9320
Mayo	805	1208	2254	3382	669	1003	9320
Junio	805	1208	2254	3382	669	1003	9320
Julio	882	958	2555	3832	736	1103	10067
Agosto	882	958	2555	3832	736	1103	10067
Septiembre	882	958	2555	3832	736	1103	10067
Octubre	958	1438	2705	4058	802	1204	11165
Noviembre	958	1438	2705	4058	802	1204	11165
Diciembre	958	1438	2705	4058	802	1204	11165
Total	10122	14090	28405	42608	8425	12638	116288

INGRESOS DEL SERVICIO DE CUIDADO DEL ADULTO MAYOR - AÑO 5

Tabla 43 Ingresos de servicio de cuidado brindado por personal técnico en enfermera.

MES	2020						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	S/. 29,138	S/. 49,171	S/. 97,690	S/. 161,188	S/. 36,108	S/. 40,622	S/. 413,917
Febrero	S/. 29,138	S/. 49,171	S/. 97,690	S/. 161,188	S/. 36,108	S/. 40,622	S/. 413,917
Marzo	S/. 29,138	S/. 49,171	S/. 97,690	S/. 161,188	S/. 36,108	S/. 40,622	S/. 413,917
Abril	S/. 32,206	S/. 54,347	S/. 112,719	S/. 185,987	S/. 40,120	S/. 65,195	S/. 490,573
Mayo	S/. 32,206	S/. 54,347	S/. 112,719	S/. 185,987	S/. 40,120	S/. 65,195	S/. 490,573
Junio	S/. 32,206	S/. 54,347	S/. 112,719	S/. 185,987	S/. 40,120	S/. 65,195	S/. 490,573
Julio	S/. 35,273	S/. 43,132	S/. 127,748	S/. 210,785	S/. 44,132	S/. 71,715	S/. 532,785
Agosto	S/. 35,273	S/. 43,132	S/. 127,748	S/. 210,785	S/. 44,132	S/. 71,715	S/. 532,785
Septiembre	S/. 35,273	S/. 43,132	S/. 127,748	S/. 210,785	S/. 44,132	S/. 71,715	S/. 532,785
Octubre	S/. 38,340	S/. 64,699	S/. 135,263	S/. 223,184	S/. 48,144	S/. 78,234	S/. 587,863
Noviembre	S/. 38,340	S/. 64,699	S/. 135,263	S/. 223,184	S/. 48,144	S/. 78,234	S/. 587,863
Diciembre	S/. 38,340	S/. 64,699	S/. 135,263	S/. 223,184	S/. 48,144	S/. 78,234	S/. 587,863
Total	S/. 404,869	S/. 634,045	S/. 1,420,261	S/. 2,343,430	S/. 505,512	S/. 767,295	S/. 6,075,412

PLAN DE VENTAS – AÑO 5

Tabla 44 Plan de ventas - servicio de cuidado brindado por enfermeras.

MES	2020						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	90	135	241	362	74	112	1015
Febrero	90	135	241	362	74	112	1015
Marzo	90	135	241	362	74	112	1015
Abril	100	149	279	418	83	124	1152
Mayo	100	149	279	418	83	124	1152
Junio	100	149	279	418	83	124	1152
Julio	109	163	316	474	91	136	1289
Agosto	109	163	316	474	91	136	1289
Septiembre	109	163	316	474	91	136	1289
Octubre	118	178	334	502	99	149	1380
Noviembre	118	178	334	502	99	149	1380
Diciembre	118	178	334	502	99	149	1380
Total	1251	1876	3511	5266	1041	1562	14508

INGRESOS DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA

Tabla 45 Ingresos del servicio de cuidado brindado por personal de enfermería.

MES	2020						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	S/. 8,553	S/. 13,505	S/. 25,356	S/. 39,844	S/. 8,182	S/. 13,388	S/. 108,828
Febrero	S/. 8,553	S/. 13,505	S/. 25,356	S/. 39,844	S/. 8,182	S/. 13,388	S/. 108,828
Marzo	S/. 8,553	S/. 13,505	S/. 25,356	S/. 39,844	S/. 8,182	S/. 13,388	S/. 108,828
Abril	S/. 9,454	S/. 14,927	S/. 29,256	S/. 45,974	S/. 9,091	S/. 14,876	S/. 123,578
Mayo	S/. 9,454	S/. 14,927	S/. 29,256	S/. 45,974	S/. 9,091	S/. 14,876	S/. 123,578
Junio	S/. 9,454	S/. 14,927	S/. 29,256	S/. 45,974	S/. 9,091	S/. 14,874	S/. 123,578
Julio	S/. 10,354	S/. 16,348	S/. 33,157	S/. 52,104	S/. 10,000	S/. 16,364	S/. 138,327
Agosto	S/. 10,354	S/. 16,348	S/. 33,157	S/. 52,104	S/. 10,000	S/. 16,364	S/. 138,327
Septiembre	S/. 10,354	S/. 16,348	S/. 33,157	S/. 52,104	S/. 10,000	S/. 16,364	S/. 138,327
Octubre	S/. 11,254	S/. 17,770	S/. 35,108	S/. 55,169	S/. 10,909	S/. 17,851	S/. 148,061
Noviembre	S/. 11,254	S/. 17,770	S/. 35,108	S/. 55,169	S/. 10,909	S/. 17,851	S/. 148,061
Diciembre	S/. 11,254	S/. 17,770	S/. 35,108	S/. 55,169	S/. 10,909	S/. 17,851	S/. 148,061
Total	S/. 118,845	S/. 187,650	S/. 368,630	S/. 579,275	S/. 114,545	S/. 187,437	S/. 1,556,381

INGRESOS TOTALES

Escenario normal

La proyección de ventas del escenario normal se deduce de acuerdo al estudio de mercado realizado anteriormente.

Tabla 46 Ingresos totales en servicios – escenario normal.

SERVICIO BRINDADO POR PERSONAL	2016	2017	2018	2019	2020
Técnico en enfermería	11019	27547	52479	79426	116288
Enfermería	1362	3405	6486	9838	14508
Total	12381	30952	58965	89264	130796

Tabla 47 Ingresos totales en nuevos soles – escenario normal.

SERVICIO	2016	2017	2018	2019	2020
Técnico en enfermería	S/. 580,324	S/. 1,495,898	S/. 2,795,990	S/. 4,179,609	S/. 6,075,412
Enfermera	S/. 146,010	S/. 365,024	S/. 695,994	S/. 1,055,037	S/. 1,556,381
Total	S/. 726,334	S/. 1,860,922	S/. 3,491,984	S/. 5,234,645	S/. 7,631,793

Escenario pesimista

La proyección de ventas del escenario pesimista tiene una variación negativa del 10%, con respecto a los ingresos del escenario normal.

Tabla 48 Ingresos totales en servicios – escenario pesimista.

SERVICIO BRINDADO POR PERSONAL	2016	2017	2018	2019	2020
Técnico en enfermería	9917	24792	47231	71483	104659
Enfermería	1226	3065	5837	8854	13057
Total	11143	27857	53069	80338	117716

Tabla 49 Ingresos totales en nuevos soles – escenario pesimista.

