UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**SERVICIO DE REHABILITACIÓN A DOMICILIO
PARA NIÑOS DE 0 A 12 AÑOS**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico Bachiller en
Negocios Internacionales

AUTORES:

Grijalva Solis, Royer Jimer (0000-0002-0303-2847)

Ruestas Atencio, Sofía Isabel Mercedes (0000-0001-8594-3259)

Sarmiento Peña, Daniela Denisse (0000-0002-5333-216X)

Vidaurre Yauri, Luis Alfredo (0000-0003-2755-8314)

ASESORES:

Fassioli Valverde, Luigino Alberto (0000-0003-3777-7107)

Lora Álvarez, Ricardo Enrique (0000-0001-6969-8492)

Lima, 16 de Julio 2018

Agradecimientos

A Dios, por darnos la fortaleza necesaria para enfocarnos en nuestros objetivos. A nuestros padres, familiares y amigos por su infinito apoyo incondicional. Al profesor Luigino Fassoli Valverde, por su asesoramiento para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación, así como a nuestros mentores y profesores, quienes nos guiaron a lo largo de estos años. Por otro lado, un especial agradecimiento a Cecilia Revilla Cerna, por su orientación como experta en Terapia Física y Rehabilitación, quien nos brindó toda su experiencia y nos transmitió pasión por este rubro. Finalmente, a nuestro equipo de trabajo, por la actitud y compromiso demostrado que va más allá de una amistad.

Resumen Ejecutivo

El proyecto Hogar & Salud logró identificar la necesidad de aproximadamente 120 mil niños que forman parte del 11.4% de la población con discapacidad de nuestro país, estos pacientes interrumpen su plan de terapias a causa de la saturación en las clínicas y hospitales de nuestra ciudad o por las incomodidades que implica movilizar a un paciente de estas características.

Hogar & Salud, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de estos niños, brinda terapias en las especialidades de Física, Rehabilitación y Lenguaje en la comodidad del hogar a niños de 0 a 12 años de los distritos de Surco, Miraflores, San Isidro, San Borja y La Molina.

Asimismo, con el fin de dar valor a nuestros pacientes, el primer eslabón de comunicación serán médicos traumatólogos, ortopedistas, entre otros; quienes como socios estratégicos nos recomendarán con sus pacientes.

Este proyecto con horizonte de 5 años se pondrá en marcha con una inversión de 177, 883 soles, de los cuales los accionistas aportaremos el 50% y 50% será financiado con banca comercial, esta inversión será recuperada en 1 año y 7 meses después de iniciadas las operaciones.

Nuestro equipo de trabajo es multidisciplinario, lo cual es una ventaja para el manejo eficiente de los recursos, además entienden que lo más importante es la calidad del servicio al paciente a través del seguimiento en cada plan de terapia y servicio post venta, con el fin que alcancen sus objetivos y finalmente a través de ellos se posicione la marca.

Palabras clave: Terapias, rehabilitación, física, lenguaje, fisioterapia, discapacidades, atención a domicilio, saturación de atención, capacitación, satisfacción de cliente.

Executive Summary

The Hogar & Salud project managed to identify the need of approximately 120 thousand children who are part of the 11.4% of the population with disabilities in our country, these patients interrupt their therapy plan because of the saturation in the clinics and hospitals of our city or for the discomfort involved in mobilizing a patient of these characteristics.

Hogar & Salud, with the objective of improving the quality of life of these children, offers therapies in the Physics, Rehabilitation and Language specialties in the comfort of the home to children from 0 to 12 years of age in the districts of Surco, Miraflores, San Isidro, San Borja and La Molina.

Likewise, in order to give value to our patients, the first communication link will be medical traumatologists, orthopedists, among others; who, as strategic partners, will recommend us to their patients.

This project with a 5-year horizon will be launched with an investment of 177,883 soles, of which the shareholders will contribute 50% and 50% will be financed with commercial banking, this investment will be recovered in 1 year and 7 months after operations started.

Our team is multidisciplinary, which is an advantage for the efficient management of resources, they also understand that the most important thing is the quality of the patient service through the follow-up in each therapy plan and after-sales service, in order that reach their objectives and finally through them the brand is positioned.

Keywords: Therapies, rehabilitation, physical, language, physiotherapy, disabilities, home care, attention saturation, training, customer satisfaction.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	11
Capítulo 1 – Aspectos generales del negocio	12
Idea / Nombre del Negocio	12
Descripción del Producto / Servicio a Ofrecer	12
Equipo de trabajo	14
Capítulo 2 – Planeamiento Estratégico	16
Análisis Externo	16
Análisis PESTEL: Político-Legal, Social-Cultural, Demográfico, Global, Económico, Medioambiental y Tecnológico.....	16
Análisis Interno	19
Análisis de las 5 fuerzas de Porter: Competidores, Clientes, Proveedores, Productos Sustitutos, Competidores Potenciales	19
Análisis FODA	22
Visión	23
Misión.....	23
Estrategia Genérica	23
Objetivos Estratégicos.....	23
Capítulo 3 – Investigación / Validación de Mercado	24
Diseño Metodológico de la Investigación / Metodología de Validación de Hipótesis	24
Resultados de la Investigación	26
Informe Final: Elaboración de Tendencias, Patrones y Conclusiones	26
Capítulo 4 – Plan de Marketing.....	28
Planteamiento de Objetivos de Marketing	28
Estrategias de Marketing	28
Segmentación	28
Posicionamiento	28
Mercado Objetivo:.....	29
Tamaño de Mercado	29
Tamaño de Mercado Disponible	30
Tamaño de Mercado Operativo (Target).....	30
Potencial de Crecimiento del Mercado	32

Desarrollo y Estrategia del Marketing Mix	32
Estrategia de Producto / Servicio	32
Diseño de Producto / Servicio	33
Estrategia de precios (Análisis de costos, precios de mercado)	36
Estrategia Comunicacional	36
Estrategia de Distribución	37
Plan de Ventas y Proyección de la Demanda	38
Presupuesto de Marketing	40
Capítulo 5 – Plan de Operaciones	43
Políticas Operacionales	43
Calidad	43
Procesos	45
Planificación	48
Inventarios	50
Diseño de Instalaciones	50
Localización de las Instalaciones	50
Capacidad de las Instalaciones	51
Distribución de las Instalaciones	51
Especificaciones Técnicas del Producto / Servicio	51
Mapa de Procesos y PERT	53
Planeamiento de la Producción	55
Gestión de Compras y Stock	55
Gestión de la Calidad	56
Gestión de los Proveedores	57
Inversión en Activos Fijos Vinculados al Proceso Productivo	58
Estructura de Costos de Producción y Gastos Operativos	58
Capítulo 6 – Estructura Organizacional y Recursos Humanos	60
Objetivos Organizacionales	60
Naturaleza de la Organización	61
Organigrama	63
Diseño de Puestos y Funciones	64
Políticas Organizacionales	70

Gestión Humana	70
Reclutamiento.....	70
Selección, Contratación e Inducción	71
Capacitación, Desarrollo y Evaluación del Desempeño	72
Motivación	73
Sistema de Remuneración	73
Estructura de Gastos de RRHH.....	74
Capítulo 7 – Plan Económico-Financiero	75
Supuestos.....	75
Inversión en Activos (Fijos e Intangibles) y Depreciación	76
Proyección de Ventas	79
Cálculo del Capital de Trabajo.....	80
Estructura de Financiamiento: Tradicional y No Tradicional	80
Estados Financieros (Balance General, Estado de GGPP, Flujo de Caja)	81
Flujo Financiero	83
Tasa de Descuento Accionistas y Wacc	84
Indicadores de Rentabilidad	85
Análisis de Riesgo	86
Análisis de Sensibilidad	86
Análisis por Escenarios (Por Variables).....	87
Análisis de Punto de Equilibrio.....	89
Principales Riesgos del Proyecto (Cualitativos)	90
Conclusiones	91

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro 1: Matriz FODA de Hogar & Salud	22
Cuadro 2: Población menor de 15 Años con Discapacidad	30
Cuadro 3: Segmentación de Mercado	31
Cuadro 4: Proyección de Mercado de Personas con Discapacidades	32
Cuadro 5: Escenario Normal de Terapias	38
Cuadro 6: Escenario Pesimista de Terapias	39
Cuadro 7: Escenario Óptimo de Terapias	39
Cuadro 8: Proyección de Ventas en Unidades y Soles por Terapias	40
Cuadro 9: Presupuesto de Marketing para el primer año	41
Cuadro 10: Proyección de Presupuesto de Marketing	42
Cuadro 11: Diagrama de PERT.....	54
Cuadro 12: Cuadro de Evaluación y Selección de Proveedores	57
Cuadro 13: Costo Total Mensual por Terapia.....	58
Cuadro 14: Gastos Operativos.....	58
Cuadro 15: Crecimiento Anual de Gastos Operativos	59
Cuadro 16: Proyección de Personal	62
Cuadro 17: Descripción de la Organización	62
Cuadro 18: Organigrama Institucional	64
Cuadro 19: Perfil de Puesto: Terapeuta Supervisor / Administrativo	64
Cuadro 20: Perfil de Puesto: Asistente Administrativo	66
Cuadro 21: Perfil de Puesto: Terapeuta Físico y de Rehabilitación.....	67
Cuadro 22: Perfil de Puesto: Terapeuta de Lenguaje.....	68
Cuadro 23: Políticas Organizacionales	70
Cuadro 24: Encuesta de Satisfacción	72
Cuadro 25: Estructura de Gastos de RRHH	74
Cuadro 26: Precio por Servicio	75
Cuadro 27: Margen de Contribución.....	75
Cuadro 28: Costo por Servicio.....	75
Cuadro 29: Proporción de Atención por Servicio	76
Cuadro 30: Crecimiento Anual de Ventas.....	76

Cuadro 31: Activos Tangibles.....	76
Cuadro 32: Depreciación Acumulada	77
Cuadro 33: Valor de Recupero.....	77
Cuadro 34: Activos Intangibles.....	77
Cuadro 35: Amortización Acumulada.....	78
Cuadro 36: Gastos Pre-Operativo	78
Cuadro 37: Crecimiento de las Ventas	79
Cuadro 38: Crecimiento Anual	79
Cuadro 39: Datos:.....	80
Cuadro 40: Cálculo:	80
Cuadro 41: Datos.....	80
Cuadro 42: Proporción	80
Cuadro 43: Cronograma de financiamiento:	81
Cuadro 44: Estado de Resultados Integrales	81
Cuadro 45: Estado de Situación Financiera	82
Cuadro 46: Flujo de Caja	83
Cuadro 47: Flujo de Caja de Libre Disponibilidad	83
Cuadro 48: Flujo de Caja Neto del Inversionista	83
Cuadro 49: COK.....	84
Cuadro 50: WACC:.....	84
Cuadro 51: Indicadores de Rentabilidad	85
Cuadro 52: Escenario 1	86
Cuadro 53: Escenario 2	86
Cuadro 54: Escenario 3	87
Cuadro 55: Datos.....	87
Cuadro 56: Resultados	88
Cuadro 57: Punto de Equilibrio.....	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estimación de Población con Discapacidad 2015	29
Figura 2: Porcentaje de Población con Discapacidad 2015 por Edades	29
Figura 3: Porcentaje de Población por Cantidad de Discapacidades 2015	30
Figura 4: Tipos de Discapacidades identificadas en Menores de 15 años	31
Figura 5: Flujograma General	44
Figura 6: Flujograma de Registro de Paciente	45
Figura 7: Flujograma de Proceso	47
Figura 8: Flujograma de Pre Inicio de Operaciones.....	48
Figura 9: Flujograma de Inicio de Operaciones	49
Figura 10: Mapa de Ubicación de Almacén.....	51
Figura 11: Flujograma de Proceso	53

Introducción

Hogar & Salud es una empresa que tiene como objetivo principal brindar servicios de Terapia Física, de Rehabilitación y de Lenguaje a niños entre 0 y 12 años que presentan algún tipo de discapacidad física, motora o de lenguaje.

La característica más importante de este servicio es que se realiza a domicilio, lo que permite a los niños sentirse en mayor confianza al estar en su hogar y en compañía de un familiar o conocido, y aliviamos a los padres de la preocupación del traslado de su menor hijo hasta un centro de rehabilitación que muchas veces no es cercano o el servicio está saturado. Asimismo, al ser un servicio a domicilio se genera mayor interacción en las terapias con el paciente y esto puede influir positivamente en la recuperación del menor.

Nuestro servicio se dirige al NSE A y B, considerando la zona 7 de Lima Metropolitana conformada por los distritos Miraflores, San Isidro, San Borja, Surco y La Molina.

Contamos con terapeutas altamente capacitados no sólo en el tema profesional, sino también con habilidades blandas para desenvolverse con niños y afrontar de manera efectiva los obstáculos que se puedan enfrentar al brindar los servicios.

Como parte de nuestra investigación, hemos efectuado entrevistas a padres de familia cuyos hijos sufrían de discapacidades, y hemos recopilado información sobre el tema de discapacidad y rehabilitación en el Perú de fuentes como el Instituto Nacional de Estadística e Informática y el Ministerio de Salud. Estas fuentes de información nos han permitido tener el fundamento necesario para validar y desarrollar el proyecto Hogar & Salud.

Capítulo 1 – Aspectos generales del negocio

Idea / Nombre del Negocio

Hogar & Salud – Rehabilitación a Domicilio

Descripción del Producto / Servicio a Ofrecer

La idea de negocio es brindar un servicio de terapias a domicilio para niños con discapacidad de entre 0 a 12 años, que requieren servicio de terapia física, rehabilitación y terapia de lenguaje.

Hemos identificado que existe saturación en la especialidad de rehabilitación y terapias físicas en las clínicas, además que muchas veces estos padres de familia encuentran mucha incomodidad para trasladar a sus niños a las terapias y/ o les afecta la distancia por lo delicado del estado de salud de sus hijos.

Terapia Física:

Aplicación de métodos y técnicas específicas de fisioterapia para la prevención y corrección de diferentes desalineamientos de los ejes corporales y segmentarios considerados normales, desarrollándose la fuerza, elasticidad y resistencia del paciente (pie plano, pie cavo, pies aductos, anteversión femoral, escoliosis, cifosis, hiperlordosis, síndromes de hiperlaxitud articular, corrección de postura, etc.).

Terapia de Rehabilitación:

Dirigido al desarrollo y la mejora de funciones corporales como movilidad de los músculos y recuperación de lesiones deportivas, además de contribuir al aumento del desempeño autónomo de pacientes con Síndrome de Down, Autismo, trastornos genéticos, discapacidad intelectual y trastornos neuromusculares.

Terapia de Lenguaje:

La Terapia de lenguaje tiene como objetivo facilitar el proceso de comunicación entre las personas, mejorando la expresión de ideas, pensamientos y emociones de los mismos.

Nuestro equipo profesional en nuestro servicio de terapia de lenguaje está capacitado para las siguientes actividades: Desarrollo de habilidades comunicativas para estimular la comunicación en niños entre 1 y 3 años que tienen un lenguaje reducido para su edad, trastornos específico del lenguaje, problemas de articulación del habla, tratamiento a niños de 3 años en adelante que presentan fallas en la articulación de las palabras como en las dificultades de articulación (dislalias, trastorno fonológico, disglosias, disartrias).

Equipo de trabajo

Está conformado por un equipo de profesionales altamente calificados y contamos con las herramientas necesarias para realizar esta idea de negocio como son búsqueda de nichos de mercado, preferencias, nivel de consumo, etc.

A lo largo de nuestra formación académica hemos absorbido el conocimiento necesario y fusionado con nuestra experiencia en diferentes sectores, hemos logrado formar el equipo de trabajo cohesionado que ha facilitado desarrollar nuestra idea de negocio.

Luis Alfredo Vidaurre Yauri

Soy una persona con capacidad para trabajar en equipo ya que considero importante que exista el apoyo entre los integrantes del grupo. Asimismo, otra de mis habilidades es la integración en inteligencia comercial para la búsqueda del tema que se me asigne de manera eficaz y que puede ser modificable si el equipo lo requiere para lograr nuestros objetivos.

Royer Jimer Grijalva Solis

Me considero una persona con muchas cualidades y sobre todo empática para poder desenvolverme dentro de mi ámbito laboral. En el transcurso de mi vida he desarrollado habilidad que son características intrínsecas de mi personalidad; la habilidad humana siempre en el cargo que me desempeñe interactuó con los clientes y coopero para el desarrollo de mis compañeros; otra habilidad resaltante es la técnica ya que cada labor asignada la realizo con la minuciosidad que requiere y busco las herramientas necesarias que sustentar mis propuestas y lograr el desarrollo del equipo de trabajo.

Daniela Denisse Sarmiento Peña

Soy una persona entusiasta y bastante organizada, he tenido experiencia en trabajar en diferentes rubros empresariales los cuales me han permitido desarrollar criterio para tomar decisiones bajo presión, resolviendo conflictos manteniendo una actitud positiva. Considero que el trabajo en equipo es vital, así como saber delegar reconociendo las habilidades de cada uno de los miembros del equipo. Tengo conocimiento y experiencia en el rubro de la salud, por ello soy bastante empática con las necesidades de los pacientes y lo que buscan de los servicios relacionados a su rehabilitación y bienestar.

Sofía Isabel Mercedes Ruestas Atencio

Soy Técnica en Administración de Negocios Internacionales, con trayectoria laboral de 6 años en empresas del rubro de Comercio Exterior. Poseo gran capacidad de liderazgo, proactividad, adaptación y orientación al cumplimiento de objetivos, alto grado de motivación personal y en equipo, con sensibilidad interpersonal, capacidad de negociación y pensamiento analítico, además de dominio de inglés a nivel intermedio. Soy muy empática con las personas, me encanta poder ayudarlas y orientarlas para mejorar sus habilidades.

Capítulo 2 – Planeamiento Estratégico

Análisis Externo

Análisis PESTEL: Político-Legal, Social-Cultural, Demográfico, Global, Económico, Medioambiental y Tecnológico

Político-Legal:

- Inicio de un nuevo período de gobierno del presidente Martín Vizcarra, después de la renuncia del ex presidente Pedro Pablo Kuczynski.
- Amplia presencia de partidos de la oposición en el Congreso.
- Reciente aumento del sueldo mínimo de 850 a 930 soles a partir de abril.
- Perú será la sede de la Cumbre de las Américas, cuyo tema central será la “Gobernabilidad democrática frente a la corrupción”.
- MINCETUR promueve el desarrollo del comercio exterior en micro, pequeñas y medianas empresas a través de la postulación al Programa de Apoyo a la Internacionalización (PAI).
- Optimismo y sensación de estabilidad del sector empresarial tras el nuevo gobierno.
- Expectativas ante la conformación del nuevo gabinete peruano.
- Investigaciones constantes por casos de corrupción y lavado de activos de ex funcionarios y gobernantes.

Social-Cultural:

- Muchas movilizaciones de protesta de los sectores agrícolas, mineros y sobre todo movimiento feminista en el país.
- El Estado se ha comprometido a garantizar el acceso a una educación integral de calidad orientada al trabajo y a la cultura, enfatizando los valores éticos, con gratuidad en la educación pública.

- Existe un desarrollo económico donde destacaron las mejoras en la población en situación de pobreza y en las personas con empleo formal.
- Desarrollo social en los avances en la reducción de casos de anemia y desnutrición crónica de niños menores de cinco años.
- El peruano promedio de hoy tiene característica de emprendedor. Busca superarse, progresar, ascender. Casi el 70 % de peruanos, sobre todo la nueva clase media, son emprendedores y su esfuerzo da fruto personal y social.
- Tenemos una distorsión sobre las normas de tránsito, tanto de conductores como de peatones. Nuestro parque automotor está creciendo y no tenemos un buen sistema de transporte público que nos permita respetar y vivir como grandes sociedades.