SERVICIO	2016	2017	2018	2019	2020
Técnicos en enfermería	S/. 522,292	S/. 1,346,308	S/. 2,516,391	S/. 3,761,648	S/. 5,467,871
Enfermería	S/. 131,409	S/. 328,522	S/. 626,395	S/. 949,533	S/. 1,400,743
Total	S/. 653,701	S/. 1,674,830	S/. 3,142,786	S/. 4,711,181	S/. 6,868,614

Escenario optimista

La proyección de ventas en el escenario optimista tiene una variación positiva del 10%, con respecto a los ingresos del escenario normal.

Tabla 50 Ingresos totales en servicios – escenario optimista.

SERVICIO BRINDADO POR PERSONAL	2016	2017	2018	2019	2020
Técnico en enfermería	12121	30302	57727	87369	127917
Enfermería	1498	3746	7135	10822	15959
Total	13619	34047	64862	98190	143876

Tabla 51 Ingresos totales en nuevos soles – escenario optimista.

SERVICIO	2016	2017	2018	2019	2020
Técnico en enfermería	S/. 638,357	S/. 1,645,488	S/. 3,075,589	S/. 4,597,570	S/. 6,682,954
Enfermería	S/. 160,611	S/. 401,527	S/. 765,594	S/. 1,160,540	S/. 1,712,019
Total	S/. 798,967	S/. 2,047,015	S/. 3,841,183	S/. 5,758,110	S/. 8,394,973

EGRESOS

Costos de mano de obra – Personal administrativo

Tabla 52 Mano de obra.

EMPRESA "VIVE CUIDADOS"							
Personal Administrativo	Cantidad	Sueldo Mensual	Sueldo Anual	Gratificación	CTS	ESSALUD (9%)	SEGURO SOCIAL DE PENSIONES (13%)
Gerente general	1	S/. 1,500	S/. 18,000	S/. 3,000	S/. 1,500	S/. 1,620	S/. 2,340
Contador	1	S/. 300	S/. 3,600				
Vendedor	1	S/. 750	S/. 9,000	S/. 1,500	S/. 750	S/. 810	S/. 1,170
Capacitador	1	S/. 500	S/. 6,000				
Personal de limpieza	1	S/. 300	S/. 3,600				
Total Personal	5	S/. 3,350	S/. 40,200	S/. 4,500	S/. 2,250	S/. 2,430	S/. 3,510

DESEMBOLSO ANUAL POR GASTOS DE TRABAJADORES FIJOS	S/. 45,870.00
--	----------------------

Costos mano de obra – Personal variable

Tabla 53 Personal técnico en enfermería – Año 1

MES	2016						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	1	2	3	4	1	2	12
Febrero	1	2	3	4	1	2	12
Marzo	1	2	3	4	1	2	12
Abril	3	4	5	8	2	3	24
Mayo	3	4	5	8	2	3	24
Junio	3	4	5	8	2	3	24
Julio	4	6	8	11	3	5	37
Agosto	4	6	8	11	3	5	37
Septiembre	4	6	8	11	3	5	37
Octubre	5	8	10	15	4	7	49
Noviembre	5	8	10	15	4	7	49
Diciembre	5	8	10	15	4	7	49
Total	38	58	75	113	33	50	367

Tabla 54 Sueldo del personal técnico en enfermería – Año 1

MES	2016						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	S/. 1,150	S/. 2,013	S/. 2,630	S/. 4,509	S/. 1,337	S/. 2,257	S/. 13,896
Febrero	S/. 1,150	S/. 2,013	S/. 2,630	S/. 4,509	S/. 1,337	S/. 2,257	S/. 13,896
Marzo	S/. 1,150	S/. 2,013	S/. 2,630	S/. 4,509	S/. 1,337	S/. 2,257	S/. 13,896
Abril	S/. 2,300	S/. 4,026	S/. 5,260	S/. 9,018	S/. 2,675	S/. 4,514	S/. 27,792
Mayo	S/. 2,300	S/. 4,026	S/. 5,260	S/. 9,018	S/. 2,675	S/. 4,514	S/. 27,792
Junio	S/. 2,300	S/. 4,026	S/. 5,260	S/. 9,018	S/. 2,675	S/. 4,514	S/. 27,792
Julio	S/. 3,451	S/. 6,039	S/. 7,890	S/. 13,526	S/. 4,012	S/. 6,770	S/. 41,688
Agosto	S/. 3,451	S/. 6,039	S/. 7,890	S/. 13,526.	S/. 4,012	S/. 6,770	S/. 41,688
Septiembre	S/. 3,451	S/. 6,039	S/. 7,890	S/. 13,526	S/. 4,012	S/. 6,770	S/. 41,688
Octubre	S/. 4,601	S/. 8,051	S/. 10,521	S/. 18,035	S/. 5,349	S/. 9,027	S/. 55,584
Noviembre	S/. 4,601	S/. 8,051	S/. 10,521	S/. 18,035	S/. 5,349	S/. 9,027	S/. 55,584
Diciembre	S/. 4,601	S/. 8,051	S/. 10,521	S/. 18,035	S/. 5,349	S/. 9,027	S/. 55,584
Total	S/. 34,506	S/. 60,385	S/. 78,903	S/. 135,263	S/. 40,120	S/. 67,702	S/. 416,878

Tabla 55 Personal técnico en enfermería – Año 2.

MES	2017						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	6	10	13	19	6	8	61
Febrero	6	10	13	19	6	8	61
Marzo	6	10	13	19	6	8	61
Abril	7	11	14	21	6	9	67
Mayo	7	11	14	21	6	9	67
Junio	7	11	14	21	6	9	67
Julio	8	12	16	24	7	11	80
Agosto	8	12	16	24	7	11	80
Septiembre	8	12	16	24	7	11	80
Octubre	10	15	20	30	9	13	98
Noviembre	10	15	20	30	9	13	98
Diciembre	10	15	20	30	9	13	98
Total	96	144	188	282	84	125	918

Tabla 56 Sueldo del personal técnico en enfermería - Año 2.

MES	2017						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	S/. 5,751	S/. 10,064	S/. 13,151	S/. 22,544	S/. 6,687	S/. 11,284	S/. 69,480
Febrero	S/. 5,751	S/. 10,064	S/. 13,151	S/. 22,544	S/. 6,687	S/. 11,284	S/. 69,480
Marzo	S/. 5,751	S/. 10,064	S/. 13,151	S/. 22,544	S/. 6,687	S/. 11,284	S/. 69,480
Abril	S/. 6,326	S/. 11,071	S/. 14,466	S/. 24,798	S/. 7,355	S/. 12,412	S/. 76,428
Mayo	S/. 6,326	S/. 11,071	S/. 14,466	S/. 24,798	S/. 7,355	S/. 12,412	S/. 76,428
Junio	S/. 6,326	S/. 11,071	S/. 14,466	S/. 24,798	S/. 7,355	S/. 12,412	S/. 76,428
Julio	S/. 7,476	S/. 13,084	S/. 17,096	S/. 29,307	S/. 8,693	S/. 14,669	S/. 90,324
Agosto	S/. 7,476	S/. 13,084	S/. 17,096	S/. 29,307	S/. 8,693	S/. 14,669	S/. 90,324
Septiembre	S/. 7,476	S/. 13,084	S/. 17,096	S/. 29,307	S/. 8,693	S/. 14,669	S/. 90,324
Octubre	S/. 9,202	S/. 16,103	S/. 21,041	S/. 36,070	S/. 10,699	S/. 18,054	S/. 111,168
Noviembre	S/. 9,202	S/. 16,103	S/. 21,041	S/. 36,070	S/. 10,699	S/. 18,054	S/. 111,168
Diciembre	S/. 9,202	S/. 16,103	S/. 21,041	S/. 36,070	S/. 10,699	S/. 18,054	S/. 111,168
Total	S/. 86,265	S/. 150,963	S/. 197,258	S/. 338,157	S/. 100,300	S/. 169,256	S/. 1,042,200

Tabla 57 Personal técnico en enfermería – Año 3.