Demográfico

- La población del Perú de acuerdo con estimaciones y proyecciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática en enero de 2017, supera actualmente los 32 204 325 habitantes con una densidad promedio de 24 habitantes por km² y su tasa de crecimiento anual es de 1,1 %. El 52,6 % de la población peruana vive en la costa, el 38 % en la sierra, y el 9,4 % en la selva.
- La población económicamente activa equivale al 73,57% del total de la población, es decir 22 668 626 habitantes. Las personas mayores de 65 años representan el 6,4 %. La esperanza de vida para los hombres es de 72 años, mientras que para las mujeres es de 77 años. El país tiene un índice de alfabetización del 87,73%.
- A pesar de su acelerado crecimiento económico, el Perú sigue registrando índices socio laborales problemáticos. La tasa de mortalidad infantil es de 17,96 %, muy por encima de otros países de América Latina. Las tasas de pobreza total e indigencia (pobreza extrema) son respectivamente 23,9% y 4,7%. El Perú es un país multiétnico, multirracial y pluricultural, el Estado reconoce setenta y dos grupos etnolingüísticos agrupados en dieciséis familias lingüísticas.
- Con respecto al componente étnico, el grupo mayoritario lo constituyen los amerindios con un 45 %; principalmente de la etnia quechua; luego el segmento mestizo con alrededor del 37 % fundamentalmente descendientes de la mezcla de sangre española y

quechua; seguidamente la población blanca con 15 % y la población negra junto con el segmento asiático de origen chino y japonés con el 3 %.

Global

- Según la Organización Mundial de la Salud, a nivel internacional existen aproximadamente mil millones de personas que poseen una discapacidad, y este sector lamentablemente no cuenta con los servicios médicos necesarios ya sea porque las entidades no se abastecen o las personas son de bajos recursos.
- Como parte del análisis local, esta situación se es palpable en nuestra realidad dado que las clínicas u hospitales no se abastecen con personal suficiente que pueda atender los servicios de rehabilitación médica y, sobre todo, a este nicho tan demandante y a la vez tan especial e importante como es la niñez.

Económico:

- Aumento de las expectativas de crecimiento económico para el país.
- El tipo de cambio disminuyó de 3.240 a 3.225 tras la juramentación del nuevo presidente, mientras que la tasa de interés promedio en soles es de 2.75%.
- EL PBI proyectado disminuyó a 3.25% tras la inestabilidad política del país.
- Se proyecta crecimiento de la inversión pública en 11.5% y de la privada en 3.5%.
- Perú presenta el riesgo país más bajo con 1.31 puntos porcentuales, según estimaciones del EMBI+ Perú publicado por el Banco JP Morgan.
- El gobierno de Estados Unidos destinó fondo de 34 millones de dólares a Perú para reforzamiento de la democracia.

Medioambiental y Tecnológico:

- Las tecnologías y los conocimientos tradicionales están asociadas a los esfuerzos del Estado. Por ello, la labor del Perú en base a la tecnología es hablar de alfabetización, hablar de cómo eliminar todo el tema de trabas burocráticas para que el país tecnológicamente sea beneficiado.

- La ingeniería de sistemas es una de las carreras que está tomando notoriedad y popularidad dada su alta demanda y prospectos la hacen una de las más elegidas por los jóvenes peruanos.
- La tecnología como herramienta educativa es fundamental para el manejo del aprendizaje; complementar lo que transcurre en la clase; extender la educación fuera del centro educativo; y proporcionar el acceso al aprendizaje a los estudiantes que de otro modo podrían no tener suficientes oportunidades de educación (Educación a distancia).
- La Tecnología y política, esa combinación es la apuesta de Perú para combatir al narcotráfico, se han habilitado sistemas de seguimiento tanto en aeropuertos como terminales marítimos para facilitar el rápido accionar de las autoridades; pero aún hay mucho por implementar y trabajar en esta lucha constante.
- El Perú tiene Asociación Peruana de Productores de Software (**APESOFT**), una entidad que promueve la industria nacional del software, mejorar la competitividad y fomentando las exportaciones de programas informáticos peruanos.

Análisis Interno

Análisis de las 5 fuerzas de Porter: Competidores, Clientes, Proveedores, Productos Sustitutos, Competidores Potenciales

1. Competidores:

Dentro de los centros que ofrecen servicios de terapia física, rehabilitación y lenguaje en los sectores A y B se encuentran los siguientes competidores:

CORPUS ET VITA: Es un centro de atención especializado en Medicina Física y Rehabilitación, que cuenta también con otras especialidades médicas, ubicado en la Molina. Cuenta con infraestructura moderna, localización privilegiada y equipos médicos de alta tecnología y última generación.

GOOD HOPE: Centro de Terapia Física y de Rehabilitación que ofrece tratamientos contra diversos tipos de dolores y disfunciones físicas, lesiones traumatológicas, neurológicas, deportivas, entre otras. Los Fisioterapeutas están altamente capacitados en masajes y técnicas manuales terapéuticas; ejercicios con movilizaciones corporales y en equipos médicos especializados.

FISIOTERAPIA OSI: Es la Red de Especialistas en Fisioterapia y Rehabilitación más grande del Perú. Cuenta con 15 años de trayectoria institucional y la experiencia de haber atendido a más de 15,000 pacientes con excelentes resultados clínicos.

HOMECARE: Es una red de profesionales en salud que trabaja en diferentes clínicas y hospitales de Lima, entrega su libre disponibilidad para la asignación de turnos y servicios a domicilio. El servicio es personalizado y se encuentra activo las 24 horas del día con enfermeras (os) y técnicas (os) con alto sentido de respeto, profesionalismo y calidad humana.

FISIO LIFE: Es una empresa dedicada a brindar servicios de fisioterapia y rehabilitación de forma integral, especializada y personalizada. Su atención está dirigida a toda persona que necesita orientación y tratamiento de reeducación y rehabilitación física.

2. Clientes:

De acuerdo con los estudios que hemos realizado a través de encuestas a familias que cuenta con al menos un menor con alguna discapacidad física y que necesita rehabilitación dentro de su hogar, nuestros clientes serán niños con alguna discapacidad física que se encuentren entre las edades de 0 a 12 años y que estén dentro de los segmentos socioeconómicos A y B, ya que estas familias requieren algún servicio de rehabilitación física o terapia de lenguaje que sea en su domicilio y que pagarían lo que fuera por ver a su menor hijo recuperado.

3. Proveedores:

El poder de negociación con nuestros proveedores no va a ser muy alto ya que la implementación que planeamos es para la fase inicial, nuestro servicio se brinda en la mayoría de los casos de manera manual. Sin embargo, planteamos a largo plazo adquirir algunos equipos médicos como ultrasonido. Para este tipo de equipos existen pocos proveedores, pero al ser un equipo de alta tecnología la relación con el proveedor ofrece garantía y mantenimiento y el poder de negociación es alto. En cuanto a los materiales para el aseguramiento de asepsia como alcohol en gel, guantes quirúrgicos, baja lenguas, colchonetas, entre otros materiales para trabajar de manera didáctica las terapias de lenguaje, existen precios promedios en el mercado y a largo plazo se puede trabajar una relación comercial con niveles de reposición que nos brinde mayores descuentos.

4. Productos Sustitutos:

Para este rubro de servicios de rehabilitación, los servicios sustitutos serían para los casos de terapia física y rehabilitación: Kinesiólogos o masajistas, Quiroprácticos, Terapias alternativas o medicina alternativa como: Acupuntura y Centros de rehabilitación integral.

5. Competidores Potenciales:

Consideramos que la amenaza de competidores potenciales es un promedio medio en el segmento que inicialmente queremos posicionarnos. Si bien es cierto, ya existen algunas empresas que han iniciado operaciones y su canal de difusión es online. Por ello, Hogar & Salud debe enfatizar su diferenciación a través de una campaña de marketing y publicidad donde comunique la especialización de sus servicios a niños, en este sentido los competidores ofrecen servicios generales a todos adultos y niños y su servicio es más amplio. En nuestro caso, al enfatizar los servicios nos especializamos y vamos al nicho objetivo.

Análisis FODA

Cuadro 1: Matriz FODA de Hogar & Salud

	<u>FORTALEZAS</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terapeutas especializados. 2. Capacitaciones constantes. 3. Seguimiento constante al paciente. 	<u>DEBILIDADES</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capital limitado. 2. Nuevos en el mercado. 3. Personal limitado (terapeutas).
<u>OPORTUNIDADES</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento del sector de rehabilitación para niños con discapacidades. 2. Sector desatendido. 3. Alto poder adquisitivo del sector A y B. 4. Posibilidad de incursionar en otros sectores. 	<u>ESTRATEGIAS FO</u> <p>(F1,O1) Realizar alianzas estratégicas con los especialistas de salud a través del pago de un fee por recomendación.</p> <p>(F3,O4) Ampliar la cartera de servicios terapéuticos para niños.</p>	<u>ESTRATEGIAS DO</u> <p>(D2,O1) Difundir nuestros servicios a través de las campañas de salud y kermeses en colegios.</p> <p>(D3,O2) Incrementar el staff de terapeutas bajo condiciones de beneficios, a fin de atender la mayor cantidad de pacientes.</p>
<u>AMENAZAS</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia posicionada en el mercado. 2. Clínicas con servicios integrales. 3. Inestabilidad política y económica. 4. Riesgo de trabajo independiente entre paciente y terapeuta 	<u>ESTRATEGIAS FA</u> <p>(F3,A1) Incrementar las habilidades y conocimientos de los terapeutas brindándoles cursos y capacitaciones constantes.</p> <p>(F2,A4) Fidelizar a los clientes a través de packs por servicios recurrentes.</p>	<u>ESTRATEGIAS DA</u> <p>(D2,A2) Asociarnos con personal médico de prestigio para complementar el servicio brindado por las clínicas.</p> <p>(D3,A1) Establecer condiciones laborales (incentivos, penalidades) a través de cartas de compromiso con el fin de evitar la fuga de personal.</p>

Visión

Posicionarnos en el sector salud de atención a domicilio como una de las alternativas especializadas en servicios de calidad de terapia física y rehabilitación para el bienestar de nuestros pacientes

Misión

Hogar & Salud busca contribuir en el desarrollo de su hijo, brindándole servicios de terapias físicas, rehabilitación y lenguaje, que aportan al desarrollo de niños de 0 a 12 años con discapacidades/lesiones físicas, de lenguaje y con habilidades especiales, a través de un servicio terapéutico comprometido e integral a domicilio, formando parte del vínculo familiar entre los padres y sus hijos.

Estrategia Genérica

Hogar & Salud adoptará una estrategia genérica de segmentación con enfoque de un segmento. Para ello, generaremos volumen de consumo a través de packs de servicios recurrentes, creando alto consumo y fidelización.

Objetivos Estratégicos

- Crear lazos de confianza entre terapeuta y paciente para lograr la fidelización de clientes mayor a 30%, a través de encuestas.
- Generar a futuro un modelo de terapia innovadora y validada médicamente, que permitan logros en los procesos de rehabilitación y un nivel óptimo de calidad de vida para los pacientes, garantizado por un equipo de profesionales de calidad.
- Generar el compromiso e identificación de los empleados con Hogar & Salud para alcanzar los objetivos de nuestra visión y misión.
- Lograr una participación de mercado del 0.1% para el primer año, proyectando un crecimiento anual en los próximos 4 años de 3%, 5%, 9% y 10%, respectivamente.

Capítulo 3 – Investigación / Validación de Mercado

Diseño Metodológico de la Investigación / Metodología de Validación de Hipótesis

Hipótesis del cliente: Niños con discapacidad de entre 0 a 12 años que requieren terapias físicas, de rehabilitación y lenguaje, y no encuentran cupos disponibles en las clínicas privadas por falta de capacidad de atención.

Hipótesis del problema: No hay cupos disponibles en las clínicas privadas.

- Debido a la poca disponibilidad de terapeutas en los centros de terapias y rehabilitación, se vive una saturación en estas especialidades.
- Asimismo, esta incomodidad la padecen los padres de familia que asisten a estos centros, los cuales asisten con la urgencia de reservar cupos para las atenciones a prioridad y se dan con la sorpresa que sólo tienen disponibilidad para atención después de 15 días.

Supuestos más riesgoso: Dificultad y costo en el traslado del discapacitado / No existen muchos centros de rehabilitación enfocados en menores de edad.

- Debido a lo dificultoso del traslado del paciente se requieren en ocasiones vehículos especiales con rampas, acceso libre, etc., lo que encarece el presupuesto para la familia del paciente.
- Los centros de rehabilitación y terapia son generales para todos los pacientes y son muy pocos los que se enfocan en el tratamiento a menores de edad, ya que este segmento requiere un trato más especial y enfocado durante las terapias.

Método y criterio de éxito:

- El método de investigación que realizaremos será exploratorio a través de entrevistas a profundidad, con el objetivo de determinar los patrones de respuestas de los pacientes y/o familiares de paciente que solicitan servicios de rehabilitación constante.

- Los lugares de búsqueda de entrevistados serán centros de salud privados y centros de rehabilitación.
- El criterio de éxito será de por lo menos el 60%, lo cual validará nuestro problema. En nuestro caso, efectuaremos 15 entrevistas, de las cuales 9 deberían validar nuestro problema.

Entrevista a Profundidad:

- ¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?
- ¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?
- ¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?
- ¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico de discapacidad?
- ¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?
- ¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

- ¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?
- ¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?
- ¿Qué solución le gustaría que hubiera para ese problema?
- ¿Qué es lo más crítico para usted en torno a ese problema?

Competidores:

- Dentro del análisis efectuado, hemos podido identificar a nuestros principales competidores como Corpus Et Vita, Good Hope, Fisioterapia Osi, Homecare y FizioLife.
- Asimismo, el precio promedio por terapia oscila entre los 100 y 180 soles.

Resultados de la Investigación

Como resultado de las entrevistas se pudo validar el problema planteado, identificándose dentro de las respuestas más frecuentes la falta de capacidad de atención de los centros especializados en rehabilitación y terapias, además de la dificultad que existe en el traslado y la distancia para llegar a los centros de atención.

Hipótesis de la solución

Nuestra hipótesis es brindar servicios de rehabilitación a domicilio para aquellas personas que no pueden ser atendidas por los centros de terapias y rehabilitación. Esto debido a que los centros de terapias y rehabilitación tienen mucha demanda y poca capacidad de atención, teniendo fases de terapias interrumpidas debido al extenso período de tiempo entre una cita y otra.

Supuesto más riesgoso:

El supuesto más riesgoso que hemos encontrado para este problema es que no hay cupos disponibles en las clínicas, debido a la poca disponibilidad de terapeutas en los centros de terapias y rehabilitación que genera saturación en estas especialidades. Asimismo, esta incomodidad la padecen los padres de familia que asisten a estos centros, los cuales asisten con la urgencia de reservar cupos para las atenciones a prioridad y se dan con la sorpresa que sólo tienen disponibilidad para atención después de 15 días. Por lo tanto, nuestra hipótesis de solución es brindar servicios de rehabilitación a domicilio.

Informe Final: Elaboración de Tendencias, Patrones y Conclusiones

Tendencias:

Los pacientes no continúan las terapias

Según un estudio del Instituto Nacional de Rehabilitación, el 35.4% de los pacientes de neurorrehabilitación abandonaron las terapias. Este hecho nos permite inferir que una de las

razones del abandono de terapias es la dificultad que origina el traslado del paciente al centro de rehabilitación elegido.

Aumento de tendinitis en los niños por uso de aparatos tecnológicos

En los últimos años, los niños comienzan a utilizar aparatos tecnológicos como computadoras, celulares, tablets y videojuegos desde muy corta edad. Esto ha favorecido el incremento de casos de niños con tendinitis (inflamación en los tendones de la mano) por el movimiento y fricción continuo del dedo pulgar al jugar. Esto nos permite ofrecerles la fisioterapia como tratamiento.

Contratación de servicios de cuidados médicos a domicilio

Según un artículo publicado por la revista Cosas e INC, se estima para este año un crecimiento del 50% de los servicios no médicos a domicilio.

Patrones:

Según el informe “Análisis de la Situación de la Discapacidad en el Perú 2007” publicado por el Ministerio de Salud en el 2008, los pacientes con discapacidad no son atendidos en su totalidad, dado que se brinda rehabilitación al 13% de la población con discapacidad y el Instituto Nacional de Rehabilitación atiende al 8% de este mercado.

Conclusión:

Del estudio realizado, hemos podido identificar que existe un mercado insatisfecho de pacientes que requieren terapias, pero los centros de rehabilitación no cuentan con el personal suficiente para agendarlos con prioridad y prontitud. Por ello, se ven afectados al demorar aproximadamente 2 semanas en su atención. Esto nos lleva a concluir que debemos perseverar con nuestra idea de negocio.

Capítulo 4 – Plan de Marketing

Planteamiento de Objetivos de Marketing

- Identificar que todos los pacientes llegan a completar el plan de terapias, contabilizar el reporte mensualmente.
- Obtener 10 suscriptores mensuales en nuestro canal de YouTube para difundir la marca de Hogar & Salud.
- Participar en 4 kermeses de colegios más importantes de zona de Miraflores, San Isidro anualmente, en los primeros 3 años.
- Alcanzar el 100% de satisfacción de nuestros clientes al realizar la encuesta de feedback post servicios.

Estrategias de Marketing

Segmentación

Para evaluar la segmentación de mercado, hemos tomado en cuenta las siguientes variables:

- Variable Demográfica: Consideramos a los niños de 0 a 12 años que presentan algún tipo de discapacidad física, motora o de lenguaje.
- Variable Socioeconómica: Consideramos el NSE A y B.
- Variable Geográfica: Según APEIM, consideramos la zona 7 de Lima Metropolitana conformada por los distritos Miraflores, San Isidro, San Borja, Surco, La Molina.

Posicionamiento

Hogar & Salud es una empresa dirigida a un segmento muy exigente en donde existen pocos competidores que realizan servicios a domicilio. Uno de los atributos que queremos ofrecer es la calidad del servicio validada por los resultados del post servicio y que nuestra marca sea elegida por el buen servicio al paciente y el excelente seguimiento que realizaremos. Por lo tanto, nuestras principales estrategias de posicionamiento serán:

- Diferenciación: Calidad del servicio.
- Posicionamiento de marca: Seguimiento de la calidad en el post servicio.

Mercado Objetivo:

Tamaño de Mercado

La población total de Perú es de 31 846 255 habitantes de los cuales el INEI realizó la Encuesta Nacional Especializada de Discapacidad – ENEDIS en el año 2015, cuyos resultados señalan la existencia de cerca de 1 millón 620 mil peruanos que sufren algún tipo de discapacidad, siendo mayor la proporción en mujeres (50,6%) que en hombres (49,4%); así como en personas de 60 años a más (52.6%), seguido por las que tienen entre 18 y 59 años (36%), y en menor porcentaje (11.4%) los menores de 18 años.

Figura 1: Estimación de Población con Discapacidad 2015

Población total Perú 2015	31,846,255	
Población con Discapacidad Perú	1,620,000	
Población total Lima	9,752,000	
Población con Discapacidad	663,136	6.80%
Población Femenina	335,547	50.60%
Población Masculina	327,589	49.40%

Fuente: INEI
Elaboración: Propia

Figura 2: Porcentaje de Población con Discapacidad 2015 por Edades

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Hogares, 2015.

Tamaño de Mercado Disponible

De acuerdo con el estudio del año 2015, en la ciudad de Lima Metropolitana se identificó cifras considerables de discapacidades físicas temporales y permanentes registrando un total de 663 mil 136 personas, lo que equivale aproximadamente al 6.8% de la población limeña.

Asimismo, la proporción de discapacitados corresponde a 7 de cada 10 niños peruanos, y se muestra un alto porcentaje de personas con un tipo de discapacidad (70.1%).

Figura 3: Porcentaje de Población por Cantidad de Discapacidades 2015

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Hogares, 2015.

Tamaño de Mercado Operativo (Target)

El informe de ENEDIS-INEI 2015 proyecta que la población con discapacidad menor de 15 años es de 27.9%, lo que equivale en números a 185 mil 015 personas.

Cuadro 2: Población menor de 15 Años con Discapacidad

		Perú	Lima
Población con Discapacidad Perú		1,620,000	663,136
Menores de 15 años	27.90%	451,980	185,015

Fuente: INEI
Elaboración: Propia

A continuación, presentamos la distribución de 9 tipos de discapacidades, las cuales son las más frecuentes según el informe de ENEDIS-INEI 2015. Podemos observar que la discapacidad de mayor demanda es la motora:

Figura 4: Tipos de Discapacidades identificadas en Menores de 15 años

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Hogares, 2015.