MES	2018						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	12	17	28	41	10	15	123
Febrero	12	17	28	41	10	15	123
Marzo	12	17	28	41	10	15	123
Abril	13	19	30	45	11	17	135
Mayo	13	19	30	45	11	17	135
Junio	13	19	30	45	11	17	135
Julio	14	21	35	53	12	18	153
Agosto	14	21	35	53	12	18	153
Septiembre	14	21	35	53	12	18	153
Octubre	15	23	40	60	13	20	172
Noviembre	15	23	40	60	13	20	172
Diciembre	15	23	40	60	13	20	172
Total	161	242	398	597	140	211	1749

Tabla 58 Sueldo del personal técnico en enfermería - Año 3.

MES	2018						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	S/. 10,352	S/. 18,116	S/. 28,931	S/. 49,596	S/. 12,036	S/. 20,311	S/. 139,342
Febrero	S/. 10,352	S/. 18,116	S/. 28,931	S/. 49,596	S/. 12,036	S/. 20,311	S/. 139,342
Marzo	S/. 10,352	S/. 18,116	S/. 28,931	S/. 49,596	S/. 12,036	S/. 20,311	S/. 139,342
Abril	S/. 11,502	S/. 20,128	S/. 31,561	S/. 54,105	S/. 13,373	S/. 22,568	S/. 153,238
Mayo	S/. 11,502	S/. 20,128	S/. 31,561	S/. 54,105	S/. 13,373	S/. 22,568	S/. 153,238
Junio	S/. 11,502	S/. 20,128	S/. 31,561	S/. 54,105	S/. 13,373	S/. 22,568	S/. 153,238
Julio	S/. 12,652	S/. 22,141	S/. 36,822	S/. 63,123	S/. 14,711	S/. 24,824	S/. 174,273
Agosto	S/. 12,652	S/. 22,141	S/. 36,822	S/. 63,123	S/. 14,711	S/. 24,824	S/. 174,273
Septiembre	S/. 12,652	S/. 22,141	S/. 36,822	S/. 63,123	S/. 14,711	S/. 24,824	S/. 174,273
Octubre	S/. 13,802	S/. 24,154	S/. 42,082	S/. 72,140	S/. 16,048	S/. 27,081	S/. 195,308
Noviembre	S/. 13,802	S/. 24,154	S/. 42,082	S/. 72,140	S/. 16,048	S/. 27,081	S/. 195,308
Diciembre	S/. 13,802	S/. 24,154	S/. 42,082	S/. 72,140	S/. 16,048	S/. 27,081	S/. 195,308
Total	S/. 144,925	S/. 253,618	S/. 418,188	S/. 716,894	S/. 168,504	S/. 284,351	S/. 1,986,479

Tabla 59 Personal técnico en enfermería – Año 4.

MES	2019						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	17	25	45	68	14	22	190
Febrero	17	25	45	68	14	22	190
Marzo	17	25	45	68	14	22	190
Abril	19	29	50	75	16	23	212
Mayo	19	29	50	75	16	23	212
Junio	19	29	50	75	16	23	212
Julio	20	31	55	83	17	25	231
Agosto	20	31	55	83	17	25	231
Septiembre	20	31	55	83	17	25	231
Octubre	22	33	60	90	18	27	249
Noviembre	22	33	60	90	18	27	249
Diciembre	22	33	60	90	18	27	249
Total	234	351	631	947	194	291	2648

Tabla 60 Sueldo del personal técnico en enfermería - Año 4.

MES	2019						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	S/. 14,953	S/. 26,167	S/. 47,342	S/. 81,158	S/. 17,385	S/. 29,338	S/. 216,342
Febrero	S/. 14,953	S/. 26,167	S/. 47,342	S/. 81,158	S/. 17,385	S/. 29,338	S/. 216,342
Marzo	S/. 14,953	S/. 26,167	S/. 47,342	S/. 81,158	S/. 17,385	S/. 29,338	S/. 216,342
Abril	S/. 17,253	S/. 30,193	S/. 52,602	S/. 90,175	S/. 18,723	S/. 31,595	S/. 240,540
Mayo	S/. 17,253	S/. 30,193	S/. 52,602	S/. 90,175	S/. 18,723	S/. 31,595	S/. 240,540
Junio	S/. 17,253	S/. 30,193	S/. 52,602	S/. 90,175	S/. 18,723	S/. 31,595	S/. 240,540
Julio	S/. 18,403	S/. 32,206	S/. 57,863	S/. 99,193	S/. 20,060	S/. 33,851	S/. 261,575
Agosto	S/. 18,403	S/. 32,206	S/. 57,863	S/. 99,193	S/. 20,060	S/. 33,851	S/. 261,575
Septiembre	S/. 18,403	S/. 32,206	S/. 57,863	S/. 99,193	S/. 20,060	S/. 33,851	S/. 261,575
Octubre	S/. 19,553	S/. 34,218	S/. 63,123	S/. 108,210	S/. 21,397	S/. 36,108	S/. 282,610
Noviembre	S/. 19,553	S/. 34,218	S/. 63,123	S/. 108,210	S/. 21,397	S/. 36,108	S/. 282,610
Diciembre	S/. 19,553	S/. 34,218	S/. 63,123	S/. 108,210	S/. 21,397	S/. 36,108	S/. 282,610
Total	S/. 210,486	S/. 368,350	S/. 662,788	S/. 1,136,209	S/. 232,696	S/. 392,675	S/. 3,003,203

Tabla 61 Personal técnico en enfermería – Año 5

MES	2020						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	24	36	65	98	20	30	274
Febrero	24	36	65	98	20	30	274
Marzo	24	36	65	98	20	30	274
Abril	27	40	75	113	22	33	311
Mayo	27	40	75	113	22	33	311
Junio	27	40	75	113	22	33	311
Julio	29	32	85	128	25	37	336
Agosto	29	32	85	128	25	37	336
Septiembre	29	32	85	128	25	37	336
Octubre	32	48	90	135	27	40	372
Noviembre	32	48	90	135	27	40	372
Diciembre	32	48	90	135	27	40	372
Total	337	470	947	1420	281	421	3876

Tabla 62 Sueldo del personal técnico en enfermería - Año 5.