A continuación, hemos efectuado la segmentación de Hogar & Salud, en la cual se ha considerado las siguientes variables: Población de niños de 0 a 12 años en Lima, de este mismo grupo hemos identificado a los niños del Nivel Socio Económico A y B en los cuales hemos aplicado el porcentaje de discapacidad brindado por ENEDIS – INEI de 27.90%.

Cuadro 3: Segmentación de Mercado

Criterios	Cantidad	U. Medida	Fuentes
Niños de 0 a 12 años - Lima	2,061,000 Niños		CPI
Niños de 0 a 12 años del NSE A,B	432,900 Niños		CPI
Porcentaje de niños con discapacidad	27.90%	120,779 Niños	CPI
Tasa de conversión del unbounce	19.42%	23,455 Padres que contratarían terapias	Unbounce
Frecuencia de servicios anuales por paciente	144	3,377,563 Servicios (terapias)	Valor Estimado
Participación como empresa de acuerdo a capacidad inicial	0.1%	3,378 Servicios (terapias) anuales	Objetivo Estratégico

Fuente: CPI
Elaboración: Propia

Asimismo, hemos aplicado la tasa de conversión obtenida en la interacción del unbounce con el fin de estimar la cantidad de servicios a ser solicitado y, posteriormente, hemos estimado que el promedio de frecuencia de servicios requeridos anualmente por un paciente es de 144 terapias (tomando en cuenta 12 terapias al mes). Finalmente, esto nos permite establecer una participación de mercado de 0.1%, lo que equivale a 3,378 servicios anuales.

Potencial de Crecimiento del Mercado

En relación con nuestro target y según la proyección del informe de ENEDIS-INEI 2015, para los próximos años habrá una disminución en el porcentaje de niños entre 0 y 12 años con discapacidades, pero aún el tamaño del mercado seguiría creciendo y siendo significativo para la empresa, ya que proyectamos expandir nuestros servicios y nuestra capacidad instalada.

Nuestros objetivos a mediano y largo plazo son diversificar nuestros servicios ofreciéndolos a niños deportistas especializándonos en lesiones deportivas y, posteriormente, al segmento de adultos, respectivamente.

Cuadro 4: Proyección de Mercado de Personas con Discapacidades

	1950	2015	2050
Menores de 15 años	41.60%	27.90%	18.50%
De 15 a 59 años	52.70%	62.40%	59.70%
De 60 años a más	5.70%	9.70%	21.80%

Fuente: INEI

Elaboración: Propia

Desarrollo y Estrategia del Marketing Mix

Estrategia de Producto / Servicio

La principal estrategia de posicionar en el mercado el servicio de rehabilitación a domicilio es haciéndolo que se distinga por su calidad, personal especializado y amabilidad de su talento humano, los cuales serán estrictamente seleccionados para asegurar la calidad del servicio. Por otro lado, brindaremos la innovación con las últimas técnicas en rehabilitación; que le asegurará al cliente tener un servicio especializado y de calidad.

Para posicionar el servicio usaremos una estrategia mixta de diferenciación y de enfoque. La estrategia de diferenciación se concentra en explotar las principales fortalezas de nuestro servicio, las cuales son: un equipo de profesionales especializados y con calidad humana; y una estrategia de enfoque con constante innovación en las últimas técnicas en terapia de rehabilitación, física y de lenguaje.

Diseño de Producto / Servicio

Hogar & Salud – Rehabilitación a Domicilio, brindará tres servicios o programas al inicio de sus operaciones:

- **PROGRAMA DE TERAPIA FÍSICA:**

La rehabilitación física es un programa terapéutico diseñado para ayudar a los pacientes que han nacido o tienen una enfermedad, lesión o intervención quirúrgica. Es un pequeño paso a paso del proceso hacia la recuperación. El principal objetivo de la rehabilitación física es restaurar la independencia, abordar las limitaciones físicas y los ajustes que se espera impactar en la vida del paciente en el futuro.

BENEFICIOS

- Restablecimiento de la máxima actividad funcional del paciente.
- Mejorar la calidad de vida e independencia personal.
- Disminuir condiciones que predispongan a lesiones.
- Contribuir a mejorar la autoestima del paciente.
- Aumentar el compromiso afectivo del padre durante el proceso de la terapia.

VALORACION INICIAL

- Diagnósticos precedentes.
- Sensibilidad superficial y profunda.
- Movilidad articular.
- Valoración del dolor.
- Examen muscular y Flexibilidad.

TRATAMIENTO

- Valoración y diagnóstico del especialista.

- Programas de ejercicios físicos especializados y ejercicios para realizar en casa.

- **PROGRAMA DE TERAPIA DE REHABILITACIÓN:**

El servicio busca la rehabilitación mediante ejercicios y modalidades físicas encaminados a mejorar la capacidad funcional, mejorando el equilibrio, la fuerza, la flexibilidad, la resistencia, la coordinación y el control motor, buscando siempre la mejor calidad de vida de los pacientes.

BENEFICIOS

- Mejorar la capacidad física alineada al tratamiento.
- Mejorar la calidad de vida e independencia personal.
- Aumentar la capacidad física y autoestima.
- Aumentar el compromiso afectivo del padre durante el proceso de la terapia.

VALORACION INICAL

- Diagnósticos precedentes.
- Consulta con el especialista.
- Educación en estilo de vida saludable y control de factores de riesgo.
- Valoración postural, evaluación de flexibilidad, elasticidad y valoración funcional en general.

TRATAMIENTO

- Valoración y diagnóstico del especialista.
- Programa de ejercicios físicos personalizados y ejercicios para realizar en casa.

- **PROGRAMA DE TERAPIA DE LENGUAJE**

Este programa busca abordar la mayoría de las dificultades en los niños con el habla, aquellos en los que las dificultades persisten en la escuela y pueden presentar problemas a largo plazo

con respecto a la alfabetización, socialización, comportamiento y logros escolares. Nuestro innovador programa le permitirá al niño su pronto desarrollo con el habla y mejoramiento de su autoestima.

BENEFICIOS

- La terapia de lenguaje ayudará a los niños a hablar más claramente y, por lo tanto, a que se sientan más seguros y menos frustrados cuando hablan con otras personas.
- La terapia de lenguaje genera en el niño la capacidad de formar relaciones con otros niños.
- Ayuda a los niños a escuchar y distinguir diferentes sonidos específicos.

VALORACION INICIAL

- Consulta con el especialista.
- Diagnósticos precedentes.

TRATAMIENTO

- Valoración y diagnóstico del especialista.
- Programa de terapias especializadas y ejercicios para realizar en casa.

SERVICIO POST VENTA

Todos nuestros servicios terapéuticos tendrán un seguimiento al inicio y al final del servicio, con la finalidad de evaluar los resultados y mejoras del paciente, asimismo como también la evaluación del terapeuta. De esta forma transmitimos nuestro compromiso con los resultados del paciente y lo fidelizamos.

Hogar & Salud

Terapias para Niños a Domicilio

Estrategia de precios (Análisis de costos, precios de mercado)

Como parte de nuestra estrategia de precios usaremos la Estrategia de Mercado, dado que en este rubro ya existe competencia y nuestra diferenciación se basa en la calidad y disponibilidad del servicio.

Hogar & Salud, como ya hemos mencionado, ofrece 3 tipos de terapias con una duración de 1 hora por terapia:

- Programa De Terapia Física: S/. 150.00
- Programa De Terapia De Rehabilitación: S/. 150.00
- Programa De Terapia De Lenguaje: S/. 180.00

Estrategia Comunicacional

La estrategia comunicacional de Hogar & Salud – Rehabilitación a Domicilio se realizará de la siguiente manera:

• MÉDICOS TRAUMATÓLOGOS

Para establecer alianzas estratégicas con los médicos traumatólogos les ofreceremos un fee por recomendación equivalente al 10% del valor del total de terapias recomendadas. De esta manera, lograremos captar más pacientes.

• PACIENTES EXISTENTES

Son niños de 0 a 12 años que ya tienen identificadas o diagnosticadas discapacidades/lesiones físicas, de lenguaje y con habilidades especiales. En este caso, trabajaremos bajo recomendación con los doctores de diversas clínicas.

- **FUTUROS PACIENTES**

La publicidad se efectuará a través de las redes sociales como Página Web, Facebook, Correo Electrónico y WhatsApp. Asimismo, tomando en cuenta que los padres son quienes eligen a qué centro de rehabilitación / terapias asistir o qué servicio tomar, participaremos en las Kermeses, academias deportivas para niños, asociaciones con centros de venta de productos ortopédicos y diversos eventos de los colegios del sector. Esto nos permitirá tener un contacto directo con los futuros clientes.

Estrategia de Distribución

Nuestra estrategia de distribución será directa, dado que se ofrece el servicio de terapeuta a paciente en su domicilio.

Además, usaremos las redes sociales (Facebook), Página Web, Correo Electrónico y WhatsApp para contactar a nuestros clientes y así ofrecerles nuestros servicios.

Por otro lado, generaremos convenios con médicos traumatólogos, ortopédicos, odontólogos y otros, mediante el pago de un fee de 10%, para obtener su recomendación y captar mayor cantidad de pacientes.

Plan de Ventas y Proyección de la Demanda

De acuerdo con la segmentación de mercado efectuada, hemos determinado una participación de mercado de 0.1%, lo que equivale a la atención de 3,378 niños anualmente.

El desarrollo de las terapias es estacional, dado que, en enero, febrero, agosto y diciembre los niños están de vacaciones (horario de 8 a.m. a 7 p.m.), por lo que tenemos mayor tiempo disponible para realizar terapias; mientras que desde marzo a julio y desde setiembre a noviembre, la mayoría de los niños están en etapa escolar, por lo que tenemos menos horas para brindar terapias (horario de 2 p.m. a 7 p.m.).

Esto nos lleva a plantear 3 escenarios: Normal, Óptimo y Pesimista:

Cuadro 5: Escenario Normal de Terapias

ESCENARIO NORMAL		
Terapia Física		
	Cantidad	Soles
PRECIO VENTA		150.00
Terapias al día (2pm-7pm)	3	450.00
Terapias a la semana	18	2,700.00
Terapias al mes 4.3 sem	77	11,550.00
Terapia de Rehabilitación		
	Cantidad	Soles
PRECIO VENTA		150.00
Terapias al día (2pm-7pm)	3	450.00
Terapias a la semana	18	2,700.00
Terapias al mes 4.3 sem	77	11,550.00
Terapia de Lenguaje		
	Cantidad	Soles
PRECIO VENTA		180.00
Terapias al día (2pm-7pm)	3	540.00
Terapias a la semana	18	3,240.00
Terapias al mes 4.3 sem	77	13,860.00

Elaboración: Propia

Cuadro 6: Escenario Pesimista de Terapias

ESCENARIO PESIMISTA		
Terapia Física		
	Cantidad	Soles
PRECIO VENTA		150.00
Terapias al día (8am-2pm) ó (12pm-7pm) ó (2pm-7pm)	2	300.00
Terapias a la semana	12	1,800.00
Terapias al mes 4.3 sem	51	7,650.00
Terapia de Rehabilitación		
	Cantidad	Soles
PRECIO VENTA		150.00
Terapias al día (8am-2pm) ó (12pm-7pm) ó (2pm-7pm)	2	300.00
Terapias a la semana	12	1,800.00
Terapias al mes 4.3 sem	51	7,650.00
Terapia de Lenguaje		
	Cantidad	Soles
PRECIO VENTA		180.00
Terapias al día (8am-2pm) ó (12pm-7pm) ó (2pm-7pm)	1	180.00
Terapias a la semana	6	1,080.00
Terapias al mes 4.3 sem	25	4,500.00

Elaboración: Propia

Cuadro 7: Escenario Óptimo de Terapias

ESCENARIO ÓPTIMO		
Terapia Física		
	Cantidad	Soles
PRECIO VENTA		150.00
Terapias al día (8am-2pm) ó (12pm-7pm)	4	600.00
Terapias a la semana	24	3,600.00
Terapias al mes 4.3 sem	103	15,450.00
Terapia de Rehabilitación		
	Cantidad	Soles
PRECIO VENTA		150.00
Terapias al día (8am-2pm) ó (12pm-7pm)	4	600.00
Terapias a la semana	24	3,600.00
Terapias al mes 4.3 sem	103	15,450.00
Terapia de Lenguaje		
	Cantidad	Soles
PRECIO VENTA		180.00
Terapias al día (8am-2pm) ó (12pm-7pm)	7	1,260.00
Terapias a la semana	42	7,560.00
Terapias al mes 4.3 sem	180	32,400.00

Elaboración: Propia

A continuación, presentamos la proyección de nuestro Plan de Ventas anual, de acuerdo con la estacionalidad de los servicios ofrecidos y considerando un incremento anual de 3%, 5%, 9% y 10% para los siguientes 4 años respectivamente:

Cuadro 8: Proyección de Ventas en Unidades y Soles por Terapias

Ventas en unidades:	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Terapia Física	18.00	25.00	36.00	46.00	53.00	64.00
Terapia de Rehabilitación	18.00	25.00	36.00	46.00	53.00	64.00
Terapia de Lenguaje	50.00	64.00	78.00	106.00	120.00	127.00
Cantidad Total	86.00	114.00	150.00	198.00	226.00	255.00

Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
71.00	71.00	71.00	71.00	71.00	71.00
71.00	71.00	71.00	71.00	71.00	71.00
141.00	141.00	141.00	141.00	141.00	141.00
283.00	283.00	283.00	283.00	283.00	283.00

Elaboración: Propia

Ventas en soles:	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Terapia Física	S/. 2,700.00	S/. 3,750.00	S/. 5,400.00	S/. 6,900.00	S/. 7,950.00	S/. 9,600.00
Terapia de Rehabilitación	S/. 2,700.00	S/. 3,750.00	S/. 5,400.00	S/. 6,900.00	S/. 7,950.00	S/. 9,600.00
Terapia de Lenguaje	S/. 9,000.00	S/. 11,520.00	S/. 14,040.00	S/. 19,080.00	S/. 21,600.00	S/. 22,860.00
Ingreso Total	S/. 14,400.00	S/. 19,020.00	S/. 24,840.00	S/. 32,880.00	S/. 37,500.00	S/. 42,060.00

Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00
S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00
S/. 25,380.00	S/. 25,380.00	S/. 25,380.00	S/. 25,380.00	S/. 25,380.00	S/. 25,380.00
S/. 46,680.00	S/. 46,680.00	S/. 46,680.00	S/. 46,680.00	S/. 46,680.00	S/. 46,680.00

Elaboración: Propia

Presupuesto de Marketing

Para nuestro presupuesto de Marketing, la empresa Hogar & Salud está considerando iniciar con una inversión de S/. 11,562.54 con la finalidad de enfocarnos en nuestro medio de difusión principal hacia los clientes el cual será el Merchandising, así como el uso de nuestra publicidad externa para obtener contacto con los potenciales clientes y así puedan conocer el servicio que ofrece la empresa y su importancia en la salud de sus hijos.

Tomando en cuenta los niveles de incremento que se tendrá en la proyección de ventas del primer año y los picos de crecimiento por estacionalidad, se estimó un crecimiento promedio anual de 6% durante el período del proyecto.

Inicialmente se tendrá un módulo para la atención de las personas interesadas, de esa manera se les podrá brindar información sobre la empresa y nuestros servicios. Luego se le entregará una publicidad imantada que podrá ser colocada en cualquier lugar de su hogar.

Asimismo, tomando en cuenta que los padres son quienes eligen a qué centro de rehabilitación/terapias asistir o qué servicio tomar, participaremos en las Kermeses, academias deportivas para niños, asociaciones con centros de venta de productos ortopédicos y diversos eventos de los colegios del sector.

Cuadro 9: Presupuesto de Marketing para el primer año

PRESUPUESTO DE MARKETING (en Nuevos Soles)				
N° MES	MESES	CONCEPTO		
		Redes sociales	Publicidad externa	Merchandising
1	ENERO	209.31	389.83	364.41
2	FEBRERO	209.31	389.83	364.41
3	MARZO	209.31	389.83	364.41
4	ABRIL	209.31	389.83	364.41
5	MAYO	209.31	389.83	364.41
6	JUNIO	209.31	389.83	364.41
7	JULIO	209.31	389.83	364.41
8	AGOSTO	209.31	389.83	364.41
9	SETIEMBRE	209.31	389.83	364.41
10	OCTUBRE	209.31	389.83	364.41
11	NOVIEMBRE	209.31	389.83	364.41
12	DICIEMBRE	209.31	389.83	364.41
TOTAL		2,511.69	4,677.97	4,372.88
TOTAL PRESUPUESTO DE MKT				11,562.54

Elaboración: Propia

Cuadro 10: Proyección de Presupuesto de Marketing

GASTOS DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD PROYECTADO

DESCRIPCIÓN	COSTO MENSUAL	COSTO AÑO 2018	COSTO AÑO 2019	COSTO AÑO 2020	COSTO AÑO 2021	COSTO AÑO 2022
PUBLICIDAD IMANES	254.24	3,050.85	3,203.39	3,363.56	3,531.74	3,708.32
PUBLICIDAD 2 BANNER CORPORATIVO	135.59	1,627.12	1,708.47	1,793.90	1,883.59	1,977.77
PUBLICIDAD FOLLETOS	110.17	1,322.03	1,388.14	1,457.54	1,530.42	1,606.94
PUBLICIDAD MÓDULO PORTÁTIL DE ATENCIÓN	254.24	3,050.85	3,203.39	3,363.56	3,531.74	3,708.32
PUBLICIDAD EN REDES SOCIALES Y WEB	91.81	1,101.69	1,156.78	1,214.62	1,275.35	1,339.12
MANTENIMIENTO WEB	90.00	1,080.00	1,080.00	1,080.00	1,080.00	1,080.00
DOMINIO Y HOSTING	330.00	330.00	330.00	330.00	330.00	330.00
TOTAL	846.05	11,562.54	12,070.17	12,603.18	13,162.84	13,750.48

Elaboración: Propia

Capítulo 5 – Plan de Operaciones

Políticas Operacionales

Una de las fortalezas de Hogar & Salud, es que ha logrado determinar sus objetivos operacionales y establecer políticas operacionales con todos los miembros de la organización.

Por ello, estamos considerando los siguientes factores:

- Primer contacto y /o referencia del cliente; en nuestro caso en la primera etapa Hogar & Salud trabajará con alianzas estratégicas con los médicos traumatólogos que recomienden nuestros servicios.
- Información al cliente; una vez consigamos el contacto del cliente debemos informarle a detalle nuestro servicio y enfatizar nuestras fortalezas como el servicio a domicilio, la disponibilidad y la calidad de nuestros terapeutas e implementos.
- Capacitación integral; debemos asegurarnos de que todos nuestros terapeutas se mantengan capacitados en técnicas de rehabilitación y brindarles capacitación de servicio al cliente.

Calidad

El estándar de calidad de nuestros servicios busca la excelencia del servicio de terapia a domicilio en un plazo muy breve y con atención especializada de personal calificado.

- Antes del servicio:

En primer lugar, para brindar el servicio es importante obtener la información del diagnóstico, para establecer el cronograma de terapias y precios.

Uno de los indicadores de esta calidad será brindar el servicio en el más breve plazo, teniendo como tiempo optimista 1 día para realizar el contacto con el cliente y programar el plan terapéutico, teniendo en el staff de terapeutas horarios disponibles y rutas bien establecidas para el ahorro de tiempo en el traslado.

Figura 5: Flujograma General

- Registro de paciente para ejecución de servicio:

Se debe realizar la toma de datos, abrir una hoja de atención y marcar la terapia brindada y logro de cada sesión.

Figura 6: Flujograma de Registro de Paciente

- Post- servicio:

Se debe realizar la encuesta de satisfacción y seguimiento de mejora del paciente.

Procesos

Los procesos para la atención del servicio de rehabilitación a los pacientes tienen las siguientes etapas:

- **Contacto con el cliente**, éste puede ser derivado por la recomendación de un médico de unas de las clínicas con las que hemos establecido convenios o por la recomendación boca a boca de un paciente anterior.
 - Al respecto, Hogar & Salud responderá el buzón de correo electrónico a las consultas de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 06:00 p.m., y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Asimismo, se pueden realizar consultas telefónicamente a un número móvil en el mismo horario.
 - El horario para la atención a los pacientes puede ser agendada de lunes a sábado según la disponibilidad del paciente y del terapeuta especializado, considerándose de lunes a sábado de 08:00 a.m. a 08:00 p.m. Sin embargo, si el cliente lo requiere su terapia puede ser agendada los domingos previa coordinación anticipada.
- **Diagnóstico**, los clientes llegan con un diagnóstico establecido; aun así, la terapeuta puede recomendar ejercicios adicionales a lo ya prescrito por el médico, con lo que pasaríamos a la siguiente fase.

- **Elaboración de cronograma de terapia**, el terapeuta diseña el cronograma de terapias, frecuencia y cantidad de horas a tratar.
- **Información y horarios de tiempo**, propuesta al paciente del plan y cronograma de terapias.
- **Ejecución de la terapia en domicilio**, se solicita al padre de familia acondicionar un área libre con las siguientes características:
 - El espacio mínimo que se requiere para una terapia manual con niños es de 5 x 5 mts²., ya que se pondrán los protectores de piso para el estiramiento y ejercicios de piernas o lumbares.
 - En caso la terapia requiera un espacio no convencional (patio), se solicitará una visita o fotos del espacio para identificar si se puede trabajar cómodamente.
 - Se solicita mínimo para otros ejercicios una cama de 1 ½ plaza.
 - Dos (2) toallas.
- **Evaluación de las sesiones realizadas**, seguimiento de la mejora del paciente, realizando la revisión del expediente y el logro de cada sesión.
- **Servicio post venta**, se realizará la encuesta de satisfacción al cliente, ésta se puede realizar según sea el caso:
 - Servicios cortos de 1 o 2 semanas: La encuesta se debería realizar finalizando la primera semana; con el objetivo de corregir lo que no se está logrando.
 - Servicios de plan de terapias recurrentes: Para pacientes con un plan terapéutico de mayor período, las encuestas se realizarán 1 vez al mes.

Figura 7: Flujograma de Proceso

Planificación

Nuestra empresa Hogar & Salud establecerá dos fases para el inicio de operaciones; la primera será el pre inicio de operaciones; en la segunda la fase de inicio de operaciones; las actividades se desarrollarían de la siguiente manera:

Figura 8: Flujograma de Pre Inicio de Operaciones

Figura 9: Flujograma de Inicio de Operaciones

Inventarios

Hogar & Salud cuenta con un modelo de negocio que brinda servicios de salud a domicilio, el principal “activo” de la empresa es el recurso humano, nuestros terapeutas. Para brindar los servicios es necesario algunos materiales didácticos menores y algunos materiales para resguardar la salubridad de nuestros pacientes y terapeutas. El lugar que nos servirá de almacén pertenece a uno de los socios de la empresa. En cuanto a los implementos que almacenamos, tenemos:

- Protectores de suelo de goma eva
- Pelotas grandes
- Pelotas pequeñas
- Rodillo de gateo
- Colchonetas
- Churros de espuma
- Cestos
- Conos
- Maletines
- Toallas
- Uniformes
- Tarjetas de lenguaje
- Ábacos

Diseño de Instalaciones

Localización de las Instalaciones

La empresa alquilará una oficina con almacén para el desarrollo de las actividades administrativas y el acondicionamiento de los implementos que se utilizarán para la realización de los servicios. Este establecimiento está ubicado en un punto estratégico del

distrito de Miraflores, Calle Manuel Bonilla 136, con la finalidad de poder atender rápidamente a los clientes que se encuentran aledaños a dicho distrito.

Figura 10: Mapa de Ubicación de Almacén

Capacidad de las Instalaciones

Al ser un servicio que se realiza fuera de la empresa no interviene la capacidad instalada.

Distribución de las Instalaciones

Los administrativos se encargan de la atención de llamadas, contacto con los clientes (por teléfono o visita), asignación de cronogramas de terapias y servicio de post venta, por lo que trabajarán desde la oficina administrativa.

Especificaciones Técnicas del Producto / Servicio

El Servicio de Rehabilitación a Domicilio será completamente personalizado, pues los principales objetivos del centro son ofrecer un servicio de recuperación creando lazos de confianza entre terapeuta y paciente. A continuación, se presentan las siguientes especificaciones de los servicios:

- **Terapia Física:** Aplicación de métodos y técnicas específicas de fisioterapia para la prevención y corrección de diferentes desalineamientos de los ejes corporales y

segmentarios considerados normales, desarrollándose la fuerza, elasticidad y resistencia del paciente para los cuales se ofrecerán los siguientes servicios:

- Estimulación Temprana
- Reeducción motriz
- Psicomotricidad
- **Terapia de Rehabilitación:** Dirigido al desarrollo y la mejora de funciones corporales como movilidad de los músculos y recuperación de lesiones deportivas, además de contribuir al aumento del desempeño de pacientes con Síndrome de Down, Autismo, trastornos genéticos, discapacidad intelectual y trastornos neuromusculares
 - Neurorehabilitación
 - Contracturas musculares y contusiones
 - Distensiones y rupturas musculares
 - Tendinopatías, Esguinces
- **Terapia de Lenguaje:** La Terapia de lenguaje tiene como objetivo facilitar el proceso de comunicación entre las personas, mejorando la expresión de ideas, pensamientos y emociones de los mismos.
 - Trastornos de la articulación
 - Terapia de voz
 - Trastornos de la fluidez del lenguaje (tartamudez)
 - Retraso del desarrollo del habla y del lenguaje
 - Ejercicios de memoria, de agilidad mental, escritura, lectura.

Mapa de Procesos y PERT

- MAPA DE PROCESOS

Figura 11: Flujograma de Proceso

- DIAGRAMA DE PERT

Hemos elaborado un diagrama de PERT, basándonos de manera referencial en un paciente que requiere mayor cantidad de terapias. El tiempo estimado que hemos obtenido ha sido de 22 días.

Cuadro 11: Diagrama de PERT

Clave	Actividad	Predecesoras	Tiempo Optimista (días)	Tiempo más Probable (días)	Tiempo Pesimista (días)	Tiempo Esperado (días)
A	Contacto del cliente (referenciado/no referenciado).	N/A	1	3	7	3
B	Revisión de diagnóstico.	A	1	2	3	2
C	Elaboración de Cronograma Terapéutico.	B	1	2	3	2
D	Desarrollo de Terapias.	C	6	12	15	12
E	Evaluación Final del Paciente.	D	1	2	3	2
F	Visita/Llamada de Evaluación del Servicio.	E	1	1	3	1

Asimismo, los tres programas ofrecidos requieren, en común, de algunos implementos para uso propio del terapeuta y que le permitirá brindar un servicio de calidad, cumpliendo con los estándares de higiene y limpieza que se requieren:

- Maletines
- Toallas
- Uniformes
- Guantes quirúrgicos
- Gel antibacterial
- Jabón líquido antibacterial

Gestión de la Calidad

Hogar & Salud atiende a niños de 0 a 12 años, un público altamente sensible y que requiere de atención, paciencia, cuidado especial y dedicación. La gestión de la calidad se centra en medir la eficacia del servicio que brindan nuestros terapeutas a los pacientes, cuyo objetivo es mejorar la salud y condición de los mismos. Esto será medido durante la terapia (comentarios y opinión de los padres) y a la finalización del servicio contratado, mediante una visita o llamada para evaluar la percepción de calidad que obtuvieron nuestros pacientes y sus padres. Esto nos permitirá obtener un feedback y mejorar nuestro protocolo de atención o, en caso de obtener una buena calificación, reforzar las actividades y el trabajo que realizamos como equipo.

Gestión de los Proveedores

Hogar & Salud requiere de proveedores de materiales e implementos para la ejecución de nuestras terapias. Ellos son nuestros aliados estratégicos con capacidad de atención permanente y flexibilidad en la cantidad de unidades en los pedidos sin alterar demasiado la lista de precios.

Estos serán homologados para obtener la mejor alternativa al momento de proceder con las compras, tomando en cuenta criterios para la correcta selección:

Cuadro 12: Cuadro de Evaluación y Selección de Proveedores

Calificación	Puntaje
Muy Bueno	3
Bueno	2
Regular	1

Criterio de selección de proveedores	Proveedor A	Proveedor B	Proveedor C	Proveedor D
Calidad de los productos	3	1	3	1
Precio de los productos	2	2	3	1
Volumen de disponibilidad	1	3	3	3
Entrega rápida	2	1	1	1
TOTAL	8	7	10	6

Elaboración: Propia

Inversión en Activos Fijos Vinculados al Proceso Productivo

Dado que somos una empresa nueva en el mercado y nuestro rubro es de servicios a domicilio, hemos logrado reducir nuestros activos, con la finalidad de reducir nuestros costos y maximizar nuestras ganancias, por lo que no contamos con activos fijos.

Estructura de Costos de Producción y Gastos Operativos

Cuadro 13: Costo Total Mensual por Terapia

Producto:	Costos	%
Terapia Física	S/. 22.50	15.00%
Terapia de Rehabilitación	S/. 22.50	15.00%
Terapia de Lenguaje	S/. 32.40	18.00%

Elaboración: Propia

Cuadro 14: Gastos Operativos

GASTOS OPERATIVOS	2019	2020	2021	2022	2023
Gastos de Administración	S/ 22,851.55	S/ 22,881.30	S/ 23,749.16	S/ 25,485.19	S/ 26,383.85
Contador	S/ 4,067.80	S/ 4,088.14	S/ 4,108.58	S/ 4,149.66	S/ 4,191.16
Dúo Internet Y Teléfono Fijo	S/ 1,525.42	S/ 1,525.42	S/ 1,525.42	S/ 1,525.42	S/ 1,525.42
Alquiler	S/ 11,186.44	S/ 11,186.44	S/ 11,186.44	S/ 11,186.44	S/ 11,186.44
Servicios (Luz, Agua)	S/ 1,016.95	S/ 1,022.03	S/ 1,027.14	S/ 1,037.42	S/ 1,047.79
Equipos Celulares	S/ 635.59	S/ 635.59	S/ 762.71	S/ 1,016.95	S/ 1,144.07
Útiles De Oficina	S/ 865.11	S/ 869.43	S/ 873.78	S/ 882.52	S/ 891.34
Plan De Datos (Terapeutas) - 69.90 Soles	S/ 3,554.24	S/ 3,554.24	S/ 4,265.08	S/ 5,686.78	S/ 6,397.63
Gastos de Ventas	S/ 107,328.00	S/ 110,024.64	S/ 115,662.76	S/ 123,131.99	S/ 127,727.21
Transporte Diario - 10 Soles Por Taxi	S/ 32,400.00	S/ 34,800.00	S/ 36,540.00	S/ 39,810.00	S/ 43,800.00
Gastos Varios (Alimentación)	S/ 10,800.00	S/ 10,800.00	S/ 14,400.00	S/ 18,000.00	S/ 18,000.00
Fee Por Recomendación Por Terapia - 10%	S/ 59,328.00	S/ 59,624.64	S/ 59,922.76	S/ 60,521.99	S/ 61,127.21
Incentivo por Cumpleaños	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00
Bonos/Capacitación Terapeuta Mensual	S/ 3,600.00	S/ 3,600.00	S/ 3,600.00	S/ 3,600.00	S/ 3,600.00
TOTAL GASTOS OPERATIVOS	S/ 130,179.55	S/ 132,905.94	S/ 139,411.92	S/ 148,617.18	S/ 154,111.06

Elaboración: Propia

Cuadro 15: Crecimiento Anual de Gastos Operativos

GASTOS OPERATIVOS	2019	2020	2021	2022	2023
Gastos de Administración	S/. 22,851.55	S/. 22,881.30	S/. 23,749.16	S/. 25,485.19	S/. 26,383.85
Gastos de Ventas	S/. 107,328.00	S/. 110,024.64	S/. 115,662.76	S/. 123,131.99	S/. 127,727.21
Total Gastos Operativos	S/. 130,179.55	S/. 132,905.94	S/. 139,411.92	S/. 148,617.18	S/. 154,111.06

Elaboración: Propia

Capítulo 6 – Estructura Organizacional y Recursos Humanos

Objetivos Organizacionales

Hogar & Salud ha establecido los objetivos organizacionales con los lineamientos necesarios para orientarnos a nuestra Misión y Visión corporativa:

- Misión:

Posicionarnos en el sector salud de atención a domicilio como una de las alternativas especializadas en servicios de calidad de terapia física y rehabilitación para el bienestar de nuestros pacientes.

- Visión:

Hogar & Salud busca contribuir en el desarrollo de su hijo, brindándole servicios de terapias físicas, rehabilitación y lenguaje, que aportan al desarrollo de niños de 0 a 12 años con discapacidades / lesiones físicas, de lenguaje y con habilidades especiales, a través de un servicio terapéutico comprometido e integral a domicilio, formando parte del vínculo familiar entre los padres y sus hijos.

Asimismo, es importante que los objetivos estratégicos y objetivos organizacionales co-existan en la misma orientación, en este sentido:

- **Objetivos Estratégicos**

- Crear lazos de confianza entre terapeuta y paciente para lograr la fidelización de clientes mayor a 30%, a través de encuestas.
- Generar a futuro un modelo de terapia innovadora y validada médicamente, que permitan logros en los procesos de rehabilitación y un nivel óptimo de calidad de vida para los pacientes, garantizado por un equipo de profesionales de calidad.
- Generar el compromiso e identificación de los empleados con Hogar & Salud para alcanzar los objetivos de nuestra visión y misión.
- Lograr una participación de mercado del 0.1% para el primer año, proyectando un crecimiento anual en los próximos 4 años de 3%, 5%, 9% y 10%, respectivamente.

- **Objetivos Organizacionales**

- Establecer puestos y funciones del personal que formará parte de cada área de la organización.
- Establecer el régimen laboral y tributario para un correcto análisis de los salarios y cargas sociales de nuestros colaboradores, así como el impuesto a la renta, ya que una estabilidad laboral logrará fidelizar a nuestros terapeutas con la empresa.
- Establecer las políticas de capacitación y desarrollo humano, para mantener motivado al terapeuta y conseguir que brinden un servicio de calidad permanente.

Naturaleza de la Organización

Hogar & Salud es una micro empresa de capitales privados. Para iniciar el negocio, nuestro equipo estará conformado por un Terapeuta Supervisor, un Asistente Administrativo y tres Terapeutas. Nuestro personal estará en planilla, y se irá incrementando progresivamente de manera anual:

Cuadro 16: Proyección de Personal

PROYECCIÓN PLANILLA	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
TERAPEUTA SUPERVISOR	X	X	X	X	X
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	X	X	X	X	X
TERAPEUTA 1 FISICA/REHABILITACION	X	X	X	X	X
TERAPEUTA 2 FISICA/REHABILITACION	X	X	X	X	X
TERAPEUTA 3 LENGUAJE	X	X	X	X	X
TERAPEUTA 4 FISICA/REHABILITACION			X	X	X
TERAPEUTA SUPERVISOR				X	X
TERAPEUTA 5 LENGUAJE				X	X
ASISTENTE ADMINISTRATIVO					X

Elaboración: Propia

Cuadro 17: Descripción de la Organización

Razón Social	Hogar & Salud
Tipo de Persona	Jurídica
Tipo de Sociedad	<p>EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA</p> <p>Características</p> <ul style="list-style-type: none"> • La empresa puede tener como mínimo un trabajador hasta 10. • El dueño hace diversas funciones (administrador, vendedor, contable) • El estado brinda beneficios para su creación y formalización, dando políticas que impulsan el emprendimiento y mejora de las microempresas. • La microempresa puede tener una facturación hasta 150 UIT anuales. <p>Constitución</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una búsqueda del nombre en registros públicos, realizar la reserva del nombre para saber que el nombre que elegimos no esté tomado por alguien más. • El dueño se encuentra dentro de los trabajadores.

	<ul style="list-style-type: none"> • No pertenecer al rubro de bares, discotecas, casinos y juegos de azar. • Para el capital social no hay un mínimo y los aportes pueden ser en bienes o efectivo. (de ser en efectivo debe abrir una cuenta bancaria).
Régimen Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración mínima vital. • Descanso semanal. • Jornada máxima. • Feriados. • Cobertura de seguridad social de salud SIS. • Vacaciones: 15 días. Posibilidades de reducción de 15 a 7 días calendarios.
Régimen Tributario	<ul style="list-style-type: none"> • Facturas. • Boletas de ventas. • Liquidación de compra. • Tickets o cintas por máquina registradora. • Notas de crédito y débito. • Guía de remisión.

Elaboración: Propia

Organigrama

Dentro de la estructura del organigrama de la empresa el gerente general será el encargado de realizar las coordinaciones y programación de las terapias asignadas por día para cada terapeuta y encargado de llevar los controles administrativos, ventas u contable.

La estructura es de tipo horizontal con la finalidad de lograr la colaboración, compromiso de los terapeutas y mayor control de las áreas.

Cuadro 18: Organigrama Institucional

Diseño de Puestos y Funciones

Cuadro 19: Perfil de Puesto: Terapeuta Supervisor / Administrativo

Datos del Puesto		
Nombre del Puesto:	Terapeuta Supervisor / Administrativo	
Área:	Administración / Operaciones	
Jefe Inmediato:	Jerárquicamente	Funcionalmente
	Ninguno	Ninguno
Supervisa a:	Jerárquicamente	Funcionalmente
	Terapeutas	Terapeutas
<ul style="list-style-type: none"> El terapeuta supervisor será el encargado de la dirección de la empresa y tomar las decisiones para generar la mayor rentabilidad de la empresa. Asimismo, evaluar el desempeño de cada terapeuta. Planifica y aprueba los planes y estrategias para expandir la red de atención y lograr los objetivos a corto y largo plazo. 		

- El terapeuta supervisor contará con el apoyo de un asistente para el soporte en el desempeño de las funciones administrativas y control del servicio.

Funciones:

- Realizar todas las operaciones administrativas y ventas.
- Representar a la empresa en eventos públicos y privados.
- Preparar y generar el presupuesto semanal.
- Realizar los registros de las recomendaciones por el traumatólogo.
- Agendar las citas para la elaboración del plan terapéutico.
- Realizar las rutas de citas de acuerdo con las citas programadas durante el día.
- Realizar el seguimiento de los pacientes para analizar el nivel de satisfacción.
- Establecer las fechas de los eventos donde participaran para generar publicidad.
- Evaluar el desempeño del personal terapéutico.

Formación

Profesión / Ocupación:	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de empresas / Licenciado Terapeuta
Grado de instrucción:	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado
Otros:	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar bajo presión y manejo de equipo
Competencias Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo y dirección • Comunicación efectiva • Trabajo en equipo • Orientación a los resultados • Puntualidad

Elaboración: Propia

Cuadro 20: Perfil de Puesto: Asistente Administrativo

Datos del Puesto		
Nombre del Puesto:	Asistente Administrativo	
Área:	Administración	
Jefe Inmediato:	Jerárquicamente	Funcionalmente
	Terapeuta Supervisor	Terapeuta Supervisor
Supervisa a:	Jerárquicamente	Funcionalmente
	Terapeutas	Terapeutas
<ul style="list-style-type: none"> • El asistente será el encargado de brindar soporte en temas documentarios y seguimientos sobre pagos, adquisiciones de implementos, control de inventarios. • Actividades asignadas por el terapeuta supervisor. 		
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Soporte administrativo, de ventas, inventarios y adquisiciones. • Representar a la empresa en eventos públicos y privados. • Realizar las rutas de citas de acuerdo con las citas programadas durante el día. • Realizar el seguimiento de los pacientes para analizar el nivel de satisfacción. • Estables las fechas de los eventos donde participaran para generar publicidad. 		
Formación		
Profesión / Ocupación:	Administración	
Grado de instrucción:	Bachiller completo	
Otros:	Capacidad para trabajar bajo presión y manejo de equipo	

Competencias Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo y dirección • Comunicación efectiva • Trabajo en equipo • Orientación a los resultados • Puntualidad.
--------------------------------------	--

Elaboración: Propia

Cuadro 21: Perfil de Puesto: Terapeuta Físico y de Rehabilitación

Datos del Puesto		
Nombre del Puesto:	Terapeuta físico o fisioterapeuta	
Área:	Servicio - Operaciones	
Jefe Inmediato:	Jerárquicamente	Funcionalmente
	Gerente General	Ninguno
Supervisa a:	Jerárquicamente	Funcionalmente
	Ninguno	Ninguno
<ul style="list-style-type: none"> • El terapeuta será el encargado de ejecutar el servicio y la representación de la empresa, es por ello por lo que realizamos mucho énfasis en contar con personal con alta capacidad, calidad humana y empatía. • La finalidad de la terapia es lograr que el paciente tenga menos dependencia y mejore la capacidad funcional, mejorando el equilibrio, la fuerza, la flexibilidad, la resistencia, la coordinación, buscando siempre la mejor calidad de vida de los pacientes. 		
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar la terapia detallada en el plan terapéutico. 		