MES	2020						TOTAL
	III		IV		V		
	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	DIA	NOCHE	
Enero	S/. 21,854	S/. 38,244	S/. 68,383	S/. 117,228	S/. 24,072	S/. 40,622	S/. 310,402
Febrero	S/. 21,854	S/. 38,244	S/. 68,383	S/. 117,228	S/. 24,072	S/. 40,622	S/. 310,402
Marzo	S/. 21,854	S/. 38,244	S/. 68,383	S/. 117,228	S/. 24,072	S/. 40,622	S/. 310,402
Abril	S/. 24,154	S/. 42,270	S/. 78,903	S/. 135,263	S/. 26,747	S/. 45,135	S/. 352,472
Mayo	S/. 24,154	S/. 42,270	S/. 78,903	S/. 135,263	S/. 26,747	S/. 45,135	S/. 352,472
Junio	S/. 24,154	S/. 42,270	S/. 78,904	S/. 135,263	S/. 26,747	S/. 45,135	S/. 352,472
Julio	S/. 26,455	S/. 33,547	S/. 89,424	S/. 153,298	S/. 29,421	S/. 49,649	S/. 381,794
Agosto	S/. 26,455	S/. 33,547	S/. 89,424	S/. 153,298	S/. 29,421	S/. 49,649	S/. 381,794
Septiembre	S/. 26,455	S/. 33,547	S/. 89,424	S/. 153,298	S/. 29,421	S/. 49,649	S/. 381,794
Octubre	S/. 28,755	S/. 50,321	S/. 94,684	S/. 162,316	S/. 32,096	S/. 54,162	S/. 422,334
Noviembre	S/. 28,755	S/. 50,321	S/. 94,684	S/. 162,316	S/. 32,096	S/. 54,162	S/. 422,334
Diciembre	S/. 28,755	S/. 50,321	S/. 94,684	S/. 162,316	S/. 32,096	S/. 54,162	S/. 422,334
Total	S/. 303,652	S/. 493,146	S/. 994,183	S/. 1,704,313	S/. 337,008	S/. 568,701	S/. 4,401,003

Tabla 63 Personal de enfermería.

MES	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL
Enero	2	8	15	24	34	83
Febrero	2	8	15	24	34	83
Marzo	2	8	15	24	34	83
Abril	3	8	17	26	38	92
Mayo	3	8	17	26	38	92
Junio	3	8	17	26	38	92
Julio	5	10	19	29	43	106
Agosto	5	10	19	29	43	106
Septiembre	5	10	19	29	43	106
Octubre	6	12	21	31	46	116
Noviembre	6	12	21	31	46	116
Diciembre	6	12	21	31	46	116
Total	48	114	216	330	483	1191

Tabla 64 Sueldo del personal de enfermería.

MES	2016	2017	2018	2019	2020
Enero	S/. 3,760	S/. 18,802	S/. 37,697	S/. 58,520	S/. 84,027
Febrero	S/. 3,760	S/. 18,802	S/. 37,697	S/. 58,520	S/. 84,027
Marzo	S/. 3,760	S/. 18,802	S/. 37,697	S/. 58,520	S/. 84,027
Abril	S/. 7,521	S/. 20,682	S/. 41,458	S/. 65,700	S/. 95,403
Mayo	S/. 7,521	S/. 20,682	S/. 41,458	S/. 65,700	S/. 95,403
Junio	S/. 7,521	S/. 20,682	S/. 41,458	S/. 65,700	S/. 95,403
Julio	S/. 11,281	S/. 24,442	S/. 47,145	S/. 70,819	S/. 106,778
Agosto	S/. 11,281	S/. 24,442	S/. 47,145	S/. 70,819	S/. 106,778
Septiembre	S/. 11,281	S/. 24,442	S/. 47,145	S/. 70,819	S/. 106,778
Octubre	S/. 15,041	S/. 30,083	S/. 52,833	S/. 76,507	S/. 114,298
Noviembre	S/. 15,041	S/. 30,083	S/. 52,833	S/. 76,507	S/. 114,298
Diciembre	S/. 15,041	S/. 30,083	S/. 52,833	S/. 76,507	S/. 114,298
Total	S/. 112,810	S/. 282,024	S/. 537,398	S/. 814,640	S/. 1,201,517

COSTOS INDIRECTOS

Tabla 65 Costos indirectos.

SERVICIOS BÁSICOS	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Agua	S/. 20.00	S/. 240.00
Luz	S/. 40.00	S/. 480.00
Teléfono-Internet	S/. 69.00	S/. 828.00
Costo Total	S/. 129.00	S/. 1,548.00
Útiles De limpieza	S/. 135.00	S/. 135.00
Útiles De escritorio	S/. 150.00	S/. 150.00

GASTOS DE VENTAS

Tabla 66 Gastos de ventas.

GASTOS DE VENTA	COSTO ANUAL
Publicidad	S/. 2,000.00
Alquiler de oficina	S/. 12,000.00

ESTADOS FINANCIEROS

El estado de pérdidas y ganancias, es llamado también estado de ingresos y egresos, o estado de rendimientos; es un estado financiero básico de un proyecto de inversión, que muestra el resultado de las operaciones de una empresa en un periodo determinado.

La utilidad o pérdida generada en un periodo se obtiene al comparar los ingresos obtenidos, frente a los egresos que se dieron origen en el funcionamiento de la empresa. El estado de pérdidas y ganancias comprende:

Ingresos: Se consideran los ingresos por ventas, los que han sido determinados anteriormente, suponiendo que estas se efectuarán desde el primer día de operaciones.

Egresos: Dentro de este rubro se consideran gastos administrativos, gastos de venta y financiero.

Impuesto a la renta: El Impuesto a la Renta a cargo de las personas jurídicas domiciliadas se determinará aplicando la tasa del 28% sobre su renta neta.

Tabla 67 Estado de ganancias y pérdidas.

INDICADOR	2016	2017	2018	2019	2020
Ingresos por ventas	S/. 726,334	S/. 1,860,922	S/. 3,491,984	S/. 5,234,645	S/. 7,631,793
Costo de venta de bienes o servicio	S/. 529,690	S/. 1,324,794	S/. 2,524,447	S/. 3,818,413	S/. 5,603,089
Utilidad Bruta	S/. 196,644	S/. 536,128	S/. 967,537	S/. 1,416,232	S/. 2,028,704
Gastos de ventas	S/. 2,000	S/. 2,000	S/. 2,000	S/. 2,000	S/. 2,000
Gastos de administración	S/. 61,703	S/. 61,703	S/. 61,703	S/. 61,703	S/. 61,703
Utilidad Operativa	S/. 132,941	S/. 472,425	S/. 903,834	S/. 1,352,529	S/. 1,965,001
Gastos financieros	S/. 5,676	S/. 4,913	S/. 3,998	S/. 2,899	S/. 1,582
Depreciación	S/. 1,080	S/. 1,080	S/. 1,080	S/. 1,080	S/. 1,080
Utilidad antes de impuesto a la renta	S/. 126,186	S/. 466,433	S/. 898,757	S/. 1,348,550	S/. 1,962,340
Impuesto a la renta (28%)	S/. 35,332	S/. 130,601	S/. 251,652	S/. 377,594	S/. 549,455
UTILIDAD NETA	S/. 90,854	S/. 335,831	S/. 647,105	S/. 970,956	S/. 1,412,885

FLUJO DE CAJA ECONÓMICO ESCENARIO NORMAL

Tabla 68 Flujo de caja económico – escenario normal.

PERIODO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ingresos		S/. 726,334	S/. 1,860,922	S/. 3,491,984	S/. 5,234,645	S/. 7,631,793
Ventas		S/. 726,334	S/. 1,860,922	S/. 3,491,984	S/. 5,234,645	S/. 7,631,793
Egresos	-S/. 70,945	S/. 592,473	S/. 1,387,577	S/. 2,587,230	S/. 3,881,196	S/. 5,665,872
Inversión:						
Intangibles	S/. 1,600					
Amortización intangible		S/. 320	S/. 320	S/. 320	S/. 320	S/. 320
Tangibles	S/. 6,778					
Depreciación tangibles		S/. 760	S/. 760	S/. 760	S/. 760	S/. 760
Capital de trabajo	S/. 62,567					
Gastos de ventas		S/. 529,690	S/. 1,324,794	S/. 2,524,447	S/. 3,818,413	S/. 5,603,089
Gastos operativos (Ga + Gv)		S/. 61,703	S/. 61,703	S/. 61,703	S/. 61,703	S/. 61,703
Flujo neto antes de Impto.	-S/. 70,945	S/. 133,861	S/. 473,345	S/. 904,754	S/. 1,353,449	S/. 1,965,921

FLUJO DE CAJA ECONÓMICO

Tabla 69 Flujo de caja económico – escenario normal.

FLUJO NETO ANTES DE IMPTO.	-S/. 70,945	S/. 133,861	S/. 473,345	S/. 904,754	S/. 1,353,449	S/. 1,965,921
Impto. (28%)		S/. 37,481	S/. 132,537	S/. 253,331	S/. 378,966	S/. 550,458
Flujo Económico	-S/. 70,945	S/. 96,380	S/. 340,809	S/. 651,423	S/. 974,483	S/. 1,415,463
Depreciación		S/. 760	S/. 760	S/. 760	S/. 760	S/. 760
Amortización		S/. 320	S/. 320	S/. 320	S/. 320	S/. 320
FLUJO DE CAJA ECONOMICO	-S/. 70,945	S/. 97,140	S/. 341,569	S/. 652,183	S/. 975,243	S/. 1,416,223

FLUJO DE CAJA FINANCIERO

Tabla 70 Flujo de caja financiero – escenario normal.

FLUJO DE CAJA ECONOMICO	-S/. 70,945	S/. 97,140	S/. 341,569	S/. 652,183	S/. 975,243	S/. 1,416,223
Préstamo	S/. 28,378					
Amortización Préstamo		S/. 3,813	S/. 4,576	S/. 5,491	S/. 6,590	S/. 7,908
Intereses		S/. 5,676	S/. 4,913	S/. 3,998	S/. 2,899	S/. 1,582
Escudo fiscal por intereses		S/. 1,703	S/. 1,474	S/. 1,199	S/. 870	S/. 475
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	-S/. 42,567	S/. 89,354	S/. 333,554	S/. 643,893	S/. 966,624	S/. 1,407,209

FLUJO DE CAJA ESCENARIO PESIMISTA

Tabla 71 Flujo de caja económico – escenario pesimista.

PERIODO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ingresos		S/. 653,701	S/. 1,674,830	S/. 3,142,786	S/. 4,711,181	S/. 6,868,614
Ventas		S/. 653,701	S/. 1,674,830	S/. 3,142,786	S/. 4,711,181	S/. 6,868,614
Egresos	-S/. 70,945	S/. 592,758	S/. 1,387,292	S/. 2,586,945	S/. 3,880,911	S/. 5,665,587
Inversión:						
Intangibles	S/. 1,600					
Amortización intangible		S/. 320	S/. 320	S/. 320	S/. 320	S/. 320
Tangibles	S/. 6,778					
Depreciación tangibles		S/. 760	S/. 760	S/. 760	S/. 760	S/. 760
Capital de trabajo	S/. 62,567					
Gastos De Ventas		S/. 529,975	S/. 1,324,509	S/. 2,524,162	S/. 3,818,128	S/. 5,602,804
Gastos operativos (Ga + Gv)		S/. 61,703	S/. 61,703	S/. 61,703	S/. 61,703	S/. 61,703
Flujo neto antes de Impto.	-S/. 70,945	S/. 60,943	S/. 287,538	S/. 555,841	S/. 830,270	S/. 1,203,027

FLUJO DE CAJA ECONÓMICO – ESCENARIO PESIMISTA

Tabla 72 Flujo de caja económico – escenario pesimista.

FLUJO NETO ANTES DE IMPTO.	-S/. 70,945	S/. 60,943	S/. 287,538	S/. 555,841	S/. 830,270	S/. 1,203,027
Impto. (28%)		S/. 17,064	S/. 80,511	S/. 155,636	S/. 232,476	S/. 336,848
Flujo económico	-S/. 70,945	S/. 43,879	S/. 207,028	S/. 400,206	S/. 597,794	S/. 866,179
Depreciación		S/. 760	S/. 760	S/. 760	S/. 760	S/. 760.00
Amortización		S/. 320	S/. 320	S/. 320	S/. 320	S/. 320.00
FLUJO DE CAJA ECONOMICO	-S/. 70,945	S/. 44,639	S/. 207,788	S/. 400,966	S/. 598,554	S/. 866,939.38

FLUJO DE CAJA FINANCIERO – ESCENARIO PESIMISTA

Tabla 73 Flujo de caja financiero – escenario pesimista.

FLUJO DE CAJA ECONOMICO	-S/. 70,945	S/. 44,639	S/. 207,788	S/. 400,966	S/. 598,554	S/. 866,939
Préstamo	S/. 28,378					
Amortización préstamo		S/. 3,813	S/. 4,576	S/. 5,491	S/. 6,590	S/. 7,908
Intereses		S/. 5,676	S/. 4,913	S/. 3,998	S/. 2,899	S/. 1,582
Escudo fiscal por intereses		S/. 1,703	S/. 1,474	S/. 1,199	S/. 870	S/. 475
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	-S/. 42,567	S/. 36,853	S/. 199,772	S/. 392,676	S/. 589,935	S/. 857,925

FLUJO DE CAJA ESCENARIO OPTIMISTA

Tabla 74 Flujo de caja – escenario optimista.

PERIODO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ingresos		S/. 798,967	S/. 2,047,015	S/. 3,841,183	S/. 5,758,110	S/. 8,394,973
Ventas		S/. 798,967	S/. 2,047,015	S/. 3,841,183	S/. 5,758,110	S/. 8,394,973
Egresos	-S/. 70,945	S/. 592,758	S/. 1,387,292	S/. 2,586,945	S/. 3,880,911	S/. 5,665,587
Inversión:						
Intangibles	S/. 1,600					
Amortización intangible		S/. 320	S/. 320	S/. 320	S/. 320	S/. 320
Tangibles	S/. 6,778					
Depreciación tangibles		S/. 760	S/. 760	S/. 760	S/. 760	S/. 760
Capital de trabajo	S/. 62,567					
Gastos de ventas		S/. 529,975	S/. 1,324,509	S/. 2,524,162	S/. 3,818,128	S/. 5,602,804
Gastos operativos (Ga + Gv)		S/. 61,703	S/. 61,703	S/. 61,703.00	S/. 61,703	S/. 61,703
Flujo neto antes de Impto.	-S/. 70,945	S/. 206,210	S/. 659,723	S/. 1,254,237.72	S/. 1,877,199	S/. 2,729,386

FLUJO DE CAJA ECONÓMICO - ESCENARIO OPTIMISTA

Tabla 75 Flujo de caja económico – escenario optimista.