<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con el tiempo de terapia asignado para el paciente. • Crear empatía con el padre y el paciente para facilitar el servicio. 	
Formación	
Profesión / Ocupación:	Terapéutico físico o fisioterapeuta
Grado de instrucción:	Licenciado
Otros:	Idioma Ingles
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad humana • Vocación de servicio • Empatía • Habilidades blandas

Elaboración: Propia

Cuadro 22: Perfil de Puesto: Terapeuta de Lenguaje

Datos del Puesto		
Nombre del Puesto:	Terapeuta de Lenguaje	
Área:	Servicio - Operaciones	
Jefe Inmediato:	Jerárquicamente	Funcionalmente
	Gerente General	Ninguno
Supervisa a:	Jerárquicamente	Funcionalmente
	Ninguno	Ninguno

- El terapeuta será el encargado de ejecutar el servicio y la representación de la empresa, es por ello por lo que realizamos mucho énfasis en contar con personal con alta capacidad de calidad humana y empatía.
- La finalidad de la terapia es abordar la mayoría de las dificultades con el habla, aquellos en los que las dificultades persistan en la escuela, logrando con el plan terapéutico el desarrollo en el habla y mejoramiento de la autoestima del niño.

Funciones:

- Ejecutar la terapia detallados en el plan terapéutico.
- Cumplir con el tiempo de terapia asignado para el paciente.
- Crear empatía con el padre y el paciente para facilitar el servicio.

Formación

Profesión / Ocupación:	Terapeuta de lenguaje u ocupacional
Grado de instrucción:	Licenciado
Otros:	Idioma Ingles
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad humana • Vocación de servicio • Empatía • Habilidades blandas

Elaboración: Propia

Políticas Organizacionales

Cuadro 23: Políticas Organizacionales

POLITICA	DESCRIPCION
COMUNICACIÓN	Mantener una empatía con el paciente es el punto de inicio para una rehabilitación exitosa que logrará que el paciente reciba una buena terapia
REGULACIÓN INTERNA	Ordenar y difundir el marco normativo interno de la compañía para que cada colaborador este informado.
SALARIAL	Elaborar un plan de remuneración ordenado para los empleados, que motive eficazmente el trabajo productivo y el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa de forma equitativa y acorde al mercado. Además de bonos e incentivos que ofrecerán por los servicios que desempeñen de manera exitosa el cual fortalecerá la cultura organizacional.
SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL	Cumplir con el perfil correspondiente al puesto requerido, para su posterior selección y contratación del personal que permita escoger al candidato que se ajuste a los requerimientos de la compañía para alcanzar los objetivos estratégicos.

Elaboración: Propia

Gestión Humana

Reclutamiento

La empresa utilizará los diferentes medios digitales que servirán para el reclutamiento de los nuevos colaboradores:

- **Portales De Empleo:** Se realizará la publicación de vacantes para los puestos que solicite la empresa de manera online, para ello utilizará las siguientes páginas especializadas: BUMERAN, APTITUS, COMPUTRABAJO.
- **Recomendaciones:** La empresa, al tener contactos con diferentes especialistas en el segmento, utilizará esos contactos para llegar a los colaboradores que ya vienen laborando en clínicas u hospitales para ofrecerles este nuevo proyecto.
- **Ferias De Empleo:** Participar en una feria de empleo es una forma de identificar y atrapar a nuevos talentos, una de las ventajas es que se podrá tener un primer contacto con los interesados permitiéndoles transmitir la cultura organizacional de la empresa y ver si están interesados en forma parte de esta nueva familia.

Selección, Contratación e Inducción

Selección

En el proceso se seleccionará a los postulantes que logren cumplir con los requerimientos del puesto solicitado, para ello se incurrirá en los siguientes pasos:

- A través de la recepción correo con la Hoja de Vida del postulando se hará la revisión de acuerdo con el puesto que se solicita, para ello se verificará que el perfil cumpla con los requisitos solicitados en la convocatoria.
- Luego de la validación de la hoja de vida, el postulante pasará una entrevista de 20 minutos en la cual se evaluará conocimientos técnicos y experiencias relacionadas al puesto que postula.

Contratación

Una vez elegido el candidato se procederá a la contratación por servicio, en el cual se indicará claramente el periodo, sueldo, beneficios y reglas a los cuales estará sujeto.

Inducción

El proceso de inducción constará de una charla general en el cual serán explicados las políticas de la empresa y sus objetivos. Posteriormente recibirán capacitaciones de acuerdo con el desempeño que realicen dentro de los objetivos que busca la empresa.

Capacitación, Desarrollo y Evaluación del Desempeño

Nuestra empresa Hogar & Salud se caracterizará por brindar servicios de rehabilitación a domicilio con profesionales de alta calidad, la mayoría egresados de la Universidad Cayetano Heredia, Universidad Mayor de San Marcos entre otras; todos los profesionales deben presentar sus títulos de egresados.

Sin embargo, para Hogar & Salud es sumamente importante la capacitación constante para el personal y al ser un servicio de salud en el que constantemente en el mundo se desarrollan nuevas terapias, estamos considerando dentro de nuestros gastos un incentivo de capacitaciones para el personal sobresaliente del mes.

En cuanto a la evaluación de desempeño, los indicadores serán registrados mediante una encuesta de satisfacción de servicio.

Cuadro 24: Encuesta de Satisfacción

PREGUNTAS	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1. ¿Agendaron tus terapias a tiempo?			
2. ¿El/la terapeuta se presentó correctamente uniformado y a la hora programada?			
3. ¿El/la terapeuta realizó todo el plan de terapia asignado para el día?			
4. ¿El/la terapeuta cumplió con el horario completo de terapia?			
5. ¿El/la terapeuta logró entablar empatía con el/la paciente?			
6. ¿Cómo percibió el desarrollo de la terapia?			
7. ¿El/la terapeuta le recomendó los ejercicios a realizar en casa?			
8. ¿Recomendaría “Hogar & Salud” a sus conocidos?			
9. En una escala del 1 al 10, donde 1 es “Definitivamente no” y 10 “Absolutamente sí”, ¿cómo nos calificaría?

Motivación

La motivación de nuestro personal se centrará desde dos horizontes: la motivación interna, que parte de los socios de Hogar & Salud al reconocer el buen desempeño de sus colaboradores incentivándolos con capacitaciones y bonos adicionales; y la motivación externa, la cual resultará de las evaluaciones de la encuesta de satisfacción del cliente una vez finalizado el cronograma de terapias.

Sistema de Remuneración

Como lo hemos mencionado en el organigrama, el equipo de Hogar & Salud está conformado por un terapeuta supervisor, un asistente administrativo y tres terapeutas. Todo nuestro personal se encuentra en planilla.

Asimismo, como estamos registrados como REMYPE (Micro empresa) tenemos las siguientes obligaciones/beneficios:

- Nuestro personal está asegurado al Sistema Integral de Salud, y en este caso es asumido por el Estado y el empleador 50% cada uno.
- La jornada laboral del personal administrativo es de 8 horas.
- El personal administrativo trabajará de lunes a viernes, contando con descanso físico de sábado y domingo. Asimismo, descansarán los días feriados conforme a ley.
- Cuenta con un período vacacional de 15 días calendarios.
- Estará afiliado a un Sistema Nacional o Privado de Pensiones.

En el caso de los terapeutas, gozarán de los siguientes beneficios:

- La jornada laboral es de 8 horas de manera rotativa.
- Los terapeutas laborarán de lunes a sábado, contando con descanso físico el domingo. Asimismo, descansarán los días feriados conforme a ley.
- Incentivos por cumpleaños (regalos, inscripción en un curso de terapias, entre otros que puedan beneficiar a nuestros terapeutas).

Estructura de Gastos de RRHH

Cuadro 25: Estructura de Gastos de RRHH

PUESTO	N° DE PERSONAS	REMUNERACIÓN MENSUAL	ESSALUD 4.5%	VACACIONES 15 DÍAS	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
TERAPEUTA SUPERVISOR	1	2,000.00	90.00	1,000.00	2,090.00	26,080.00
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	1,200.00	54.00	600.00	1,254.00	15,648.00
TERAPEUTA 1 FISICA/REHABILITACION	1	1,800.00	81.00	900.00	1,881.00	23,472.00
TERAPEUTA 2 FISICA/REHABILITACION	1	1,800.00	81.00	900.00	1,881.00	23,472.00
TERAPEUTA 3 LENGUAJE	1	1,800.00	81.00	900.00	1,881.00	23,472.00
TOTAL						112,144.00

Elaboración: Propia

Capítulo 7 – Plan Económico-Financiero

Supuestos

- Razón de público objetivo de acuerdo con el estudio de mercado es 19.42%.
- La razón de participación de la empresa en el mercado es 0.10%.
- Los servicios de la empresa son los siguientes:

Cuadro 26: Precio por Servicio

Producto:	Precio por servicio	
Terapia Física	S/	150.00
Terapia de Rehabilitación	S/	150.00
Terapia de Lenguaje	S/	180.00

Elaboración: Propia

- El margen de contribución de los servicios son los siguientes:

Cuadro 27: Margen de Contribución

Producto:	Margen de Contribución		RMC
Terapia Física	S/.	127.50	85.00%
Terapia de Rehabilitación	S/.	127.50	85.00%
Terapia de Lenguaje	S/.	147.60	82.00%

Elaboración: Propia

- El costo del servicio es el siguiente:

Cuadro 28: Costo por Servicio

Producto:	Costos		%
Terapia Física	S/.	22.50	15.00%
Terapia de Rehabilitación	S/.	22.50	15.00%
Terapia de Lenguaje	S/.	32.40	18.00%

Elaboración: Propia

- El impuesto a la renta vigente a lo largo del proyecto es 29.5% a lo largo del desarrollo del proyecto.
- La proporción de los servicios atendidos son:

Cuadro 29: Proporción de Atención por Servicio

Producto:	Peso Porcentual
Terapia Física	25.00%
Terapia de Rehabilitación	25.00%
Terapia de Lenguaje	50.00%
Total	100.00%

Elaboración: Propia

- El crecimiento de las ventas anuales es:

Cuadro 30: Crecimiento Anual de Ventas

2020	2021	2022	2023
3.00%	5.00%	9.00%	10.00%

Elaboración: Propia

- El financiamiento del crédito es a 5 años.
- Aporte de accionistas 50%
- Monto por financiarse 50%

Inversión en Activos (Fijos e Intangibles) y Depreciación

Cuadro 31: Activos Tangibles

MUEBLES Y ENSERES				
Escritorio de oficina principal	2	S/ 850.00	S/	1,700.00
Silla de oficina principal	2	S/ 450.00	S/	900.00
Escritorios en "L" para oficinas	2	S/ 550.00	S/	1,100.00
Sillas giratorias para oficinas	2	S/ 250.00	S/	500.00
Sillas de espera para oficinas	3	S/ 70.00	S/	210.00
Repisas altas para oficinas	2	S/ 380.00	S/	760.00
Estantes de melamina para oficinas	2	S/ 650.00	S/	1,300.00
TOTAL MUEBLES				S/ 6,470.00

EQUIPOS			
Computadoras para oficina	4	S/ 1,550.00	S/ 6,200.00
Impresora marca Epson	1	S/ 350.00	S/ 350.00
Televisor de proyección	1	S/ 750.00	S/ 750.00
TOTAL EQUIPOS			S/. 7,300.00

Elaboración: Propia

Cuadro 32: Depreciación Acumulada

<i>Inversiones</i>	<i>Inversión</i>	<i>Vida útil (Años)</i>
Muebles y Enseres	S/. 6,470.00	10.00
Equipos	S/. 7,300.00	4.00
Inmuebles	S/. 8,050.00	20.00
Inversión Activos Fijos	S/ 21,820.00	

ACTIVOS	IMPORTES (Miles)	Tasa de Depreciación	Depreciación Anual
Muebles y Enseres	S/ 5,483.05	10%	S/ 548.31
Equipos	S/ 6,186.44	25%	S/ 1,546.61
Inmuebles	S/ 6,822.03	5%	S/ 341.10
Inversión Activos Fijos	S/ 18,491.53		S/ 2,436.02

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Muebles y Enseres	S/ 548.31	S/ 548.31	S/ 548.31	S/ 548.31	S/ 548.31
Equipos	S/ 1,546.61	S/ 1,546.61	S/ 1,546.61	S/ 1,546.61	S/ 1,546.61
Inmuebles	S/ 341.10	S/ 341.10	S/ 341.10	S/ 341.10	S/ 341.10
Depreciación por Año	S/ 2,436.02	S/ 2,436.02	S/ 2,436.02	S/ 2,436.02	S/ 2,436.02
Depreciación Acumulada	S/. 2,436.02	S/. 4,872.03	S/. 7,308.05	S/. 9,744.07	S/. 12,180.08

Elaboración: Propia

Cuadro 33: Valor de Recupero

<i>Depreciación anual total</i>	<i>Dep Anual</i>	<i>Dep Acum 5 Años</i>	<i>VL</i>	<i>VM</i>	<i>VR</i>
Muebles y Enseres	S/ 548.31	S/ 2,741.53	S/ 2,741.53	S/ 970.50	S/ 1,492.95
Equipos	S/ 1,546.61	S/ 7,733.05	S/ 1,546.61	S/ 1,095.00	S/ 315.73
Inmuebles	S/ 341.10	S/ 1,705.51	S/ 5,116.53	S/ -	S/ 1,509.38
	S/ 2,436.02	S/ 12,180.08	S/ 6,311.44	S/ 2,065.50	S/ 3,318.05

Elaboración: Propia

Cuadro 34: Activos Intangibles

INTANGIBLES	
Desarrollo de página web	S/ 2,500.00
Licencias de usuarios	S/ 800.00
Software Administrativo y comercial	S/ 12,500.00
TOTAL INMUEBLES	S/. 15,800.00

Elaboración: Propia

Cuadro 35: Amortización Acumulada

<i>Inversiones</i>	<i>Inversión</i>	<i>Vida útil (Años)</i>
Intangibles	S/. 15,800.00	10.00
<i>Inversión Activos Intangibles</i>	<i>S/ 15,800.00</i>	

ACTIVOS	IMPORTES (Miles)	Tasa de Depreciación	Amortización Anual
Intangibles	S/ 13,389.83	10%	S/ 1,338.98
<i>Inversión Activos Intangibles</i>	<i>S/ 13,389.83</i>		<i>S/ 1,338.98</i>

Elaboración: Propia

Dentro de nuestros gastos pre-operativos estamos considerando el diseño y acondicionamiento del local, registro de marca, elaboración del proyecto, constitución de la empresa, licencia municipal y garantía por alquiler de oficina administrativa.

Cuadro 36: Gastos Pre-Operativo

INMUEBLES	
Diseño del local	S/ 550.00
Acondicionamiento del local	S/ 7,500.00
TOTAL INMUEBLES	S/. 8,050.00

CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO	Total S/.
Registro de marca	S/ 535.00
Elaboracion del proyecto	S/ 450.00
Constitución del proyecto	S/ 1,200.00
Licencia Municipal	S/ 85.00
Garantía por el alquiler de oficina	S/ 3,000.00
Total	S/. 5,270.00

Elaboración: Propia

Proyección de Ventas

El crecimiento de ventas mostrado es obtenido del análisis de la segmentación de mercado; tomando en cuenta como uno de los factores la estacionalidad de los servicios, dado que durante el año los niños pueden encontrarse en época escolar o vacaciones.

Cuadro 37: Crecimiento de las Ventas

Ventas en soles:	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Terapia Física	S/. 2,700.00	S/. 3,750.00	S/. 5,400.00	S/. 6,900.00	S/. 7,950.00	S/. 9,600.00
Terapia de Rehabilitación	S/. 2,700.00	S/. 3,750.00	S/. 5,400.00	S/. 6,900.00	S/. 7,950.00	S/. 9,600.00
Terapia de Lenguaje	S/. 9,000.00	S/. 11,520.00	S/. 14,040.00	S/. 19,080.00	S/. 21,600.00	S/. 22,860.00
Ingreso Total	S/. 14,400.00	S/. 19,020.00	S/. 24,840.00	S/. 32,880.00	S/. 37,500.00	S/. 42,060.00

Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00
S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00	S/. 10,650.00
S/. 25,380.00	S/. 25,380.00	S/. 25,380.00	S/. 25,380.00	S/. 25,380.00	S/. 25,380.00
S/. 46,680.00	S/. 46,680.00	S/. 46,680.00	S/. 46,680.00	S/. 46,680.00	S/. 46,680.00

Elaboración: Propia

El crecimiento proyectado será de 3%, 5%, 9% y 10% en los cinco años del proyecto, respectivamente.

Cuadro 38: Crecimiento Anual

	2019	2020	2021	2022
Crecimiento Anual	3.00%	5.00%	9.00%	10.00%

	2018	2019	2020	2021	2022
Terapia Física	S/ 100,200.00	S/ 103,206.00	S/ 108,366.30	S/ 118,119.27	S/ 129,931.19
Terapia de Rehabilitación	S/ 100,200.00	S/ 103,206.00	S/ 108,366.30	S/ 118,119.27	S/ 129,931.19
Terapia de Lenguaje	S/ 250,380.00	S/ 257,891.40	S/ 270,785.97	S/ 295,156.71	S/ 324,672.38
Ingreso Total	S/ 450,780.00	S/ 464,303.40	S/ 487,518.57	S/ 531,395.24	S/ 584,534.77

Elaboración: Propia

Cálculo del Capital de Trabajo

Cuadro 39: Datos:

Años	2019
Gastos Operativos	S/ 130,179.55
Gastos de Marketing	S/ 11,562.54
Gastos de Planilla	S/ 112,144.00
TOTAL GASTOS Anuales	S/. 253,886.09

Elaboración: Propia

El capital de trabajo para el proyecto se ha determinado tomando como base los siguientes gastos: Operativos, Marketing y Planillas, los cuales serán pagados al contado. En ese sentido, proyectamos un Capital de Trabajo para 6 meses de operaciones de S/. 126,943.04.

Cuadro 40: Cálculo:

Años	Año 0
Capital de Trabajo (6 meses)	S/. 126,943.04

Elaboración: Propia

Estructura de Financiamiento: Tradicional y No Tradicional

Cuadro 41: Datos

INVERSIONES	
Inversión Inicial	S/. 13,320.00
Inversión en Activos Fijos	S/. 21,820.00
Inversión en Activos Intangibles	S/. 15,800.00
Capital de Trabajo Neto (CTN)	S/. 126,943.04
Total	S/. 177,883.04

Elaboración: Propia

Dado que requerimos una inversión inicial total de S/. 177,883.04, se ha proyectado que los accionistas aportemos el 50%, dejando el 50% restante al financiamiento externo.

Cuadro 42: Proporción

Aporte de Accionistas	S/. 88,941.52	50%
Aporte de Financiamiento	S/. 88,941.52	50%

Elaboración: Propia

Cuadro 43: Cronograma de financiamiento:

Préstamo	S/ 88,941.52			
TEA	18.57%			
Plazo	5			
n	Deuda	Amortización	Intereses	Cuota
1	S/ 88,941.52	S/ 12,293.14	S/ 16,516.44	S/ 28,809.58
2	S/ 76,648.38	S/ 14,575.98	S/ 14,233.60	S/ 28,809.58
3	S/ 62,072.41	S/ 17,282.74	S/ 11,526.85	S/ 28,809.58
4	S/ 44,789.67	S/ 20,492.14	S/ 8,317.44	S/ 28,809.58
5	S/ 24,297.53	S/ 24,297.53	S/ 4,512.05	S/ 28,809.58

Elaboración: Propia

Estados Financieros (Balance General, Estado de GGPP, Flujo de Caja)

Cuadro 44: Estado de Resultados Integrales

Estado de Resultados Integrales

	2019	2020	2021	2022	2023
Ventas	S/. 450,780.00	S/. 464,303.40	S/. 487,518.57	S/. 531,395.24	S/. 584,534.77
Costo de Ventas	-S/. 75,128.40	-S/. 77,382.25	-S/. 81,251.36	-S/. 88,563.99	-S/. 97,420.39
Utilidad Bruta	S/. 375,651.60	S/. 386,921.15	S/. 406,267.21	S/. 442,831.25	S/. 487,114.38
Gastos Operativos	-S/. 257,661.09	-S/. 260,895.11	-S/. 291,406.10	-S/. 351,058.81	-S/. 373,409.56
Utilidad Operativa	S/. 117,990.51	S/. 126,026.04	S/. 114,861.10	S/. 91,772.44	S/. 113,704.82
Gastos Financieros	-S/. 16,516.44	-S/. 14,233.60	-S/. 11,526.85	-S/. 8,317.44	-S/. 4,512.05
Utilidad Antes de Impuestos	S/. 101,474.07	S/. 111,792.44	S/. 103,334.26	S/. 83,455.00	S/. 109,192.77
Impuesto a la Renta	-S/. 29,934.85	-S/. 32,978.77	-S/. 30,483.61	-S/. 24,619.23	-S/. 32,211.87
Utilidad Neta	S/. 71,539.22	S/. 78,813.67	S/. 72,850.65	S/. 58,835.78	S/. 76,980.90

Elaboración: Propia

Cuadro 45: Estado de Situación Financiera

Estado de Situación Financiera										
	2019		2020		2021		2022		2023	
Activo										
Activo Corriente										
Efectivo y Equivalente de Efectivo	S/	450,780.00	S/	464,303.40	S/	487,518.57	S/	531,395.24	S/	584,534.77
Cuentas por Cobrar Comerciales	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-
Existencias	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-
Otros Activos Corrientes	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-
Total Activo Corriente	S/	450,780.00	S/	464,303.40	S/	487,518.57	S/	531,395.24	S/	584,534.77
Activo no Corriente										
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	S/.	21,820.00	S/.	21,820.00	S/.	21,820.00	S/.	21,820.00	S/.	21,820.00
Depreciación Acumulada	-S/.	2,436.02	-S/.	4,872.03	-S/.	7,308.05	-S/.	9,744.07	-S/.	12,180.08
Intangibles	S/.	15,800.00	S/.	15,800.00	S/.	15,800.00	S/.	15,800.00	S/.	15,800.00
Amortización Acumulada	-S/.	1,338.98	-S/.	2,677.97	-S/.	4,016.95	-S/.	5,355.93	-S/.	6,694.92
Total Activo no Corriente	S/.	33,845.00	S/.	30,070.00	S/.	26,295.00	S/.	22,520.00	S/.	18,745.00
Total Activo	S/.	484,625.00	S/.	494,373.40	S/.	513,813.57	S/.	553,915.24	S/.	603,279.77
Pasivo										
Pasivo Corriente										
Cuentas por Pagar	S/	75,128.40	S/	77,382.25	S/	81,251.36	S/	88,563.99	S/	97,420.39
Impuesto a la Renta	S/.	29,934.85	S/.	32,978.77	S/.	30,483.61	S/.	24,619.23	S/.	32,211.87
Cuentas por pagar a terceros	S/.	28,809.58	S/.	28,809.58	S/.	28,809.58	S/.	28,809.58	S/.	28,809.58
Otros Pasivos Corrientes	S/.	75,033.10	S/.	29,479.64	S/.	3,504.79	S/.	12,132.03	-S/.	3,123.81
Total Pasivo Corriente	S/	208,905.93	S/	168,650.25	S/	144,049.35	S/	154,124.82	S/	155,318.02
Pasivo no Corriente										
Cuentas por pagar a terceros	S/.	115,238.33	S/.	86,428.74	S/.	57,619.16	S/.	28,809.58	S/.	-
Total Pasivo no Corriente	S/.	115,238.33	S/.	86,428.74	S/.	57,619.16	S/.	28,809.58	S/.	-
Total Pasivo	S/.	324,144.26	S/.	255,078.99	S/.	201,668.51	S/.	182,934.40	S/.	155,318.02
Patrimonio										
Capital Social	S/.	88,941.52	S/.	88,941.52	S/.	88,941.52	S/.	88,941.52	S/.	88,941.52
Resultados Acumulados	S/.	71,539.22	S/.	150,352.89	S/.	223,203.54	S/.	282,039.31	S/.	359,020.22
Total Patrimonio	S/.	160,480.74	S/.	239,294.41	S/.	312,145.06	S/.	370,980.84	S/.	447,961.74
Total Pasivo y Patrimonio	S/.	484,625.00	S/.	494,373.40	S/.	513,813.57	S/.	553,915.24	S/.	603,279.77

Elaboración: Propia

Cuadro 46: Flujo de Caja

	2,018	2,019	2,020	2,021	2,022	2,023
Ingresos		S/ 450,780.00	S/ 464,303.40	S/ 487,518.57	S/ 531,395.24	S/ 584,534.77
Costos directos de fabricación		-S/ 75,128.40	-S/ 77,382.25	-S/ 81,251.36	-S/ 88,563.99	-S/ 97,420.39
Costos Fijos		-S/ 253,886.09	-S/ 257,120.11	-S/ 287,631.10	-S/ 347,283.81	-S/ 369,634.56
Depreciación		-S/ 2,436.02	-S/ 2,436.02	-S/ 2,436.02	-S/ 2,436.02	-S/ 2,436.02
Amortización		-S/ 1,338.98	-S/ 1,338.98	-S/ 1,338.98	-S/ 1,338.98	-S/ 1,338.98
EBIT		S/ 117,990.51	S/ 126,026.04	S/ 114,861.10	S/ 91,772.44	S/ 113,704.82
Impuestos (-)		-S/ 34,807.20	-S/ 37,177.68	-S/ 33,884.03	-S/ 27,072.87	-S/ 33,542.92
Depreciación (+)		S/ 2,436.02	S/ 2,436.02	S/ 2,436.02	S/ 2,436.02	S/ 2,436.02
Amortización (+)		S/ 1,338.98	S/ 1,338.98	S/ 1,338.98	S/ 1,338.98	S/ 1,338.98
FEO		S/ 86,958.31	S/ 92,623.36	S/ 84,752.08	S/ 68,474.57	S/ 83,936.90
Activo Fijos	-S/ 50,940.00					S/ -
CTN	-S/ 126,943.04	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -
FCLD	-S/ 177,883.04	S/ 86,958.31	S/ 92,623.36	S/ 84,752.08	S/ 68,474.57	S/ 83,936.90
Financiamiento	S/ 88,941.52					
Amortización		-S/ 12,293.14	-S/ 14,575.98	-S/ 17,282.74	-S/ 20,492.14	-S/ 24,297.53
Intereses		-S/ 16,516.44	-S/ 14,233.60	-S/ 11,526.85	-S/ 8,317.44	-S/ 4,512.05
Escudo fiscal de los intereses		S/ 4,872.35	S/ 4,198.91	S/ 3,400.42	S/ 2,453.65	S/ 1,331.06
FCNI	-S/ 88,941.52	S/ 63,021.08	S/ 68,012.69	S/ 59,342.92	S/ 42,118.64	S/ 56,458.37

Elaboración: Propia

Flujo Financiero

Cuadro 47: Flujo de Caja de Libre Disponibilidad

	2,018	2,019	2,020	2,021	2,022	2,023
Ingresos		S/ 450,780.00	S/ 464,303.40	S/ 487,518.57	S/ 531,395.24	S/ 584,534.77
Costos directos de fabricación		-S/ 75,128.40	-S/ 77,382.25	-S/ 81,251.36	-S/ 88,563.99	-S/ 97,420.39
Costos Fijos		-S/ 253,886.09	-S/ 257,120.11	-S/ 287,631.10	-S/ 347,283.81	-S/ 369,634.56
Depreciación		-S/ 2,436.02	-S/ 2,436.02	-S/ 2,436.02	-S/ 2,436.02	-S/ 2,436.02
Amortización		-S/ 1,338.98	-S/ 1,338.98	-S/ 1,338.98	-S/ 1,338.98	-S/ 1,338.98
EBIT		S/ 117,990.51	S/ 126,026.04	S/ 114,861.10	S/ 91,772.44	S/ 113,704.82
Impuestos (-)		-S/ 34,807.20	-S/ 37,177.68	-S/ 33,884.03	-S/ 27,072.87	-S/ 33,542.92
Depreciación (+)		S/ 2,436.02	S/ 2,436.02	S/ 2,436.02	S/ 2,436.02	S/ 2,436.02
Amortización (+)		S/ 1,338.98	S/ 1,338.98	S/ 1,338.98	S/ 1,338.98	S/ 1,338.98
FEO		S/ 86,958.31	S/ 92,623.36	S/ 84,752.08	S/ 68,474.57	S/ 83,936.90
Activo Fijos	-S/ 50,940.00					S/ -
CTN	-S/ 126,943.04	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -
FCLD	-S/ 177,883.04	S/ 86,958.31	S/ 92,623.36	S/ 84,752.08	S/ 68,474.57	S/ 83,936.90

Elaboración: Propia

Cuadro 48: Flujo de Caja Neto del Inversionista

	2,018	2,019	2,020	2,021	2,022	2,023
FCLD	-S/ 177,883.04	S/ 86,958.31	S/ 92,623.36	S/ 84,752.08	S/ 68,474.57	S/ 83,936.90
Financiamiento	S/ 88,941.52	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -	S/ -
Amortización	S/ -	-S/ 12,293.14	-S/ 14,575.98	-S/ 17,282.74	-S/ 20,492.14	-S/ 24,297.53
Intereses	S/ -	-S/ 16,516.44	-S/ 14,233.60	-S/ 11,526.85	-S/ 8,317.44	-S/ 4,512.05
Escudo fiscal de los intereses	S/ -	S/ 4,872.35	S/ 4,198.91	S/ 3,400.42	S/ 2,453.65	S/ 1,331.06
FCNI	-S/ 88,941.52	S/ 63,021.08	S/ 68,012.69	S/ 59,342.92	S/ 42,118.64	S/ 56,458.37

Elaboración: Propia

Tasa de Descuento Accionistas y Wacc

Cuadro 49: COK

$$CAPM = K_{lr} + (K_m - K_{lr}) \beta$$

$$K_s = CAPM + \text{Riesgo país}$$

Rendimiento bolsa de valores de Nueva York - Dow Jones	0.49%
Rendimiento del bono de Estados Unidos T-Bond promedio a 10 años	2.88%
Beta promedio de la empresa últimos cinco años*	0.50
Riesgo país de Estados Unidos	10.30%
CAPM	1.684%
Ks = CAPM + Riesgo país	11.984%

Elaboración: Propia

Cuadro 50: WACC:

$$WACC = W_d [K_d(1-t)] + W_s K_s$$

	% participación	Monto	Costo	impuesto	WACC
Financiamiento Tradicional	50.00%	88,941.52	18.57%	70.50%	6.55%
Aporte de Socios	50.00%	88,941.52	11.98%		5.99%
Total	100.00%	177,883.04			12.54%

Elaboración: Propia

De estos cálculos obtenemos un COK de 11.98% como la tasa que espera ganar el inversionista, y un WACC de 12.54% como costo de las fuentes de capital utilizadas para financiar los activos de la empresa.

Indicadores de Rentabilidad

Cuadro 51: Indicadores de Rentabilidad

VPN(FCL) con WACC	121,178.80
IR con COK	1.68
VPN(FCNI) con COK	135,375.00
IR con WACC	2.52

TIR (FCLD)	38.56%
TIR (FCNI)	62.91%

PRI					
Flujo					
Año 0	-S/	88,941.52			
Año 1	S/	63,021.08	-S/	25,920.44	1
Año 2	S/	68,012.69	S/	42,092.25	0.62
Año 3	S/	59,342.92			
Año 4	S/	42,118.64			
Año 5	S/	56,458.37			
			PRI (años)		1.62

Pay back = 1.00 años
y 7 meses

Pay back es 1 años y 7 meses

Elaboración: Propia

En base los análisis efectuados, podemos concluir que el proyecto es viable, dado que el VPN es mayor a 0 y la TIR es mayor al COK y al WACC.

Asimismo, el período de recupero es de 1 año y 7 meses.

Análisis de Riesgo

Análisis de Sensibilidad

De acuerdo con los análisis comparativos entre Terapia Física y de Rehabilitación, si el precio de venta de Terapia Física aumenta a S/. 159.18 y el de Terapia de Rehabilitación aumenta a S/. 153.00, se generan utilidades.

Cuadro 52: Escenario 1

Servicio	Precio	Variación %
Terapia Física	150.00	2%
Terapia de Rehabilitación	150.00	2%

-	126,163.53	150.00	153.00	156.06	159.18	162.36
150.00	-	126,163.53	- 118,319.83	- 102,158.67	- 76,684.52	- 40,277.20
153.00	-	32,433.50	- 22,872.08	- 3,171.71	27,881.13	72,261.45
156.06		88,422.61	100,077.93	124,092.57	161,945.81	216,045.17
159.18		241,519.32	255,727.09	285,000.80	331,143.69	397,090.51
162.36		433,497.83	450,817.03	486,501.51	542,749.44	623,138.24

Elaboración: Propia

De acuerdo con los análisis comparativos entre Terapia de Rehabilitación y Terapia de Lenguaje, si el precio de venta de Terapia de Rehabilitación se mantiene en S/. 150.00 y el de Terapia de Lenguaje se mantiene en S/. 180.00, ya se generan utilidades.

Cuadro 53: Escenario 2

Servicio	Precio	Variación %
Terapia de Rehabilitación	150.00	1%
Terapia de Lenguaje	180.00	-5%

	95,319.05	150.00	151.50	153.02	154.55	156.09
180.00		95,319.05	99,240.90	107,202.64	119,446.33	136,350.27
171.00		87,350.63	91,682.80	100,477.52	114,002.16	132,674.64
162.45		41,902.80	46,688.20	56,403.05	71,342.67	91,968.70
154.33	-	27,867.87	- 22,581.81	- 11,850.58	4,652.06	27,436.03
146.61	-	106,190.85	- 100,351.75	- 88,497.79	- 70,268.61	- 45,100.94

Elaboración: Propia

De acuerdo con los análisis comparativos entre Terapia Física y de Lenguaje, si el precio de venta de Terapia Física se mantiene en S/. 150.00 y el de Terapia de Lenguaje se mantiene en S/. 180.00, ya se generan utilidades.

Cuadro 54: Escenario 3

Servicio	Precio	Variación %
Terapia Física	150.00	1%
Terapia de Lenguaje	180.00	-4%

	95,319.05	150.00	151.50	153.02	154.55	156.09
180.00	95,319.05	99,240.90	107,202.64	119,446.33	136,350.27	
172.80	97,150.56	101,482.72	110,277.45	123,802.09	142,474.56	
165.89	68,716.38	73,501.79	83,216.63	98,156.25	118,782.28	
159.25	18,844.37	24,130.43	34,861.66	51,364.30	74,148.26	
152.88	- 41,417.54 -	35,578.44 -	23,724.48 -	5,495.31	19,672.37	

Elaboración: Propia

Análisis por Escenarios (Por Variables)

Cuadro 55: Datos

Conceptos	BASE Variaciones	OPTIMISTA Variaciones	PESIMISTA Variaciones
Inversión Inicial			
Inversión	S/ 177,883.04	S/ 177,883.04	S/ 177,883.04
Aporte de Capital	50.00%	35.00%	80.00%
Préstamo Bancario	50.00%	65.00%	20.00%
Costo de la Deuda			
Costo de la Deuda	18.57%	16.50%	23.78%
Depreciación y Amortización	-S/ 3,775.00	-S/ 3,775.00	-S/ 3,775.00
Capital de Trabajo	-S/. 126,943.04	-S/. 126,943.04	-S/. 126,943.04
Tasa IR	29.50%	29.50%	29.50%
Valor de Recupero	S/ -	S/ -	S/ -
Operaciones			
Ventas	3.00%	25.00%	5.00%
Costo de Venta	16.67%	7.50%	8.70%
Gastos Operativos	56.32%	6.50%	6.60%
Cok	11.98%	11.55%	11.55%
Wacc	12.54%	11.60%	12.60%

Elaboración: Propia

Cuadro 56: Resultados

	BASE	OPTIMISTA	PESIMISTA
<i>VPN(FCL) con WACC</i>	<i>S/ 121,178.80</i>	<i>S/ 556,031.95</i>	<i>-S/ 1,670.00</i>
<i>VPN(FCNI) con COK</i>	<i>S/ 135,375.00</i>	<i>S/ 557,210.00</i>	<i>S/ 1,298.76</i>
<i>IR con COK</i>	<i>1.68</i>	<i>2.82</i>	<i>0.99</i>
<i>IR con WACC</i>	<i>2.52</i>	<i>3.95</i>	<i>1.00</i>
<i>TIR (FCLD)</i>	<i>38.56%</i>	<i>53.07%</i>	<i>12.37%</i>
<i>TIR (FCNI)</i>	<i>62.91%</i>	<i>68.35%</i>	<i>11.75%</i>

Elaboración: Propia

El desarrollo del proyecto en un escenario optimista presenta una rentabilidad superior al escenario base, debido al crecimiento de sus ventas y la reducción de sus costos y gastos operativos.

También podemos apreciar que, ante un escenario pesimista, con un crecimiento inferior de las ventas frente a sus costos y gastos, el desarrollo del proyecto sería perjudicial para el inversionista pues estaría perdiendo valor.

Análisis de Punto de Equilibrio

Cuadro 57: Punto de Equilibrio

	Dato Inicial		Punto de Equilibrio	
Ventas	S/. 450,780.00	100.00%	S/. 304,662.01	100.00%
Costo Variable	<u>S/. -75,128.40</u>		<u>S/. 253,886.09</u>	
Margen de Contribución	S/. 375,651.60	83.33%	S/. 253,886.09	83.33%
Costo Fijo	<u>S/. 253,886.09</u>		<u>S/. 253,886.09</u>	
Utilidad Operativa	S/. 121,765.51		S/ -	

Elaboración: Propia

La empresa debe alcanzar una venta de S/. 304,662.01 anual para no presentar pérdidas durante el primer año de operaciones.

Principales Riesgos del Proyecto (Cualitativos)

- Debido a que nuestro sector a atender son niños de 0 a 12 años, somos susceptibles a una variación en las ventas por estacionalidad, sustentada en los horarios de clase o disponibilidad de los niños.
- Si no efectuamos los filtros correctos para la selección y contratación de nuestros terapeutas, podrían cometer errores que conlleven la pérdida de un paciente y/o involucrarnos en temas legales.
- Los créditos ofrecidos por los bancos tienen tasas muy elevadas.
- Disminución de la demanda, para lo cual debemos desarrollar la cartera de clientes a otros distritos y al interior del país, además de desarrollar nuevos servicios orientados a nuevos nichos de mercado.
- Ingreso de competidores directos, por lo que debemos posicionar a la empresa como la referente en calidad y resultados en sus servicios brindados.
- Pérdida de liquidez, para lo cual debemos establecer políticas comerciales que permitan mejorar la liquidez de la empresa.

Conclusiones

- El equipo de Hogar & Salud identificó la gran necesidad y problemática de los padres de familia al trasladar a sus niños para recibir diversas terapias de recuperación. Asimismo, nos dimos cuenta de que también existe una gran saturación del sector privado para la programación de citas.
- Una de las principales ventajas del segmento orientado a niños es que hay un rango importante de tiempo destinado para que un niño reciba las terapias de rehabilitación, sobre todo para diagnósticos congénitos ya que influyen directamente en su desarrollo posterior, por lo tanto, los padres toman prioridad a estos servicios.
- Nuestra propuesta es ofrecer una opción oportuna y eficaz de terapias en la comodidad del hogar. De esta manera, logramos una comunicación e interacción efectiva entre padres, terapeutas e hijos, lo cual influye directamente en la mejora del niño para cumplir el plan de terapias a largo plazo.
- La ventaja de nuestro servicio es que los padres podrán presenciar las terapias que sus hijos realizarán para poder reconocer ejercicios que ayudan al correcto desarrollo del plan terapéutico.
- Nuestra estrategia de distribución será directa, dado que contamos con un staff de terapeutas altamente calificados para ejecutar las terapias a su domicilio.
- La estrategia comunicacional será mediante las redes sociales (Facebook), Página Web, Correo Electrónico y WhatsApp para contactar a nuestros clientes y así ofrecerles nuestros servicios.
- Al contar con médicos traumatólogos, ortopédicos, odontólogos y otros, como socios estratégicos, lograremos contar con una recomendación profesional y de prestigio, esto lo lograremos mediante el pago de un fee de 10%, para obtener su recomendación y atraer la mayor cantidad de pacientes.