FLUJO NETO ANTES DE IMPTO.	-S/. 70,945	S/. 206,210	S/. 659,723	S/. 1,254,238	S/. 1,877,199	S/. 2,729,386
Impto. (30%)		S/. 57,739	S/. 184,722	S/. 351,187	S/. 525,616	S/. 764,228
Flujo económico	-S/. 70,945	S/. 148,471	S/. 475,000	S/. 903,051	S/. 1,351,583	S/. 1,965,158
Depreciación		S/. 760	S/. 760	S/. 760	S/. 760	S/. 760
Amortización		S/. 320	S/. 320	S/. 320	S/. 320	S/. 320
FLUJO DE CAJA ECONOMICO	-S/. 70,945	S/. 149,231	S/. 475,760	S/. 903,811	S/. 1,352,343	S/. 1,965,918

FLUJO DE CAJA FINANCIERO – ESCENARIO OPTIMISTA

Tabla 76 Flujo de caja financiero – escenario optimista

FLUJO DE CAJA ECONOMICO	-S/. 70,945	S/. 149,231	S/. 475,760	S/. 903,811	S/. 1,352,343.00	S/. 1,965,917.62
Préstamo	S/. 28,378					
Amortización préstamo		S/. 3,813	S/. 4,576	S/. 5,491	S/. 6,590	S/. 7,908
Intereses		S/. 5,676	S/. 4,913	S/. 3,998	S/. 2,899	S/. 1,582
Escudo fiscal por intereses		S/. 1,703	S/. 1,474	S/. 1,199	S/. 870	S/. 475
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	-S/. 42,567	S/. 141,445	S/. 467,745	S/. 895,522	S/. 1,343,724	S/. 1,956,903

EVALUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA

Es aquella que toma en consideración solamente el flujo real de los bienes y servicios productivos generados por el plan de negocio. Como indicadores de la evaluación económica del presente plan de negocio, se emplean:

- El Valor Actual Neto Económico (VANE)
- La Tasa Interna de Retorno Económica (TIRE)
- La Relación Beneficio / Costo.
- Periodo de Recupero de la Inversión (Económico).

Para la obtención de estos indicadores se utiliza como información básica el estado de ganancias y pérdidas proyectadas y el flujo de caja económico proyectado. Estos informes contables serán explicados a continuación.

El valor actual neto económico (VANE)

Este indicador nos mide los beneficios que generaría la empresa en el horizonte de planeamiento, actualizados al presente año. El costo de oportunidad para nuestro capital es de 16.9%.

El criterio para tomar decisiones de aceptación o rechazo del Proyecto, cuando se emplea el método del valor actual neto (VAN) es el siguiente:

Si $VANE > 0 \rightarrow$ Aceptar el Proyecto.

Si $VANE < 0 \rightarrow$ Rechazar el Proyecto.

Si $VANE = 0 \rightarrow$ Indiferente.

Luego de haber utilizado la hoja de cálculo Excel el VAN de este plan de negocios de cuidado asistencial, para el adulto mayor en la ciudad de Chiclayo; es de S/. 1, 924, 442; por lo tanto se acepta el proyecto, ya que es mayor a cero.

Tasa interna de retorno económico.

Es la tasa de interés a la que se igualan los flujos netos económicos actualizados al año presente (cero) con la inversión del proyecto. Es aquel valor de la tasa de interés que hace que el VAN sea igual a cero. Si la TIRE encontrado es mayor que la tasa de descuento de 15.6% entonces se acepta el proyecto, de lo contrario se rechaza.

El criterio para tomar decisiones de aceptación o rechazo del proyecto cuando se emplea la Tasa Interna de Retorno (TIR) es el siguiente:

Si TIRE es mayor que cero y mayor que el costo de capital, se Acepta el proyecto.

Si TIRE es menor o igual que cero, y menor que el costo de capital, se rechaza el proyecto.

Usando la hoja de cálculo Excel, el valor de la TIR es 270.75%, el cual es mayor a cero y mayor a la tasa de descuento, por lo tanto se acepta el plan de negocio.

Relación beneficio – costo

Es el valor presente de los flujos netos de caja, este indicador divide el valor actual de los beneficios futuros entre la inversión; este indicador tiene que ser mayor que 1 para que el proyecto sea rentable:

- Si $BC < 1$ el proyecto no genera beneficio.

- Si $BC = 0$ el proyecto no genera ni utilidad ni ganancia.
- Si $BC > 1$ el proyecto es rentable.

El BC del presente plan de negocios es 28.12, por lo tanto el proyecto es rentable, ya que por cada nuevo sol de costo, se recupera S/. 27.12. Por otro lado el periodo de recuperación de la inversión es de 10 meses.

EVALUACIÓN FINANCIERA

Es aquella que, además de considerar el flujo real de los bienes y servicios productivos generados por el plan de negocio, considera el préstamo o financiamiento externo, su amortización y sus intereses.

En tal sentido, este enfoque corresponde al análisis del flujo, monetario (ingresos) relativo a los bienes y servicios producidos por el plan de negocios, más los préstamos recibidos de terceros o fuentes externas de financiamiento y del flujo monetario (egresos), en contrapartida, por los bienes y servicios utilizados, más los pagos de los servicios financieros.

Valor actual neto financiero

Para hallar el VANF se actualiza el flujo neto de caja financiero donde se considera la amortización y se compara el valor actual obtenido con el valor actual de la inversión inicial financiada con préstamos o recursos externos, es decir incluye los intereses y amortizaciones del préstamo, así mismo sus ingresos y gastos del proyecto.

El valor actual neto financiero es de S/. 1, 841,914, lo cual demuestra que aún con el préstamo bancario el proyecto es viable.

Tasa interna de retorno financiera

El valor del TIRF es 372%, el cual es mayor que cero y además es mayor que el interés del costo de oportunidad de capital, por lo tanto se determina la aceptación del proyecto.

Beneficio – Costo Financiero.

El beneficio costo del presente plan de negocios es mayor que 1, por lo tanto el proyecto es rentable y por cada nuevo sol de costo el proyecto genera S/. 43.26.

Periodo de recuperación de la inversión financiera.

La inversión financiera se recuperará en 8 meses.

Tabla 77 Evaluación económica financiera en los tres escenarios.

Indicador	PESIMISTA		NORMAL		OPTIMISTA	
	ECONÓMICO	FINANCIERO	ECONÓMICO	FINANCIERO	ECONÓMICO	FINANCIERO
VAN	S/.1,138,826	S/.1,089,146	S/.1,924,442	S/.1,841,914	S/.2,711,078	S/.2,595,665
TIR	187%	246%	270.75%	372%	350%	495%
C/B	S/. 17.05	S/. 26.58	S/. 28.12	S/. 44.26	S/. 39.20	S/. 61.96
PRI	1.1 año	1 año	10 meses	9 meses	8 meses	7 meses

El escenario pesimista tiene una variación negativa de 10%, lo que resulta que los indicadores como el VAN económico y financiero sean mayores a cero, siendo S/.1, 138,826 y S/.1, 089,146 respectivamente y una TIR económica y financiera de 187% y 246% respectivamente. Con respecto al beneficio/costo de la inversión económica y financiera es de S/. 17.05 y S/. 26.58 respectivamente. Por otro lado el periodo de recuperación de la inversión de acuerdo a la evaluación económica es de 1 año y 1 mes; con respecto a la evaluación financiera es de 1 año.

El escenario optimista tiene una variación positiva de 10%, lo que resulta que los indicadores como el VAN económico y financiero sean mayores a cero, siendo S/.2, 711,078 y S/.2, 595,665 respectivamente y una TIR económica y financiera de 350% y 495% respectivamente. Con respecto al beneficio/costo de la inversión

Económica y financiera es de S/. 39.20 y S/. 61.96 respectivamente. Por otro lado el periodo de recuperación de la inversión económica es de 8 meses y con respecto a la evaluación financiera es de 7 meses.

PUNTO DE EQUILIBRIO

Tabla 78 Punto de equilibrio.