- Es importante reconocer las discapacidades congénitas de los niños a tiempo para atenderlos inmediatamente, ya que en muchas ocasiones si no se les da el tratamiento oportuno, el proceso de recuperación se verá afectado.
- Se concluye que el proyecto es viable debido al valor positivo obtenido en el indicador del Valor Presente Neto (VPN).
- Este proyecto con un horizonte de 5 años se lanzará con una inversión de capital inicial de 177,883 soles, de los cuales los accionistas aportarán el 50% y el 50% se financiará con la banca comercial, esta inversión se recuperará en 1 año y 7 meses después.
- Se concluye que el proyecto es rentable pues la Tasa Interna de Retorno (TIR) es superior al costo de capital y al costo promedio del financiamiento.
- Se concluye que la rentabilidad que arroja el proyecto es atractiva para el inversionista debido que supera su costo de capital.

Conclusiones Individuales

- De la investigación realizada, se concluye que para el 2050 el nivel de niños con discapacidad disminuya significativamente.
- Los estados financieros de un proyecto nos ayudan a determinar la viabilidad del proyecto y saber qué tan rentable es el negocio. Por ello es importante saber identificar y clasificar correctamente los costos y gastos del proyecto para obtener la mayor rentabilidad.
- Expandir el negocio a otros departamentos de nuestro país, utilizando las herramientas de estudios de mercado adecuadas que nos permitirán identificar la cantidad de personas con alguna discapacidad y la demanda insatisfecha.
- Genera la posibilidad de asesorar a otras empresas de salud que estén interesados en ejecutar proyectos enfocados en los niños y su mejora continua a través de terapias de rehabilitación que acorte los tiempos de atención y mejore su calidad de vida.
- Aplicar los Negocios Internacionales para utilizar el Joint Venture en el proyecto, asociándonos con empresas de salud extranjeras para obtener un mayor conocimiento médico que permitirá crecer a la empresa.
- A través del licenciamiento, tener la oportunidad de vender y adquirir nuevas técnicas terapéuticas que se utilizarán dentro del proyecto.
- Para hacer crecer a la empresa se pueden contratar médicos traumatólogos propios para desarrollar planes terapéuticos de los pacientes de Hogar & Salud.
- Crear un centro especializado en rehabilitación con las últimas tendencias en cuidado integral de la salud.
- Importar talento humano que aporte su conocimiento y trabajo a la mejora y crecimiento de la empresa.
- Existe un gran trabajo por realizar de parte del gobierno por fomentar y concientizar sobre la importancia de la detección temprana de la discapacidad física.

Referencias Bibliográficas

- Agencia Peruana de Noticias. (2017) *Aumentan problemas de conducta y tendinitis en niños por excesivo uso de videojuegos*. Recuperado de <https://bit.ly/2L9lg69> [Consulta 26 de mayo de 2018]
- Asociación Peruana de Software y Tecnologías. (2018) *Apesoft*. Recuperado de <https://www.apesoft.org/> [Consulta 25 de mayo de 2018]
- Compañía Peruana de estudios de mercados y opinión pública S.A.C. (2017) *Reporte de Mercado de Perú Población 2017*. Recuperado de <https://bit.ly/2jxJXdg> [Consulta 29 de mayo de 2018]
- Congreso de la República. (2016) *Comisión de Inclusión social y personas con discapacidad*. Recuperado de <https://bit.ly/2Ne27gD> [Consulta: 25 de abril de 2018].
- Cosas.pe. (2016) *Los 5 negocios más exitosos de los últimos 10 años*. Recuperado de <https://bit.ly/2NTjfcy> [Consulta 29 de mayo de 2018]
- Diario Gestión. (2017) *Exportaciones peruanas de software sumaron los US\$ 50 millones el 2016*. Recuperado de <https://bit.ly/2mgAlET> [Consulta 26 de mayo de 2018]
- El Comercio. (2013). *El Perú recién le da importancia a la ciencia, tecnología e innovación*. Recuperado de http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/peru-recien-le-da-importancia-ciencia-tecnologia-innovacion_1-noticia-1624266 [Consulta: 25 de mayo de 2018].
- El Comercio. (2018). *Venta de vehículos crecería por segundo año consecutivo*. Recuperado de <http://larepublica.pe/economia/1215852-tipo-de-cambio-precio-del-dolar-compra-y-venta-para-hoy-viernes-23-de-marzo> [Consulta: 25 de mayo de 2018].
- Gestión (2012) *Perú: Crecimiento y Desarrollo*. Recuperado de <https://bit.ly/2KQHOon> [Consulta 25 de mayo de 2018].

Gestión (2018) *EE. UU. destina al menos US\$ 1,200 millones para América Latina, US\$ 34 millones son para Perú*. Recuperado de <https://gestion.pe/mundo/eeuu/ee-uu-destina-us-1-200-millones-america-latina-us-34-millones-son-peru-230131> [Consulta 25 de mayo de 2018].

Gestión (2018) *Perú, Chile y Colombia: ¿A quién le irá mejor este 2018?* Recuperado de <https://gestion.pe/economia/peru-chile-colombia-le-ira-mejor-2018-229437?foto=3> [Consulta 25 de mayo de 2018].

Gestión (2018) *Riesgo país de Perú subió tres puntos básicos a 1.31 puntos porcentuales*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/riesgo-pais-peru-subio-tres-puntos-basicos-1-31-puntos-porcentuales-230125> [Consulta 25 de mayo de 2018].

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016). *Reporte de Comisión de Inclusión social y personas con discapacidad Décimo segunda sesión ordinaria Periodo anual de sesiones 2015-2016*. Recuperado de <https://bit.ly/2Ne27gD> [Consulta 26 de mayo de 2018]

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015) *Publicaciones Digitales*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/publicaciones-digitales/> [Consulta: 25 de mayo de 2018].

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016) *Comisión de Inclusión social y personas con discapacidad*. Recuperado de <https://bit.ly/2Ne27gD> [Consulta 25 de abril de 2018]

La República. (2018). *MEF defiende alza de la RMV y pide mejorar la productividad*. Recuperado de <http://larepublica.pe/economia/1215781-mef-defiende-alza-de-la-rmv-y-pide-mejorar-la-productividad> [Consulta: 25 de mayo de 2018].

La República. (2018). *MINCETUR: S/ 21 millones para apoyar a las pequeñas empresas*. Recuperado de <http://larepublica.pe/economia/1213756-s-21-millones-para-apoyar-a-las-pequenas-empresas> [Consulta 25 de mayo de 2018].

La República. (2018). *MINCETUR: S/ 21 millones para apoyar a las pequeñas empresas*. Recuperado de <http://larepublica.pe/economia/1213756-s-21-millones-para-apoyar-a-las-pequenas-empresas> [Consulta 25 de mayo de 2018]

La República. (2018). *Tipo de cambio: precio del dólar baja tras juramentación de Martín Vizcarra*. Recuperado de <http://larepublica.pe/economia/1215852-tipo-de-cambio-precio-del-dolar-compra-y-venta-para-hoy-viernes-23-de-marzo> [Consulta: 25 de mayo de 2018].

Ministerio de Salud del Perú. (s.f.) *Análisis de la Situación de la Discapacidad en el Perú 2007*. Recuperado de http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1153_MINSA1489.pdf [Consulta: 30 de abril de 2018].

Ministerio de Salud del Perú. (s.f.) *Biblioteca Virtual en Salud*. Recuperado de http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1153_MINSA1489.pdf [Consulta 30 de abril de 2018]

Organización Mundial de la Salud. (2018) *Discapacidades y rehabilitación*. Recuperado de <http://www.who.int/disabilities/care/es/> [Consulta: 25 de mayo de 2018].

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018) *Tasa de Interés Promedio del Sistema Bancario*. Recuperado de <https://bit.ly/2FyUjC8> [Consulta: 25 de mayo de 2018].

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. *Tasa de Interés Promedio del Sistema Bancario*. Recuperado el 25 de Mayo de 2018, de <http://www.sbs.gob.pe/app/pp/EstadisticasSAEEPPortal/Paginas/TIActivaTipoCreditoEmpresa.aspx?tip=B> [Consulta: 25 de mayo de 2018].

VIII Cumbre de las Américas. (2018) *VIII Cumbre de las Américas*. Recuperado de <http://www.viiicumbreperu.org/> [Consulta 25 de mayo de 2018]

Anexos

ENTREVISTAS DE SONDEO

Entrevista 1: Anny Arce Villena – Paciente: Kiara Aguirre Villena / 5 años

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

Mientras se encontraba ocupada, su niña se cayó.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

Se sintió muy triste y culpable, y empezó a llorar.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Tenían que apoyarla para que se recupere.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico de discapacidad?

Atención al 100% ya que no trabaja y se dedicaba a cuidar íntegramente a su hija en la casa.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

Le afectó la saturación para la programación de citas entre una terapia y otra. El costo del servicio no fue el problema.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

La atención que recibe por los profesionales.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

Lo percibió muy bueno.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

Demora de hasta 15 días de espera.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

Asistía dos o tres veces por semana.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para este problema?

Que le brinden un servicio a domicilio por la dificultad de trasladarse o centros más cercanos.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a este problema?

El tema de la distancia para trasladar a su hija ya que tiene otra pequeña.

Conclusión: La señora Anny sufrió un gran dolor debido al accidente que tuvo su hija el cual fue la ruptura de brazo y necesitaba una rehabilitación, y como toda madre tenía que hacer hasta lo imposible por apoyarla en su recuperación. Gracias a su esposo, su hija contaba con un seguro pero que no cubría al 100%, así que había que comprar algunas cosas para su tratamiento. Recibió buena atención de los profesionales que la entendieron cuando asistía, pero como tenía otra hija más pequeña se le dificultaba llevar a su hija afectada al tratamiento constantemente. La distancia fue otro factor. Una solución que propuso la señora Anny es un servicio de rehabilitación a domicilio. Por ende, debemos **PERSEVERAR**.

Entrevista 2: Hilda Guevara Terrones – Paciente: Carlos García Terrones / 10 años

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

Se dio cuenta cuando tenía 1 año, y recién a la edad de 3 años lo llevaron al hospital.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

Se sintió mal porque no sabía cómo tratarlo.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Tenía que estar apoyando a su hijo para que no se sienta mal.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico de discapacidad?

Por temas de trabajo no tuvo mucho tiempo de atención.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

Le afectó bastante porque su trabajo era de ama de casa.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

La ayuda rápida que recibió por parte de los especialistas para que se mejore.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

Fue regular ya que algunos profesionales eran buenos y otros solo cumplían con su trabajo.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

Sí, a la semana.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

Asistía 3 veces por semana a las rehabilitaciones.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para este problema?

Que haya un centro de rehabilitación más cercano y que lo recojan.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a este problema?

El tema de la distancia, porque no tenía mucho tiempo para llevarlo por temas de trabajo.

Conclusión: La señora Hilda descubrió la deficiencia cuando su hijo tenía 3 años. Al acercarse al hospital le indicaron que tenía una parálisis de la mitad de su cuerpo, la noticia le afectó duramente porque no sabía qué hacer, pero tenía que apoyar a su hijo para que no se sienta mal. Por temas de trabajo no tuvo mucho tiempo para estar con su hijo. La clínica le ayudó bastante en la rehabilitación de su hijo, aunque percibió que algunos especialistas realizaban buenos trabajos y otros no. La distancia y el trabajo fueron factores que no le permitieron ir constantemente al centro. Una solución que propuso es que haya centros cercanos o que lo recojan. Por ende, debemos **PERSEVERAR**.

Entrevista 3: Flor Vilca Granados – Paciente: Daniel Arce Granados / 3 años

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

Su hijo estuvo jugando y se cayó de cabeza, lo llevaron a la clínica y le dijeron que la mitad de cuerpo sufrió una parálisis.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

Fue algo terrible porque después de verlo jugar como cualquier otro niño, ahora tenía que verlo postrado en una cama.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Hasta el momento le cuesta afrontar mucho esta situación, incluso el hermano mayor apoyó en sus cuidados ya que la mamá se encuentra trabajando.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico?

La atención es mayor debido a que tuvo que cambiar de trabajo para poder estar con su hijo.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

Le afectó un poco el presupuesto familiar, ya que una parte lo cubre el seguro y la otra la paga ella. Además, los gastos para trasladarse hasta el centro son elevados.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

La atención que recibe es mejor en la clínica particular que en el del estado.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

Recibió un mejor trato en clínica particular.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

Lamentablemente tenía que esperar 15 días para que el médico le brinde el plan de terapias.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

Al inicio asistía todos los días, pero conforme fue avanzando su rehabilitación la llevaba 2 o 3 veces por semana.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para este problema?

Capacitación de los profesionales para que realicen de manera correcta su trabajo y más centros cercanos.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a este problema?

El tema del traslado hasta el centro de rehabilitación y la calidad de servicio (paciencia).

Conclusión: El hijo de la señora Flor sufrió una lesión en la cabeza, lo que le ocasionó una parálisis de la mitad de su cuerpo. Por ello, tenía que llevar a su hijo a un centro de rehabilitación para que lo atendieran diariamente. Asistían a sus rehabilitaciones de acuerdo con lo programado, pero conforme veían mejoría, se redujo las visitas. El tema de la distancia y el trabajo fueron factores que no le permitieron ir algunas veces al centro. Sugiere mayor capacitación del personal y centros más cercanos. Por ende, debemos **PERSEVERAR**.

Entrevista 4: Isabel Castillo Siesquen – Paciente: Adriana Guevara Siesquen / 6 Años

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

Nació con una malformación congénita y cuando lo llevaron al hospital el doctor les dijo que esa malformación le iba a traer problemas inmediatamente.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

Se sintió muy mal y con mucha impotencia.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Tenía que apoyar a su hija para que mejore.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico de discapacidad?

Los primeros años estuvo presente, pero después salió embarazada y no podía darle la misma dedicación.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

Había materiales que tenía que comprar para ejecutar las terapias.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

La atención que recibió su hija por los especialistas.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

En general recibió una buena atención.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

No, siempre había que esperar una semana aproximadamente para agendar terapias.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

Iba constantemente hasta que salió embarazada de su segundo hijo y no pudo continuar correctamente el plan de terapias.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para este problema?

Que haya centros especializados más cercanos para que se pueda atender o que el servicio sea en casa.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a este problema?

El tema de la distancia para llevarla hasta el hospital, ya que muchos taxistas se negaban a hacer las rutas.

Conclusión: La señora Isabel se sintió muy mal cuando se enteró que su hija nació con una malformación, pero tenía que apoyarla. Los primeros años estuvo llevando a su hija constantemente a sus terapias, pero a raíz de su segundo embarazo ya no podía llevarla. Valoró mucho el servicio brindado por los especialistas. El tema de la distancia no le permitió

algunas veces ir al centro ya que algunos taxistas no querían recorrer largas distancias. Por ende, debemos **PERSEVERAR**.

Entrevista 5: Amelia Carrasco / Abuela – Paciente: María Jesús Ruiz Ángeles - 7 Años

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

Se identificó la discapacidad desde bebe, por la dificultad en los movimientos psicomotricidad.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

Decidieron afrontar la discapacidad.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Asumieron y siguieron las indicaciones del doctor sobre las terapias y también optaron por realizar deportes para estimular los músculos de la paciente.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico de discapacidad?

Manejan un presupuesto razonable ya que los padres trabajan y la abuela es la encargada de llevar a la paciente a las terapias.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

Con los dos padres trabajando afrontaron los costos del servicio de la mejor manera.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

La calidad de los profesionales y buen trato al paciente.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

Se sintió cómoda y segura por la calidad de los profesionales.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

No, se demoraban días.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

Agendar las citas son un problema recurrente por la alta demanda.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para este problema?

Más capacidad de parte del centro de rehabilitación.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a este problema?

Hasta el momento no sea encontrando en una situación crítica.

Conclusión: La señora Amelia es la abuelita encargada de que su nieta cumpla con todas las terapias pese a los problemas que presentan las clínicas y los percances con las citas programadas (tiempos largos de espera); desde el primer momento que se enteraron del problema decidieron afrontarlo y trabajar en ello. Por ende, debemos **PERSEVERAR**.

Entrevista 6: Letzy Samame / Madre – Paciente: Ariana Ilanes - 1 año y 10 meses

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

Fue diagnosticada con retraso psicomotor e hipotonía, a los 4 meses cuando comenzó a mostrar retraso en sus movimientos ya que no se sentaba, no levantaba la cabecita, no hacía gestos y no gateaba.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

Preocupación y estrés frente al retraso en comparación con otros niños, y afrontar con terapias.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Iniciaron las terapias en la clínica, pero adicionalmente con terapias particulares por que la demora en los cupos de atención puede poner en riesgo de dejar sin terapias a la bebé por algún período.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico de discapacidad?

Invirtieron un 50% más pues ha demandado que la mamá deje de laborar para cuidar a su hija, dado que una nana no podría cuidarla con estos síntomas, además de los gastos en movilidades y alimentación, y las terapias privadas adicionales que demandaban una inversión aproximada de 1000 soles por 10 sesiones.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

Manejando su presupuesto, pues la integridad de su hija está en juego.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

La calidad de los profesionales y buen trato al paciente.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

Ya la conocen y le hacen un buen seguimiento a su hija y ve que hay recuperación, las profesionales privadas tienen mayor experiencia y calidad que en clínicas.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

Sí, pero muchas veces reprogramaban la atención en la clínica.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

Recibe terapia desde los 4 meses, cuando tienen cupo el plan de atención es de 8 a 10 sesiones por 45 minutos cada sesión.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para este problema?

La reprogramación en clínica debería ser inmediata, a fin de no afectar la evolución de mi hija.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a este problema?

Cuando se cayó y comenzó a convulsionar fue una etapa muy crítica porque nunca la había visto así.

¿Cómo resuelve actualmente ese problema?

No trabajo y por eso puedo traerla a sus terapias, y cuando no hay cupo busco terapias privadas, dado que son una buena opción.

Conclusión: La señora Letzy manifiesta que su mayor preocupación es la mejoría de su niña, ha dejado de laborar y se ha reorganizado económicamente para poder cubrir los gastos adicionales que le requieren las terapias privadas que necesita su hija. Hasta el momento ve avance en las terapias que combinan las terapias en clínica y privadas. Seguirá invirtiendo en la salud de su niña. Por ende, debemos **PERSEVERAR**.

Entrevista 7: Marco Antonio Balta Pérez / Padre – Paciente: Luis Balta Quispe - 3 años

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

Fue diagnosticada con Lipotimia, falta de coordinación en el movimiento y desarrollo muscular. A partir del sexto mes se observó el retraso y le dieron el diagnóstico, esto fue consecuencia de una enfermedad viral o un problema hematológico que no se sabe dónde lo adquirió, incluso puede ser un tema genético.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

Preocupación pues le confirmaron que faltó un examen en el momento del nacimiento, es decir exámenes genéticos.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Lo afrontó de manera positiva pues analizó que pudo haber perdido a su hijo y lo tenía con vida y lo que quedaba era seguir los tratamientos de la mejor manera y de manera positiva para contribuir con su mejoría.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico de discapacidad?

Bastante, pues para las terapias en clínica hay que esperar aproximadamente 2 semanas para conseguir las citas. Por ello, invierte en terapias particulares de 150 soles cada sesión. Las terapias físicas, de lenguaje y ocupacionales son manuales.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

El presupuesto familiar se vio bastante afectado.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

En estos dos años percibe que el servicio ha mejorado bastante en el último periodo, es más personalizado con cada paciente. Sin embargo, aún la demanda de pacientes es muchísima y tiene que invertir tiempo para conseguir cada cupo de plan de terapias, esto es cada 3 semanas en donde deben asistir personalmente o llamar para conseguir las citas y, si no las consiguen continuar las terapias con los terapeutas privados.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

Es más personalizado que hace 2 años.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

No, tenía que esperar 3 semanas.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

Recibe terapia cada dos meses, el plan es por fases interdiario de 8 sesiones.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para este problema?

Tener una opción de servicios a domicilio ayudaría muchísimo.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a este problema?

Conseguir las citas, pero vale la pena porque ven las mejorías cuando recibe las terapias continuas entre las clínicas y los terapeutas privados.

Conclusión: El señor Marco Antonio se muestra agradecido y bendecido por tener a su hijo con vida, muestra gran entusiasmo e interés por servicios a domicilio ya que se aseguraría la continuidad y que sea un servicio personalizado. Por ende, debemos **PERSEVERAR**.

Entrevista 8: Jessica Pont / Madre-Pacientes: Tatiana Navarro-13 años, Valentino-2 años

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

Fueron diagnosticados ambos niños con rasgos de epilepsia. En el caso de la niña, Tatiana, tiene problemas ortopédicos y mala postura para caminar, las rodillas las tiene invertidas y su postura de columna no está creciendo apropiadamente. En el caso de su segundo hijo, Valentino, tiene problemas de displasia de cadera a consecuencia de la parálisis cerebral infantil.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

Preocupación pues ambos tienen que recibir muchísima atención.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Coordinar las rehabilitaciones con la clínica, en lo cual se evidenciaba la mejoría. Sin embargo, el tema de la distancia era muy crítico e interrumpió la continuidad de las terapias.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico de discapacidad?

Bastante, pero gracias a Dios el centro de rehabilitación que ha encontrado cubre sus necesidades pues tiene buenos especialistas y está cerca a su casa, no invierte en traslados y puede programar las sesiones de ambos hijos, no solamente hablando de las terapias físicas, sino también ocupacionales y de lenguaje. Aproximadamente el costo es de 110 soles la hora de terapia. Se arman planes de acuerdo con la necesidad.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

El presupuesto familiar se vio afectado, pero vale la pena por sus dos pequeños.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

El servicio personalizado y el profesionalismo de las terapeutas. Me gustaría que sea más amplio y que puedan brindar servicios de hidroterapia.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

Es totalmente de calidad.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

Sí, y en caso de reprogramación era inmediato.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

Se hace un plan por cada uno de los hijos, aproximadamente interdiario.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para este problema?

Afortunadamente, el problema lo afrontó teniendo más cerca un buen centro de rehabilitación, es así como comenzó a recibir los servicios a domicilio.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a este problema?

El maltrato de pasar tanto tiempo viajando con los bebés en brazos, cuando tuvo que hacerlo.

Conclusión: La señora Jessica está bastante agradecida por la gran oportunidad que tiene al tener un buen centro de rehabilitación cerca a su casa y teniendo en cuenta que tiene 2 hijos que necesitan terapia es bastante duro tener que trasladarlos. Sin embargo, ahora ya tiene un plan para la mejoría de sus hijos. Ella empezó el interés por este centro gracias a las atenciones a domicilio. Por ende, debemos **PERSEVERAR**.

Entrevista 9: Teresa Chuquihuanca / Madre – Pacientes: Fernanda - 7 años

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

Diagnóstico: niña con síndrome de down, tuvo su hija luego de 16 años, la madre tenía 41 años, la gestación se llevó en el momento de la menopausia, por lo tanto, fue de alto riesgo. Tuvo varias amenazas de aborto. Esto afectó el nacimiento del bebé quien ingirió líquido amniótico; al parecer esto afectó el desarrollo de la niña.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

Al principio le costó aceptar el diagnóstico y no entendía lo que tendrían que afrontar hasta que conversó con su esposo.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Al principio le costó afrontarlo de manera positiva, las primeras semanas tuvo depresión, ella como madre se encerró a llorar y no tenía apetito. Pasado las primeras semanas comenzó a asistir a las citas médicas, el pediatra la derivó a estudios genéticos, afortunadamente la niña no tenía otros problemas comprometidos. Desde los 2 meses recibió terapias, hidroterapias, estimulación temprana.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico de discapacidad?

Bastante, pues ha recibido varias terapias desde los 2 meses entre terapias físicas por la hipotonía de los primeros años. Aproximadamente invertía 90 soles por 45 minutos de cada sesión, 2 veces por semana.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

El presupuesto familiar se vio algo afectado, pero como ambos trabajaban no tuvo mucho impacto.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

El servicio personalizado y el profesionalismo de las terapeutas.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

Las terapeutas son muy profesionales.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

A veces tenía que estar en lista de espera.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

3 veces a la semana, cada sesión de 45 minutos.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para ese problema?

Mayor cantidad de centros de rehabilitación.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a ese problema?

La demora en la programación de terapias.

Conclusión: La señora Teresa no se muestra muy entusiasta con los servicios a domicilio actualmente, sin embargo, sí ha utilizado terapias físicas a domicilio para la fase del diagnóstico de hipotonía. Por ende, debemos **PERSEVERAR**.

Entrevista 10: Rosario Human / Madre – Pacientes: Ricardo Alvarado 13 años

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

Realizando deporte sufrió un accidente y fue trasladado de urgencia a la clínica.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

La madre se sintió acongojada debido a que su hijo no podría movilizarse normalmente y tenía que llevar muletas, esto para un adolescente es complicado.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Al enterarse de la ruptura de peroné que sufrió su hijo decidió afrontarlo y ser constante con las terapias asignadas por el doctor.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico de discapacidad?

El presupuesto se elevó dado que al no encontrar cupos de atención inmediata en la clínica optó por solicitar servicios privados de rehabilitación con la finalidad de no interrumpir las terapias.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

Tuvieron que realizar ajustes en sus gastos mensuales.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

La rapidez de la atención y el servicio personalizado y empatía del personal.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

Excelente calidad de los profesionales.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

No, siempre demoraban para programar las terapias.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

Cuatro veces por mes / sesión de 1 hora.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para este problema?

Mayor capacidad para atención y mejor equipamiento en el centro.

¿Cómo resuelve actualmente este problema?

Asiste a centros privados.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a ese problema?

El tiempo de espera en una cita y el traslado.

Conclusión: La señora Rosario resalta el servicio privado de rehabilitación por la rapidez en la atención y el profesionalismo. Por ende, debemos **PERSEVERAR**.

Entrevista 11: Lucy Marcelo / Madre - Pacientes: Gerardo Ignacio- 8 años

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

El autismo lo identificaron a los tres años, debido a su poca interacción y capacidad de comunicación.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

La Sra. Lucy se sintió afectada por el diagnóstico porque desconocía de la enfermedad y no tenía precedentes en su familia con discapacidad parecida.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Investigó sobre el diagnóstico de su hijo y comenzó a trabajar en ello, con alternativas de solución para poder brindarle un mejor desarrollo.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico de discapacidad?

Hace tres años viene recibiendo terapias y su presupuesto se elevó debido a que en algunas situaciones para no dejar el tratamiento tuvo que optar por un centro de rehabilitación privado.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

Resulta una inversión bastante grande pero necesaria.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

El servicio personalizado y el cuidado al momento de realizar la terapia.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

En algún momento le tocó un terapeuta nada amigable, pero después todos fueron muy profesionales.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

En los centros privados, sí, dado que pago más por el servicio.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

6 veces por mes / sesión de 25 minutos.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para este problema?

Mayor capacidad para atención y evitar la saturación en las colas para las citas.

¿Cómo resuelve actualmente este problema?

Ser constante con las terapias privadas asignadas.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a ese problema?

En el algún momento notó la poca respuesta de su hijo al tratamiento, pero esto la impulsó a buscar las terapias particulares.

Conclusión: La señora Lucy se mortificó al conocer el diagnostico de su hijo debido al desconocimiento, pero tuvo que afrontarlo y ser persistente con su rehabilitación. Por ende, debemos **PERSEVERAR**.

Entrevista 12: Griselda Vilela / Madre - Pacientes: Matías Guzmán: 2 años

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

Lo identificaron a los 8 meses de nacido, porque su hijo no se sentaba de forma correcta y le indicaron que era normal por ser un bebe prematuro; optó por llevarlo a una clínica y le indicaron que tenía hipertonía.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

Griselda se sintió un poco afectada, pero tuvo el apoyo de su esposo y familia.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Tomo la decisión con su esposo de seguir el tratamiento alternando la clínica con el servicio de rehabilitación particular.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico de discapacidad?

Considerable dado que utilizan el servicio de rehabilitación privado.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

Sus gastos mensuales se vieron afectados.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

La enseñanza y las terapias son mejores y personalizadas.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

Muy a gusto por la calidad de los terapeutas.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

A veces sí.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

3 veces por semana / sesión de 20 minutos.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para ese problema?

El tiempo de la terapia se extienda a 1 hora aproximadamente.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a ese problema?

Los períodos de espera entre citas son muy largos, obligan al paciente a optar por un servicio de rehabilitación privado. El traslado implica tiempo, incomodidad e inversión.

Conclusión: Para la Sra. Griselda las terapias en la clínica son muy buenas y resalta la calidad de los terapeutas, pero en ocasiones se ve obligada a optar por servicios privados. Le gustaría que hubiera más centros privados de rehabilitación. Por ende, debemos **PERSEVERAR**.

Entrevista 13: Carla Pérez / Tía - Pacientes: Milagros Pérez: 4 años

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

Los padres lo identificaron la rigidez de la niña a los 9 meses, poco movimiento para los meses que tenía.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

Por lo que pudo observar en los padres, al ser una pareja joven lo tomaron con bastante calma.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Realizaron las consultas con los especialistas y comenzaron a seguir al pie de la letra las instrucciones del doctor.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico de discapacidad?

Al trabajar los dos padres podrían cubrir el tratamiento del su hijo, el tema va por el tiempo que debían de manejar para las terapias.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

No tuvieron muchos problemas ya ambos trabajaban y podían costear el proceso de rehabilitación.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

La calidad de los terapeutas. En algún momento utilizo el servicio de rehabilitación privado y tuvieron una mala experiencia por el mal manejo con la niña.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

Muy a gusto con la clínica.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

Sí, en su mayoría. A veces reprogramaban con anticipación.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

4 veces cada 2 semanas / sesión de 30 minutos.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para ese problema?

Mejorar el proceso de las citas, o dar la posibilidad de atención a domicilio.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a ese problema?

Las demoras para la atención y el traslado.

Conclusión: De acuerdo con la percepción de la tía que es la encargada de llevar a la niña a las terapias, la clínica a la que asisten cuenta con muy buenos profesionales y han visto las mejoras en la niña. Por otro lado, han tenido una mala experiencia con un centro de rehabilitación privado por mal manejo y falta de paciencia en el proceso de rehabilitación. Por ende, debemos **PIVOTEAR**.

Entrevista 14: Katherine Gutiérrez / Mamá - Pacientes: Carlos Quinto/ 9 años

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

Carlitos sufrió una caída cuando tenía 7 años en el parque, la cual inicialmente no presentaba percances en su movilidad sino hasta después.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

Muy preocupada que su hijo tuviera una desviación del hombro que afectaba a su columna.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Realizar todas las recomendaciones indicadas por el doctor y seguir la terapia lumbar.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico de discapacidad?

Elevado, pero necesario.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

En algún momento tuvo que optar por el servicio de rehabilitación privado a falta de cupos, pero me ofrecían paquetes de terapias con descuento.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

La paciencia y la delicadeza en el trabajo de cada terapeuta.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

Muy profesional, no se puede quejar con el servicio.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

No, muchas veces había que esperar una semana.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

2 veces a la semana / sesión de 25 minutos.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para ese problema?

Mejorar el tema de las citas es un problema que aqueja a todos los asegurados.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a ese problema?

La pérdida de tiempo entre una cita y otra, afectando la constancia del tratamiento del paciente, además del traslado constante.

Conclusión: La Sra. Katherine resalta la calidad y el profesionalismo del personal, pero solicita que mejoren el tiempo entre citas. Asimismo, no considera optar por el servicio de rehabilitación privada. Por ende, debemos **PIVOTEAR**.

Entrevista 15: María Vivar Norabuena - Paciente: Carlos Cáceda Norabuena / 9 Años

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

Estuvo jugando en el parque en el columpio y se golpeó la cabeza, lo llevaron al hospital y nos dijeron que tenía parálisis.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

Muy mal porque su hijo ya no iba ser igual que antes.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Tenían que apoyarla para que realice sus rehabilitaciones.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico?

Necesitaban más tiempo para llevarlo a la clínica.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

Le afectó bastante porque superaba su presupuesto, pero logró ejecutarlo.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

Valora la labor que realizaron los profesionales para que su hijo se mejore.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

Hubo momentos que recibió buen trato y otras veces no.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

A veces demoraban en programar la cita.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

En un principio iba 4 veces, pero por temas de trabajo no se podía cumplir los días de terapia.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para este problema?

Que haya centros de rehabilitación más cercanos para poder atenderse más rápido.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a este problema?

La distancia fue un factor que influyó bastante para el traslado de su hijo.

Conclusión: La señora María indica que su hijo sufrió un accidente cuando estuvo jugando en el parque, el cual le ocasionó un golpe en la cabeza por lo que tenía que realizar una

rehabilitación. Para la madre fue un golpe anímico muy fuerte, pero tenía que hacer hasta lo imposible por apoyarlo en su recuperación y por ello lo llevaba a la clínica para que reciba su tratamiento. Recibió buena atención de los profesionales que la entendieron cuando asistía, pero a veces no porque no todos los profesionales son iguales. La distancia fue otro factor que influyó en la terapia de su hijo. Una solución que propuso es que haya centros cercanos o atención a domicilio. Por ende, debemos **PERSEVERAR**.

Entrevista 16: Ana Bocanegra - Paciente: Flacidez Facial/ 3 Años

¿Cómo identificó la discapacidad en su hijo?

A partir de los 10 meses cuando lo llamaba y no respondía, al parecer fue consecuencia de una infección al oído.

¿Cómo te sentiste al confirmar el diagnóstico?

Al principio alarmada por que pensé que había perdido la audición o era sordomudo, pero traje a mi hijo a Lima y le hice la prueba de audición y las pruebas con el neuropediatra y todo estaba bien y que solo iba a necesitar terapia de lenguaje. Asimismo, descartó si tenía un tema de autismo.

¿Cómo afrontó la discapacidad de su hijo?

Al principio me alarmé porque pensé que era sordomudo, pero busqué los diagnósticos correspondientes de inmediato, ahora las terapias lo ayudan bastante.

¿Cuál es el presupuesto de atención invertido posterior al diagnóstico?

Invierto bastante, sobre todo en trasladarnos.

¿De qué manera le afectó y afrontó el costo del servicio de rehabilitación?

En mi caso, mi esposo y yo trabajamos, pero sí es una inversión alta que se compensa al ver la mejoría de mi hijo.

¿Qué es lo que más valora del centro de rehabilitación al que asiste?

Valora la labor la calidad de las terapias, son profesionales, amables y tienen buena afinidad con el niño, tienen paciencia y le dan un seguimiento súper bueno. Eso es importante, además me ayudan para que yo pueda repetirle los ejercicios y eso mejora en mi hijo.

Comente: ¿cómo percibió el servicio de rehabilitación recibido?

Excelente.

¿Las terapias fueron agendadas con prontitud o tuvo que esperar programación?

Sí las agendaron a tiempo.

¿Cuál es la frecuencia de atención en el centro de rehabilitación?

Los 7 días de la semana debe recibir terapias.

¿Qué solución le gustaría que hubiera para este problema?

Que haya atención a domicilio, debido a la continuidad de las terapias de mi pequeño.

¿Qué es lo más crítico para usted en torno a este problema?

El traslado de mi niño todos los días.

Conclusión: La señora Ana se muestra interesada en las rehabilitaciones a domicilio, ella ha sido capaz de trasladarse todos los días para que su niño reciba terapia, si bien es cierto esta no es una discapacidad grave ni permanente, la terapia de lenguaje es fundamental para un niño y sobre todo que las reciba en el momento indicado. Las terapias orofaciales son las relacionadas a la mejoría de la vocalización. Por lo tanto, este es un cliente potencial. Por ende, debemos **PERSEVERAR**.

MODELO DE CONTRATO TERAPEUTICO

CONTRATO TERAPEUTICO

Conste por el presente documento por duplicado, el contrato de trabajo que celebran, de conformidad con los artículos 4 y siguientes de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobada por Decreto Supremo N° 003-97-TR, de una parte , con RUC N° y domicilio en a quien en adelante se denominará **EL EMPLEADOR** representada por (Indicar el cargo), el señor , identificado con DNI N° ; y de la otra parte el señor , identificado con DNI N° Y con domicilio en , a quien en adelante se denominará **EL TRABAJADOR**; en los términos y condiciones siguientes:

ANTECEDENTES:

PRIMERA: **EL EMPLEADOR** es una persona..... (Natural o jurídica) cuya principal actividad comprende

OBJETO DEL CONTRATO:

SEGUNDA: En virtud del presente contrato, **EL EMPLEADOR** contrata los servicios personales de **EL TRABAJADOR**, los mismos que se desarrollarán bajo subordinación a cambio de la remuneración convenida.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

TERCERA: **EL TRABAJADOR** prestará sus servicios bajo la modalidad de..... **EL EMPLEADOR** se encuentra facultado a efectuar modificaciones razonables en función a la capacidad y aptitud de **EL TRABAJADOR** y a las necesidades y requerimientos de la misma, sin que dichas variaciones signifiquen menoscabo de categoría y/o remuneración. Las partes dejan expresa constancia de que la prestación de servicios es personal, no pudiendo **EL TRABAJADOR** ser reemplazado por tercera persona. En caso de que **EL TRABAJADOR** requiriese de la asistencia de un tercero, deberá comunicarlo a **EL EMPLEADOR**, quien decidirá si se admite la intervención del tercero.

JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO

CUARTA: Las partes estipulan que la jornada laboral de **EL TRABAJADOR** será de (día de inicio) a (día de término), de (hora de inicio) a (hora de término) 1. Adicionalmente, las partes estipulan que **EL TRABAJADOR** tendrá un refrigerio de (señalar el número minutos) que iniciará a las y terminará a las Dicho refrigerio no se encontrará dentro de la jornada de trabajo.

QUINTA: Las partes convienen en que las remuneraciones por guardia que realice **EL TRABAJADOR** se otorgarán en función a la remuneración básica y según el horario en se realice **REMUNERACIÓN**

SEXTA: EL TRABAJADOR percibirá como contraprestación por sus servicios una remuneración mensual ascendente a S/. (..... y 00/100 Nuevos Soles), durante el tiempo que dure la relación laboral. Las ausencias injustificadas por parte de **EL TRABAJADOR** implicarán la pérdida de la remuneración en forma proporcional a la duración de dicha ausencia.

SÉPTIMA: El presente contrato es de duración determinada, sujetándose para su extinción a lo dispuesto en la legislación laboral.

OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR:

OCTAVO: EL TRABAJADOR se compromete a cumplir sus obligaciones con lealtad y eficiencia, aplicando para tal fin toda su experiencia y capacidad, y velando por los intereses de **EL EMPLEADOR**, sus asociados y/o clientes. Esta obligación subsistirá aun después de terminada la relación laboral y su incumplimiento genera la correspondiente responsabilidad por daños y perjuicios. Asimismo, **EL TRABAJADOR** se compromete a someterse a los exámenes médicos de salud que **EL EMPLEADOR** le indique.

DOMICILIO

NOVENO: Las partes señalan como sus respectivos domicilios los especificados en la introducción del presente contrato, por lo que serán consideradas válidas todas las comunicaciones y notificaciones dirigidas a las mismas con motivo de la ejecución del

presente contrato. El cambio de domicilio de cualquiera de las partes surtirá efecto desde la fecha de comunicación de dicho cambio a la contraparte, por cualquier medio escrito.

En señal de conformidad, las partes suscriben este documento en la ciudad de,
a los días del mes de de

EL EMPLEADOR

EL TRABAJADOR