Servicio	Grado	Turno	Ventas (S/.)	Ventas Anuales (S/.)	% Part.	Pv S/.	Cv (S/.)	PE. Mg. C. (S/.)	Unid. (S/.)	Mg Neto	Equilibrio (Servicios)
Técnico en enfermería	III	Día	46,008	580,324	6	40	29	11	5,706	0.68	224
		Noche	77,638		11	45	33	12	5,072	1.30	378
	IV	Día	112,719		16	50	37	14	4,565	2.10	549
		Noche	185,987		26	55	40	15	4,150	3.81	905
	V	Día	60,180		8	60	44	16	3,804	1.34	293
		Noche	97,793		13	65	47	18	3,512	2.37	476
Enfermería	III	Día	13,505	146,010	2	95	69	26	2,403	0.48	66
		Noche	21,324		3	100	73	27	2,283	0.79	104
	IV	Día	29,256		4	105	77	28	2,174	1.14	142
		Noche	45,974		6	110	80	30	2,075	1.88	224
	V	Día	13,636		2	110	80	30	2,075	0.56	66
		Noche	22,314		3	120	88	32	1,902	1.00	109
TOTAL			726,334	726,334	100		529990		39,721	17.45	3536

El punto de equilibrio es el volumen de ventas en donde los ingresos son iguales a los costos, es decir es el punto de actividad, en donde no existe utilidad ni pérdida.

Con respecto al punto de equilibrio de este plan de negocios es de 3 536 servicios al año divididos en: Servicio de cuidado brindado por técnicos en enfermería; en el grado de discapacidad III, en el turno día 224 servicios y en el turno noche 378 servicios; en el grado de discapacidad IV, en el turno día 549 servicios y en el turno noche 905 servicios y en el grado de discapacidad V, en el turno día 293 servicios y en el turno noche 476 servicios. En el servicio de cuidado brindado por enfermeras; en el grado de discapacidad III, en el turno día 66 servicios y en el turno noche 104 servicios; en el grado de discapacidad IV, en el turno día 142 servicios y en el turno noche 224 servicios y en el grado de discapacidad V, en el turno día 66 servicios y en el turno noche 109 servicios.

El punto de equilibrio en unidades monetarias es de S/. 39, 721 nuevos soles.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al estudio de mercado realizado, para brindar un servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor en la ciudad de Chiclayo, el 88% de los clientes potenciales estarían dispuestos a adquirir el servicio de cuidado asistencial, ya que no existe una empresa que brinde este tipo de servicio en el departamento de Lambayeque; los clientes que estarían dispuestos a pagar por el servicio, se encuentran en un rango de edad entre 39 a 63 años de edad, ya que tienen una solvencia económica estable y es en el 80% de los casos que los hijos del paciente, de manera solidaria, son los que asumirían los gastos del adulto mayor. El mercado de este plan de negocios abarcará a los adultos mayores en grado de discapacidad III, IV y V, que necesitan un servicio de cuidado asistencial y que se encuentren en un nivel socioeconómico A, B y C.

Con respecto a la viabilidad técnica - operativa, el local de la empresa estará ubicado en el distrito de Chiclayo, disponiendo de un área de 30 m² siendo el espacio suficiente para realizar las actividades de la empresa, el servicio se brindará en turnos de 12 horas, de día y/o de noche; por otro lado después de adquirir el servicio de cuidado, se realizarán visitas domiciliarias periódicas al paciente, para ver la evolución de su salud y su comportamiento; y encuestas a los familiares del paciente, para conocer el nivel de satisfacción sobre el servicio brindado.

La viabilidad organizacional y legal, nos permitió determinar la estructura organizacional de la empresa, la cual contará con una fuerza laboral administrativa de 5 personas, asimismo la empresa que se dedicará a brindar un servicio de cuidado asistencial del adulto mayor, será una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

Realizado la viabilidad económica - financiera, se pudo determinar que el presente plan de negocios es viable, siendo la inversión total de S/. 70,944.87 y

los principales indicadores como el VAN económico y financiero son mayores a cero, siendo S/. 1, 924, 442 y S/. 1, 841,914 respectivamente; con respecto a la TIR económica y financiera es de 270.75% y 372% respectivamente. Por lo tanto el plan de negocios es viable para brindar un servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor en la ciudad de Chiclayo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Afiliaciones del sistema de las entidades prestadoras de salud. (2014). Recuperado 10 de abril del 2014, a partir de: <http://app3.sunasa.gob.pe/ES/90/184/4/Publicacion-1121.aspx>

Alvarado, M. (2013). Caracterización del departamento de Lambayeque. Recuperado 22 de abril del 2014, a partir de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Piura/lambayeque-caracterizacion.pdf>

Ceballos, O. (2012). Actividad física en el adulto mayor. México DF.: Editorial El manual moderno.

Estadística e informática. (2013). Informe de actividades de atención integral. Chiclayo: Gobierno Regional de Salud

Estadística e Informática. (2013). Perfil de intervenciones quirúrgicas. Chiclayo: HNAAA.

Estado de la población peruana. (2013). Recuperado de <http://www.unfpa.org.pe/Articulos/Articulos/INEI-Estado-Poblacion-Peruana-2013.pdf>

Griffin, A. & Potter, P. (2012). Fundamentos de enfermería Volumen 1 (5th Ed.) Barcelona: Editorial Océano.

Inteligencia sanitaria. (2013). Egresos hospitalarios. Chiclayo: HNAAA.

Inteligencia sanitaria. (2013). Perfil de consulta externa. Chiclayo: HNAAA.

Lesur, L. (2012). Cuidado de los adultos mayores. México DF. : Editorial Trillas.

- Ley integral para la persona adulta mayor. (2001). Recuperado de http://www.oas.org/Juridico/mla/sp/cri/sp_cri-int-text-per-adul-may.pdf
- Niveles socioeconómicos. (2013). Recuperado 18 de Mayo de 2014, a partir de: <http://www.apeim.com.pe/wp-content/themes/apeim/docs/nse/APEIM-NSE-2013.pdf>
- Osorio, S.; Pulgarín, A. & Varela, L. (2012). Cuidado del paciente en estado crítico. Medellín: Editorial CIB
- PADOMI. (Enero 2014 – Marzo 2014). Pacientes por grado de discapacidad. Chiclayo: CAP. III “Manuel Manrique Nevado”
- PADOMI. (Setiembre 2013 - Febrero 2014). Pacientes por grado de discapacidad. Chiclayo: Policlínico Oeste.
- Valdez, W.; Ramos, w.; Miranda, J. y Tovar, J. (2010) Análisis de la situación de salud en el Perú. Recuperado 24 de Marzo del 2015, a partir de: http://www.dge.gob.pe/publicaciones/pub_asis/asis25.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

ENTREVISTA DIRIGIDA A PROFESIONALES DE LA SALUD EN LA CIUDAD DE CHICLAYO.

1. ¿Desde qué edad es considerada una persona adulta mayor?
2. ¿Cuándo se considera a un adulto mayor en situación frágil?
3. ¿Cuáles son los grados de discapacidad del adulto mayor?
4. ¿En qué grados de discapacidad el adulto mayor necesita un cuidador asistencial?
5. ¿Conoce Ud. una empresa que brinde un servicio de cuidado asistencial al adulto mayor en la ciudad de Chiclayo?
6. ¿Cómo es un cuidado asistencial para el adulto mayor?
7. ¿Qué actividades realiza el área de PADOMI?
8. ¿Cuál es el precio de un servicio de cuidado al adulto mayor, realizado por una enfermera y una técnica en enfermería?

ANEXO 2

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**

Objetivo: Conocer la viabilidad del servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor en la ciudad de Chiclayo. (CUENTA CON CUIDADOR)

Instrucciones: Marque con una aspa, la letra correspondiente a su respuesta o complete las líneas.

1. Edad del familiar responsable del paciente: ____
2. Ocupación del familiar o familiares responsables del paciente: _____
3. Quien o quienes asumen los gastos del paciente y con cuánto?: _____
4. Ingreso mensual del familiar o familiares responsables del paciente:
 - a) Menos de S/. 750
 - b) S/. 750 – S/. 1 000
 - c) S/. 1 000 – S/. 1 500
 - d) S/. 1 500 – S/. 3 000
 - e) S/. 3 000 – a más.
5. ¿El paciente percibe algún tipo de ingreso económico?
 - a) Si especifique: _____
 - b) No
6. Sexo del paciente: a) F b) M
7. Edad del paciente: _____
8. Zona de residencia del paciente:
 - a) Chiclayo
 - b) JLO
 - c) La victoria

7. ¿Qué días y horarios cuenta con el servicio de cuidado para el paciente?
 Marque con un "x".

Atención					
Diario	24 hrs.		Lunes a viernes		24 hrs.
	12 hrs.		Fin de semana		12 hrs.
	10 hrs.		Festividades		10 hrs.
	8 hrs.		Vacaciones		8 hrs.
	Otro: _____		Eventualidades		Otro: _____

8. ¿Cómo es el sistema de pago y cuánto es el precio que paga por el servicio de cuidado del paciente?

Sistema de pago		Precio
Mensual		S/.
Quincenal		
Semanal		
Diario		
Por horas		
Otro: _____		

9. Especifique las características del cuidador del paciente:
- Sexo: F _____ M _____
 - Edad: _____
 - ¿Cuenta con algún grado de educación?
 - Si Especifique: _____
 - No
 - ¿El cuidador está capacitado para realizar el servicio de cuidado?
 - Si

- No

10. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene con el desempeño del cuidador?

Nada satisfecho

Muy satisfecho

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Dónde:

1= insatisfacción

5= Máxima satisfacción

11. ¿Le gustaría que exista una empresa que brinde un servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor?

a) Si b) No

12. ¿Estaría dispuesto a adquirir este servicio? ¿Qué días y horarios le gustaría el servicio de cuidado para el paciente?

a) Si b) No (FIN DE LA ENCUESTA)

CONDICIONES:

	Atención				
Diario	24 hrs.		Lunes a viernes	24 hrs.	
	12 hrs.		Fin de semana	12 hrs.	
	10 hrs.		Festividades	10 hrs.	
	8 hrs.		Vacaciones	8 hrs.	
	Otro:_____		Eventualidades	Otro:_____	

13. ¿Cómo le gustaría que sea el sistema de pago y cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio de cuidado asistencial?

Sistema de pago		Precio
Mensual		S/.
Quincenal		
Semanal		
Diario		
Por horas		
Otro: _____		

14. Necesidad del servicio de cuidado asistencial

a) Permanente b) Temporal

15. ¿Cuál es la característica que más valora de la persona que cuida al paciente?

a) Higiene
 b) Seguridad.
 c) Desempeño.
 d) Puntualidad
 e) Responsabilidad.
 f) Otro especifique: _____

16. ¿Qué es lo que más le importa del servicio de cuidado?

Nada satisfecho

Muy
satisfecho

- a) Calidad
 b) Precio
 c) Adecuada relación con el paciente
 d) Compromiso
 e) Comunicación directa
 f) Otro especifique: _____

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 3

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**

Objetivo: Conocer la viabilidad del servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor en la ciudad de Chiclayo. (NO CUENTA CON CUIDADOR)

Instrucciones: Marque con una aspa, la letra correspondiente a su respuesta o complete las líneas.

9. Edad del familiar responsable del paciente: ____
10. Ocupación del familiar o familiares responsables del paciente: _____
11. Quien o quienes asumen los gastos del paciente y con cuánto?: _____
12. Ingreso mensual del familiar o familiares responsables del paciente:
 - f) Menos de S/. 750
 - g) S/. 750 – S/. 1 000
 - h) S/. 1 000 – S/. 1 500
 - i) S/. 1 500 – S/. 3 000
 - j) S/. 3 000 – a más.
13. ¿El paciente percibe algún tipo de ingreso económico?
 - c) Si especifique: _____
 - d) No
14. Sexo del paciente: a) F b) M
15. Edad del paciente: _____
16. Zona de residencia del paciente:
 - d) Chiclayo
 - e) JLO
 - f) La victoria

17. ¿Qué días y horarios cuenta con el servicio de cuidado para el paciente?

Marque con un "x".

Atención						
Diario	24 hrs.		Lunes a viernes		24 hrs.	
	12 hrs.		Fin de semana		12 hrs.	
	10 hrs.		Festividades		10 hrs.	
	8 hrs.		Vacaciones		8 hrs.	
	Otro: _____		Eventualidades		Otro: _____	

18. ¿Cómo es el sistema de pago y cuánto es el precio que paga por el servicio de cuidado del paciente?

Sistema de pago		Precio
Mensual		S/.
Quincenal		
Semanal		
Diario		
Por horas		
Otro: _____		

19. Especifique las características del cuidador del paciente:

e) Sexo: F _____ M _____

f) Edad: _____

g) ¿Cuenta con algún grado de educación?

• Si Especifique: _____

• No

h) ¿El cuidador está capacitado para realizar el servicio de cuidado?

• Si

- No

20. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene con el desempeño del cuidador?

Nada satisfecho

Muy satisfecho

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Dónde:

1= insatisfacción

5= Máxima satisfacción

21. ¿Le gustaría que exista una empresa que brinde un servicio de cuidado asistencial para el adulto mayor?

a) Si b) No

22. ¿Estaría dispuesto a adquirir este servicio? ¿Qué días y horarios le gustaría el servicio de cuidado para el paciente?

a) Si b) No (FIN DE LA ENCUESTA)

CONDICIONES:

	Atención				
Diario	24 hrs.		Lunes a viernes	24 hrs.	
	12 hrs.		Fin de semana	12 hrs.	
	10 hrs.		Festividades	10 hrs.	
	8 hrs.		Vacaciones	8 hrs.	
	Otro:_____		Eventualidades	Otro:_____	

23. ¿Cómo le gustaría que sea el sistema de pago y cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio de cuidado asistencial?

Sistema de pago		Precio
Mensual		S/.
Quincenal		
Semanal		
Diario		
Por horas		
Otro: _____		

24. Necesidad del servicio de cuidado asistencial

- a) Permanente b) Temporal

25. ¿Cuál es la característica que más valora de la persona que cuida al paciente?

- g) Higiene
 h) Seguridad.
 i) Desempeño.
 j) Puntualidad
 k) Responsabilidad.
 l) Otro especifique: _____

26. ¿Qué es lo que más le importa del servicio de cuidado?

Nada satisfecho Muy satisfecho

- g) Calidad
 h) Precio
 i) Adecuada relación con el paciente
 j) Compromiso
 k) Comunicación directa
 l) Otro especifique: _____

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración!