



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EMPRESA CONSULTORA Y GESTORA
ESPECIALIZADA EN PRESTACIONES ECONOMICAS Y
SEGUROS ANTE ESSALUD EN LIMA METROPOLITANA**

**PRESENTADO POR
OSCAR ABEL ALVITES CALDERÓN**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**EMPRESA CONSULTORA Y GESTORA ESPECIALIZADA EN PRESTACIONES
ECONOMICAS Y SEGUROS ANTE ESSALUD EN LIMA METROPOLITANA**

Presentado por:

Bachiller: Oscar Abel Alvites Calderón

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Lima - Perú

2021

Dedicatoria:

A mis padres y mi familia en general presentes o en la eternidad.

INDICE

Dedicatoria:	i
INDICE	iii
INDICE DE TABLAS	3
INDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN EJECUTIVO	13
CAPÍTULO I: ORGANIZACIÓN Y ASPECTOS LEGALES	
1.1. Nombre o razón social	14
1.2. Actividad Económica o Codificación Internacional (CIIU)	16
1.3. Ubicación Geográfica y Factibilidad Municipal y Sectorial	17
1.4. Objetivos de la Empresa, Principio de la Empresa en Marcha	19
1.5. Ley de MYPES, Micro y Pequeña Empresa, Características Laborales.	20
1.6. Estructura Orgánica de la empresa.	22
1.7. Cuadro de asignación de personal.	23
1.8. Forma Jurídica Empresarial	28
1.9. Registro de Marca y procedimiento en INDECOPI	30
1.10. Requisitos y Trámites Municipales.....	31
1.11. Régimen Tributario procedimiento desde la obtención del RUC y Modalidades	33
1.12. Registro de Planillas Electrónica (PLAME).	35
1.13. Régimen Laboral Especial y General Laboral.....	37
1.14. Modalidades de Contratos Laborales.	39
1.15. Contratos Comerciales y Responsabilidad civil de los Accionistas.	42
CAPÍTULO II: ESTUDIO DE MERCADO	
2.1. Descripción del Entorno del Mercado	45
2.2. Ámbito de acción del negocio	69

2.3. Descripción del bien o del servicio.....	85
2.4. Estudio de la demanda	90
2.5. Estudio de la oferta	103
2.6. Determinación de la demanda insatisfecha	106
2.7. Proyecciones y provisiones para comercializar	107
2.8. Descripción de la política comercial.....	110
2.9. Cuadro de la demanda proyectada para el negocio	115
CAPÍTULO III: ESTUDIO TÉCNICO	
3.1. Tamaño del negocio, Factores determinantes.....	117
3.2. Proceso y Tecnología	120
3.3. Localización del negocio, Factores determinantes	132
CAPÍTULO IV: ESTUDIO DE LA INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO	
4.1. Inversión Fija	135
4.2. Capital de Trabajo.....	138
4.3. Inversión Total	139
4.4. Estructura de la inversión y financiamiento.....	140
4.5. Fuentes Financieras	140
4.6. Condiciones de Crédito.....	141
CAPÍTULO V: ESTUDIO DE LOS COSTOS, INGRESOS Y EGRESOS...	
5.1 Presupuesto de los costos	144
5.2. Punto de equilibrio	146
5.3. Estado de ganancias y pérdidas.....	148
5.4. Presupuesto de ingresos	149
5.5. Presupuesto de egresos	151
5.6. Flujo de Caja proyectado	153
5.7. Balance general	155

CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIO.....	
6.1. Evaluación Económica, Parámetros de Medición.....	156
6.2. Evaluación Financiera, Parámetros de Medición.....	161
6.3. Evaluación Social.....	163
6.4. Impacto Ambiental.....	164
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	
7.1. Conclusiones.....	166
7.2. Recomendaciones.....	170
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	172
ANEXOS.....	176

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i>	17
<u>CIU (CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME)</u>	17
<i>Tabla 2</i>	17
<u>DIVISION 74 OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES</u>	17
<i>Tabla 3</i>	19
<u>Factores de ubicación geográfica</u>	19
<i>Tabla 4</i>	21
<u>Características de la micro y pequeñas empresas</u>	21
<i>Tabla 5</i>	22
<u>Derechos laborales trabajadores de MYPE</u>	22
<i>Tabla 6</i>	24
<u>Unidades orgánicas de la empresa</u>	24
<i>Tabla 7</i>	25
<u>Cuadro de requerimiento de puestos</u>	25
<i>Tabla 8</i>	28
<u>Cuadro de responsabilidad y funciones</u>	28
<i>Tabla 9</i>	29
<u>Escala de remuneraciones de los trabajadores en planilla al 2025</u>	29
<i>Tabla 10</i>	30
<u>TIPO DE CONTRIBUYENTES</u>	30
<i>Tabla 11</i>	35
<u>Tipos de Regímenes tributarios</u>	35
<i>Tabla 12</i>	37
<u>Plazos para el registro de los trabajadores en el T registro</u>	37
<i>Tabla 13</i>	38
<u>Datos que extrae de T registro</u>	38
<i>Tabla 14</i>	40
<u>Diferencia entre régimen laboral y general.</u>	40
<i>Tabla 15</i>	51

<u>Número de solicitudes y monto pagado por tipo de Subsidio periodo 2017-2018.</u>	<u>51</u>
<u>Tabla 16</u>	<u>72</u>
<u>PRINCIPALES COMPETIDORES</u>	<u>72</u>
<u>Tabla 17</u>	<u>75</u>
Criterios para la elección de un proveedor por parte del cliente	75
<u>Tabla 18</u>	<u>76</u>
<u>Matriz de Posicionamiento</u>	<u>76</u>
<u>Tabla 19</u>	<u>78</u>
<u>Análisis FODA de ADVANCIS E.I.R.L</u>	<u>78</u>
<u>Tabla 20</u>	<u>79</u>
<u>FODA CRUZADO ADVANCIS</u>	<u>79</u>
<u>Tabla 21</u>	<u>80</u>
<u>Priorización de estrategias</u>	<u>80</u>
<u>Tabla 22</u>	<u>83</u>
<u>Matriz Canvas aplicada a Advancis</u>	<u>83</u>
<u>Tabla 23</u>	<u>86</u>
<u>:Estrategia de posicionamiento</u>	<u>86</u>
<u>Tabla 24</u>	<u>98</u>
<u>: Estimación de la demanda del mercado</u>	<u>98</u>
<u>Tabla 25</u>	<u>100</u>
<u>Determinación de los precios, mediante el market clase</u>	<u>100</u>
<u>Tabla 26</u>	<u>101</u>
<u>Determinación del precio ideal para las gestiones de expedientes en prestaciones económicas, mediante el market clase</u>	<u>101</u>
<u>Tabla 27</u>	<u>102</u>
<u>Determinación del precio ideal para las gestiones de validación de certificados médicos, mediante el market clase</u>	<u>102</u>
<u>Tabla 28</u>	<u>103</u>
<u>Estimación demanda servicio 2</u>	<u>103</u>
<u>Tabla 29</u>	<u>103</u>

<u>Factores externos para la proyección de la demanda.....</u>	<u>103</u>
<u>Tabla 30.....</u>	<u>101</u>
<u>Estado de resultado del mercado de demanda.....</u>	<u>101</u>
<u>Tabla 31.....</u>	<u>105</u>
<u>Proyección de la oferta de la empresa estimada al 2025.</u>	<u>105</u>
<u>Tabla 32.....</u>	<u>106</u>
<u>Proyección de la oferta de la empresa, servicio 2, estimada al 2025.....</u>	<u>106</u>
<u>Tabla 33.....</u>	<u>106</u>
<u>Demanda insatisfecha determinada al año objetivo</u>	<u>106</u>
<u>Tabla 34.....</u>	<u>106</u>
<u>Demanda insatisfecha específica al 2025 para el servicio 1</u>	<u>106</u>
<u>Tabla 35.....</u>	<u>107</u>
<u>Demanda insatisfecha específica al 2025 para el servicio 2.....</u>	<u>107</u>
<u>Tabla 36.....</u>	<u>107</u>
<u>Venta inicial de la empresa en número de expedientes gestionados en Essalud. ...</u>	<u>107</u>
<u>Tabla 37.....</u>	<u>115</u>
<u>Demanda proyectada en 5 años</u>	<u>115</u>
<u>Tabla 38.....</u>	<u>119</u>
<u>Monto de inversión de Advancis.....</u>	<u>119</u>
<u>Tabla 39.....</u>	<u>128</u>
<u>Estimación capacidad de diseño para el 2025.....</u>	<u>128</u>
<u>Tabla 40.....</u>	<u>129</u>
<u>Número de horas efectivas para la gestión de expedientes ante Essalud.....</u>	<u>129</u>
<u>Tabla 41.....</u>	<u>130</u>
<u>Balance de personal.....</u>	<u>130</u>
<u>Tabla 42.....</u>	<u>136</u>
<u>Cuadro de activos tangibles</u>	<u>136</u>
<u>Tabla 43.....</u>	<u>138</u>
<u>Cuadro de activos intangibles</u>	<u>138</u>
<u>Tabla 44.....</u>	<u>138</u>
<u>Capital de trabajo de la empresa</u>	<u>138</u>

<i>Tabla 45.....</i>	<i>139</i>
<i>Cuadro de inversión total.....</i>	<i>139</i>
<i>Tabla 46.....</i>	<i>139</i>
<i>Estructura de la inversión del plan de negocio en soles.....</i>	<i>139</i>
<i>Tabla 47.....</i>	<i>142</i>
<i>Cuadro de amortización de crédito Financiera Credinka.....</i>	<i>142</i>
<i>Tabla 48.....</i>	<i>145</i>
<i>Costos administrativos de la empresa</i>	<i>145</i>
<i>Tabla 49.....</i>	<i>145</i>
<i>Costos de venta de la empresa</i>	<i>145</i>
<i>Tabla 50.....</i>	<i>150</i>
<i>Costos fijos de la empresa.....</i>	<i>150</i>
<i>Tabla 51.....</i>	<i>146</i>
<i>Costos financieros</i>	<i>146</i>
<i>Tabla 52.....</i>	<i>147</i>
<i>Costos fijos de la empresa. Servicio estrella 1</i>	<i>147</i>
<i>Tabla 53.....</i>	<i>148</i>
<i>Costos fijos de la empresa. Servicio Estrella 2.....</i>	<i>148</i>
<i>Tabla 54.....</i>	<i>148</i>
<i>Estado de resultados proyectado 2025</i>	<i>148</i>
<i>Tabla 55.....</i>	<i>149</i>
<i>Ingresos proyectados de servicio 1 para 2025</i>	<i>149</i>
<i>Tabla 56.....</i>	<i>151</i>
<i>Ingresos proyectados de servicio 2 para 2025</i>	<i>151</i>
<i>Tabla 57</i>	<i>152</i>
<i>Total de egresos proyectados para el 2025</i>	<i>152</i>
<i>Tabla 58.....</i>	<i>154</i>
<i>Flujo de caja proyectado para el 2025.....</i>	<i>154</i>
<i>Tabla 59.....</i>	<i>155</i>
<i>Balance general de la empresa para el 2025.....</i>	<i>155</i>
<i>Tabla 60.....</i>	<i>158</i>

<i><u>El valor actual neto economico</u></i>	<i><u>158</u></i>
<i><u>Tabla 61.....</u></i>	<i><u>160</u></i>
<i><u>Tasa Interna de Retorno economico</u></i>	<i><u>160</u></i>
<i><u>Tabla 62.....</u></i>	<i><u>161</u></i>
Ingresos netos del plan de negocio	161
<i><u>Tabla 63.....</u></i>	<i><u>161</u></i>
Egresos netos del plan de negocio	161
<i><u>Tabla 64.....</u></i>	<i><u>164</u></i>
<i><u>ELValor Actual Neto Financiero</u></i>	<i><u>164</u></i>
<i><u>Tabla 65.....</u></i>	<i><u>164</u></i>
<i><u>Tasa Interna de Retorno financiero</u></i>	<i><u>164</u></i>

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Portal SID SUNARP, primer paso para constituir tu empresa</i>	<i>15</i>
<i>Figura 2. Formulario de Solicitud de Reserva de Nombre de Persona Jurídica.....</i>	<i>16</i>
<i>Figura 3. Ubicación geográfica del negocio.....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 4. Organigrama de la empresa.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 5. Pasos para realizar el registro de marca.....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 6 Impuesto a la renta anual</i>	<i>36</i>
<i>Figura 7. Registro de trabajadores, pensionistas y otros en el T registro.....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 8. Portal para registrarse en el régimen REMYPE.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 9. : Modelo de contrato por locación de servicios profesionales.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 10. Número de solicitudes procesadas en Essalud desde el comienzo del estado de emergencia.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 11. Proyecciones de las prestaciones económicas en en Essalud.....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 12. Portal sistema VIVA Essalud.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 13. Stock de empresas por trimestre,2018-19.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 14. Crecimiento Real del PBI.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 15. Publicidad de competidores en las redes.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 16. Publicidad de competidores directos.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 17. Valoración de los encuestados a la hora de gestionar un proveedor de servicios ante Essalud.....</i>	<i>74</i>
<i>FIGURA 18: MATRIZ DE ANSOFF.....</i>	<i>87</i>
<i>FIGURA 19: Estructura del logotipo de la empresa.....</i>	<i>87</i>
<i>FIGURA 20: EMPRESAS SEGÚN SEGMENTO EMPRESARIAL 2018.....</i>	<i>92</i>
<i>FIGURA 21: MERCADO TOTAL.....</i>	<i>92</i>
<i>FIGURA 22: Numero de empresas según segmento empresarial (2017-18).....</i>	<i>93</i>
<i>Figura 23. Descripción de mercado potencial y meta.....</i>	<i>94</i>
<i>Figura 24. Porcentaje de cliente que trabajan con una empresa proveedora de gestiones de expedientes de prestaciones económicas y seguros ante Essalud... </i>	<i>95</i>
<i>Figura 25 Precio al que le gestionaron sus expedientes.....</i>	<i>96</i>
<i>FIGURA 26: Precio que los encuestados están dispuestos a pagar por un trámite de prestaciones económicas.....</i>	<i>97</i>

<i>Figura 27. Precio que les gustaría pagar a los encuestados por las validaciones de descansos médicos.</i>	<i>98</i>
<i>FIGURA 28 : Proyección de volumen de pedidos procesados ante Essalud.....</i>	<i>101</i>
<i>FIGURA 29: Grafico de la oferta.....</i>	<i>102</i>
<i>FIGURA 30: Criterio de valoración de los encuestados a la hora de elegir un proveedor de gestiones.....</i>	<i>103</i>
<i>Figura 31: Cuadro de procesos de la empresa.....</i>	<i>108</i>
<i>FIGURA 32: Prototipo de la app , midiendo el nivel de satisfacción del cliente. ...</i>	<i>111</i>
<i>FIGURA 33: Prototipo de la presentación de la app de Advancis.....</i>	<i>113</i>
<i>Figura 34: Grafico de la demanda proyectada a 5 años.....</i>	<i>115</i>
<i>Figura 35 Mapa de procesos.....</i>	<i>121</i>
<i>Figura 36. Flujoograma de validación de certificados médicos el sistema VIVA.....</i>	<i>124</i>
<i>Figura 37 Flujoograma de validación de certificado médicos de manera presencial</i>	<i>126</i>
<i>FIGURA 38: Infraestructura de la empresa.....</i>	<i>130</i>
<i>Figura 39. MICRO-LOCALIZACION DE LA EMPRESA.....</i>	<i>131</i>
<i>Figura 40 MACRO-LOCALIZACION DE LA EMPRESA.....</i>	<i>132</i>
<i>Figura 41. Lista de requisitos.....</i>	<i>139</i>
<i>Figura 42. FLYER DE UNA CAMPAÑA MEDIOAMBIENTAL.....</i>	<i>165</i>

RESUMEN EJECUTIVO

El mercado de las prestaciones económicas y seguros ante Essalud es un trámite obligatorio para las empresas formales privadas y públicas, asimismo es obligatorio que las empresas con más de 100 trabajadores cuenten con una trabajadora social. Las contingencias laborales (enfermedad, maternidad, accidente, sepelio) siempre ocurrirán dentro de una empresa, estas gestiones en los últimos 20 años han sido designadas a las trabajadoras sociales, sin embargo, por sobrecargas de funciones y ahorro de costos, las empresas están optando por tercerizar este servicio a un proveedor. El mercado para la prestación de este tipo de servicios aun es limitado, pero la demanda es grande, hay más de 360,000 empresas afiliadas a Essalud de acuerdo a dicha institución. Sin duda, las actividades económicas seguirán creciendo por lo menos en un 4.5% para el 2024 de acuerdo el marco macroeconómico multianual lo cual es positivo para este tipo de mercado.

De acuerdo al estudio de mercado se determinó que el mercado meta de la empresa, son las personas jurídicas del sector privado, estas son las Pymes y grandes empresas con más de 100 trabajadores en el distrito de Lima metropolitana, la demanda asciende a 69,633 empresas. Advancis es el nombre comercial de Advance E.I.R.L. Esta empresa tiene como objetivo consolidarse en el mercado con dos servicios estrellas, el primero, por número de expedientes realizados y el segundo, por un monto mensual fijo. Los servicios prestados por la empresa, se dividen en dos: El de prestaciones económicas (recupero de subsidios, validación de descansos médicos, reactivaciones) y otros de seguros (afiliaciones, acreditaciones, etc).

Para desarrollar el negocio se requiere de una inversión total de S/ 32,005.56, por el cual el 60.94% es el capital propio el cual asciende a S/ 19,505.56 y resto es crédito financiero.

El VAN de S/ **121,964.25**, la TIR del 93,4%, B/C y el PRI señalan resultados positivos que determinan la viabilidad y rentabilidad del proyecto, con una utilidad neta de S/ 94,363.27 para el 2025.

CAPÍTULO I: ORGANIZACIÓN Y ASPECTOS LEGALES

1.1. Nombre o razón social

De acuerdo al Diccionario de la Lengua Española la empresa es definida como “Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos” (RAE).

Respecto a la razón social con la cual se ha registrado la empresa en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, en adelante (SUNARP) es Consultoría & Soluciones ADVANCE E.I.R.L. Este nombre fue elegido considerando que se trabaja como una empresa consultora que brinda asesoría sobre todo tipo de gestiones y brinda soluciones a empresas en materia de prestaciones económicas y seguros ante Essalud. Contribuyendo a éstas, para que avancen (advance) en el logro de sus objetivos organizacionales. El nombre comercial de la empresa es Advancis.

El primer paso que realizará la empresa para su constitución, una vez considerado el nombre, el siguiente paso es dirigirse a las oficinas de la SUNARP para reservar el nombre de la empresa, es clave considerar que se debe tener tres opciones en mente para evitar que sea rechazado por duplicidad de razón social, para lo cual se hizo una investigación previa para ver la viabilidad del nombre en la red. La SUNARP te garantiza por 30 días para que nadie puede utilizar tú nombre.

El siguiente paso, es ir a un centro de Desarrollo empresarial para que te elaboren una minuta de constitución la cual es gratuita, sin embargo, debido a la pandemia y el estado de emergencia la mejor opción sería procesarlo de manera virtual a través de SID Sunarp.

Posteriormente se llevará a una notaría para que elabore el testimonio y posterior inscripción de la empresa en los registros de escritura publicas ante la SUNARP. Una vez procesado se obtiene la constancia de inscripción con el número de partida y

asiento, así como el título. Asimismo, se recibirá un número de RUC (Registro único de contribuyente) el cual será activado en SUNAT, operaciones en Línea.



Figura 1: Portal Sid SUNARP, primer paso para constituir tu empresa
Fuente: SUNARP

sunarp ANEXO 1: FORMULARIO

SOLICITUD DE RESERVA DE NOMBRE DE PERSONA JURÍDICA

SEÑOR REGISTRADOR DEL REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS:

Vs. _____ identificado con:

DNI CIP CE OTROS _____ N° _____

en mi calidad de (titular socio abogado notario representante domiciliado en _____ Distrito de _____ Provincia de _____

ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:

SOLICITUD DE RESERVA DE NOMBRE DE PERSONA JURÍDICA para:

Constitución Modificación de Estatuto

Podrá indicar hasta 03 nombres y de forma opcional sus correspondientes abreviaturas tratándose de denominaciones.

Sólo se concederá la reserva de un nombre (completo o abreviado) de forma excluyente.

NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA JURÍDICA OBLIGATORIO	NOMBRE ABREVIADO DE LA PERSONA JURÍDICA OPCIONAL
1. _____	1. _____
2. _____	2. _____
3. _____	3. _____

TIPO DE PERSONA JURÍDICA: (Marque una opción)

S.A. ASOCIACIÓN S.R.L. COMITÉ S. CIVIL

S.A.C. E.I.R.L. COOPERATIVA OSB

OTROS (precisar el tipo de persona jurídica)

NOMBRE (S) Y APELLIDOS DE TODOS LOS INTEGRANTES DE LA PERSONA JURÍDICA EN CONSTITUCIÓN O NOMBRE DE LA PERSONA JURÍDICA CONSTITUIDA EN CASO DE MODIFICACIÓN DE ESTATUTOS O NOMBRE DE LAS PERSONAS AUTORIZADAS PARA LA FORMALIZACIÓN (sobre impronta):

Lima, de _____ del 20__

Firma del Solicitante _____

1. Cuando se solicite la reserva de nombre se debe registrar el pago de los derechos correspondientes que se indican en el artículo 11 del Reglamento de la Ley N° 27122, Ley que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27122, Ley que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27122, Ley que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27122.

Figura 2. Formulario de Solicitud de Reserva de Nombre de Persona Jurídica
Fuente: SUNARP

1.2. Actividad Económica o Codificación Internacional (CIIU)

De acuerdo a la clasificación industrial internacional uniforme, se determinó que la actividad 7020, es la actividad que guarda mayor relación con los objetivos y el funcionamiento económico de la empresa.

La CIIU es la clasificación económica más importante y que constituyen la base de las nomenclaturas de Cuentas Nacionales de Perú. Constituye una herramienta básica, cuya importancia en su uso radica en la disponibilidad de contar con información debidamente clasificada para poder reflejar de una manera más clara la estructura económica del país, lo que conlleva a mejores decisiones para las políticas económicas.

7020- Actividades de Consultoría de Gestión.

	CONEXAS
9511	REPARACIÓN DE ORDENADORES Y EQUIPO PERIFÉRICO
6209	OTROS SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.
7220	INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EXPERIMENTAL EN EL CAMPO DE LAS CIENCIAS SOCIALES Y LAS HUMANIDADES.
6910	ACTIVIDADES JURÍDICAS.
6920	ACTIVIDADES DE CONTABILIDAD, TENEDURÍA DE LIBROS Y AUDITORÍA; ASESORAMIENTO EN MATERIA DE IMPUESTOS.
7020	ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA DE GESTIÓN
7110	ACTIVIDADES DE ARQUITECTURA E INGENIERÍA Y ACTIVIDADES CONEXAS DE CONSULTORÍA TÉCNICA

TABLA 1: CIIU (CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME)
Fuente: SUNAT

Ciiu 74145 - Activ. de asesoramiento empresarial

Tabla 2. DIVISION 74 OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES

7414 Actividades de asesoramiento empresarial y en materia de gestión	<p>Esta clase comprende la prestación de asesoramiento, orientación y asistencia operativa a las empresas. Estas actividades abarcan las relaciones pública; por ejemplo pueden consistir en la creación de una imagen o la formación de una opinión (a acerca del cliente para mejorar sus relaciones con el público, los medios de información y otros sectores sin recurrir a anuncios pagados, actos de beneficencia, obras de caridad, actividades políticas y de cabildo). También se incluyen las actividades de planificación, organización, funcionamiento, control, información administrativa, etc.; de asesoramiento y gestión combinados, como por ejemplo la: de ingenieros y economistas agrónomos, etc.; de arbitraje y conciliación entre la gerencia y el personal; y de gestión de sociedades de cartera.</p> <p><u>Exclusiones:</u> Las actividades de informática se incluyen en la división 72.</p> <p>El asesoramiento y la representación jurídicos se incluyen en la clase 7411 (Actividades jurídicas).</p> <p>Las actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoramiento en materia de impuestos se incluyen en la clase 7412. El estudio de mercados y la realización de encuestas de opinión pública se incluyen en la clase 7413.</p> <p>Las actividades de asesoramiento técnico se incluyen en la clase 7421 (Actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de asesoramiento técnico).</p> <p>Las actividades de publicidad se incluyen en la clase 7430.</p>
--	---

Fuente : SUNAT

1.3. Ubicación Geográfica y Factibilidad Municipal y Sectorial

1.3.1 Ubicación Geográfica

El domicilio fiscal de la empresa es:

Av. Santa Rosa 631. San Juan de Lurigancho.

En este local, el cual es el domicilio del titular-gerente, se realizará la gestión de expedientes de manera virtual a través de la plataforma VIVA Essalud. En el caso de reuniones con el cliente, se procederá a ir personalmente a sus oficinas, sin embargo en estos tiempos de pandemia se procederá a hacer las reuniones a través de las plataformas zoom o Microsoft Teams

UBICACIÓN GEOGRAFICA

ADVANCIS E.I.R.L

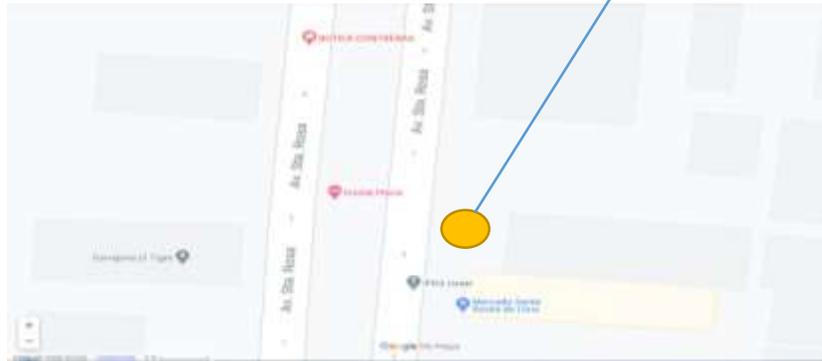


FIGURA 3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL NEGOCIO

FUENTE: GOOGLE MAPS

Los factores más relevantes para elegir la ubicación geográfica, considerando que somos una empresa de servicios de asesoría, fueron:

1. Costo de alquiler
2. Ubicación estratégica
3. Confort y espacio adecuado
4. Cercanía a las oficinas administrativas de Essalud

Se tuvo como opciones a dos distritos Miraflores y San Juan de Lurigancho La primera debido a que se tiene un contacto (también trabajadora social) que reside en ese distrito que podía alquilar un espacio de 25 m² para el desarrollo de las actividades de la organización. La segunda es la residencia del titular de la empresa, que, si bien es más pequeño y lejos, en términos de localización, tiene costos muchos menores de alquiler, además de que está cerca al tren eléctrico.

Tabla 3. Factores de ubicación geográfica

FACTORES DE UBICACIÓN GEOGRÁFICA	VALORIZACION	San Juan de Lurigancho		Miraflores	
		Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación
Costo del alquiler	0.35	4	1.4	2	0.7
Ubicación estratégica	0.3	4	1.2	4	1.2
Confort y espacio adecuado	0.2	4	0.8	4	0.8
Cercanía a las oficinas administrativas de Essalud	0.15	2	0.3	4	0.6
TOTALES	1		3.7		3.3

Fuente: Elaboración propia.

Como resultado del cuadro de ponderación de factores, se deduce que San Juan de Lurigancho es la mejor opción para el desarrollo y ejecución de las actividades y los procesos de la empresa.

1.4. Objetivos de la Empresa, Principio de la Empresa en Marcha

Con el objetivo de la viabilidad de la empresa en el tiempo se ha establecido los objetivos, la visión, misión y valores que serán los entes rectores para establecernos y prevalecer en el mercado.

MISION:

“Ser una empresa comprometida con la gestión óptima de expedientes y asesoría especializada en prestaciones económicas y seguros ante Essalud, garantizando calidad y máximo resultado para el bienestar y satisfacción de todo tipo de empresas”.

VISION:

“Ser la empresa gestora y consultora líder en el mercado nacional de prestaciones económicas ante Essalud reconocida por su elevado compromiso y responsabilidad para orientar y apoyar a nuestros clientes en el logro de sus objetivos de manera eficiente.”

OBJETIVO:

GENERALES

Ser aliado estratégico de nuestros clientes en la asesoría, soporte y gestión de expedientes relacionados a las prestaciones económicas en Essalud y afines. Garantizando resultados efectivos bajo un enfoque de atención personalizada, mejora continua, calidad y transparencia.

ESPECIFICOS:

- Contar con una amplia cartera de clientes fidelizada
- Ser reconocido a nivel nacional
- Ganar una participación en el mercado de prestaciones económicas del 7% cada año
- Diversificar los servicios brindados en el largo plazo

VALORES

1. **Compromiso y respeto:** Con nuestros clientes, con nuestro trabajo y con nuestro país.
2. **Honestidad y transparencia:** En el desarrollo de nuestras actividades como empresa frente a los stakeholders.
3. **Calidad:** En los resultados de las gestiones realizadas ante Essalud, así como los reportes mensuales, de manera efectiva en el tiempo acordado.
4. **Confidencialidad:** El manejo de información personal de la empresa y sus trabajadores será bajo una total discreción.

1.5. Ley de Mypes, micro y pequeña empresa característicos.

La ley madre de las micro y la pequeña empresa, es la ley 28015, firmada el 02 de Julio del 2003. En el gobierno de Alejandro Toledo. Asimismo, el **Decreto Supremo N°013-2013-PRODUCE**, ley de impulso al desarrollo productivo y crecimiento empresarial da un mejor contexto sobre el emprendimiento y la organización empresarial de las mypes y medianas empresas.

La microempresa es definida como la unidad económica constituida por una persona jurídica o natural, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Ley 28015, Art. 2)

El decreto legislativo N°1086 modificó la característica de una MYPE dejándolo:

Tabla 4. Características de las micro y pequeñas empresas.

MYPE	Número de ingresos	Número de trabajadores
Microempresa	Hasta un máximo de 150 UIT o 645000 soles en ventas anuales	De 1 a 10 trabajadores inclusive
Pequeña empresa	Ventas anuales hasta 1700 UIT o 7310000	De 1 a 100 trabajadores inclusive

Fuente: SUNAT

Respecto a las características laborales de los trabajadores de las Mypes, encuentran cierta diferencia en beneficios sociales y laborales, establecidos por el gobierno para promover la formalización de las empresas brindando ciertas facilidades a los nuevos emprendedores.

Tabla 5: Derechos laborales trabajadores de MYPE

MICRO EMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA
Remuneración Mínima Vital (RMV)	Remuneración Mínima Vital (RMV)
Jornada de trabajo de 8 horas	Jornada de trabajo de 8 horas
Descanso semanal y en días feriados	Descanso semanal y en días feriados
Remuneración por trabajo en sobretiempo	Remuneración por trabajo en sobretiempo
Descanso vacacional de 15 días calendarios	Descanso vacacional de 15 días calendarios
Cobertura de seguridad social en salud a través del SIS (SEGURO INTEGRAL DE SALUD)	Cobertura de seguridad social en salud a través del ESSALUD
Cobertura Previsional	Cobertura Previsional
Indemnización por despido de 10 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 90 días de remuneración)	Indemnización por despido de 20 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 120 días de remuneración)
	Cobertura de Seguro de Vida y Seguro Complementario de trabajo de Riesgo (SCTR)
	Derecho a percibir 2 gratificaciones al año (Fiestas Patrias y Navidad)
	Derecho a participar en las utilidades de la empresa
	Derecho a la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) equivalente a 15 días de remuneración por año de servicio con tope de 90 días de remuneración.
	Derechos colectivos según las normas del Régimen General de la actividad privada.

Fuente: SUNAT

La empresa es definida como una microempresa, debido a que no se llega al primer año a ventas brutas anuales de S/ 645,000, por lo cual tiene que estar sujeto a los beneficios y limitaciones propias del régimen de acuerdo a ley.

Una variable a destacar es que la microempresa está limitada al seguro social de salud, cuyo importe equivale a la mitad del régimen semicontributivo del SIS (30 soles), la otra parte será complementada por el estado sin costo adicional por derechohabientes inscritos. Sin embargo, no están impedidos de ofrecer a sus trabajadores el ESSALUD tanto para el titular y sus derechohabientes (esposa, conviviente e hijos menores de 18 años) cuyo costo es cubierto al 100% por el empleador.

1.6. Estructura Orgánica de la empresa.

La estructura orgánica de la empresa es definida de acuerdo al tipo de empresa la cual es una EIRL, donde el titular de la empresa es el gerente general y a la vez el administrador. Las funciones y responsabilidades están definidas de manera específica para cada área de la empresa. Por lo tanto, se deduce que el área de recursos humanos está conformada por la trabajadora social, mientras que el departamento administrativo por el gerente de la empresa. Cabe destacar que hay una constante coordinación y trabajo conjunto entre ambas áreas. (División del trabajo) con el objetivo de reducir esfuerzos, aumentar la cantidad de expedientes procesados y la calidad en los resultados.

La trabajadora social debe responder, colaborar y subordinarse al gerente general. Acá se aplica el principio de unidad de mando, debido a que la trabajadora solo le reporta al gerente, el cual es directamente responsable. Mientras el titular-gerente se rige bajo el principio de autoridad y jerarquía, lo que le da derecho a mandar o actuar sobre el personal de la empresa, ejerciendo liderazgo sobre la organización.

La estructura organizacional de la empresa estará dividida en 2 áreas:

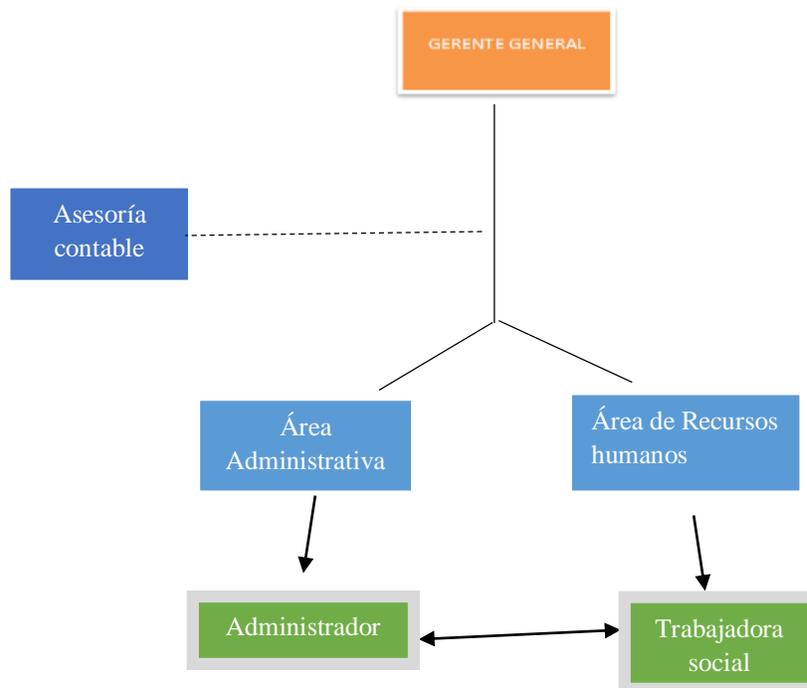


Figura 4: Organigrama de la empresa

Fuente: Elaboración propia

1.7. Cuadro de asignación de personal.

El Cuadro de Asignación de Personal (CAP) es un documento de gestión que contiene los cargos definidos, las funciones, las responsabilidades y permite el pago ordenado de remuneraciones; está elaborado de acuerdo con la estructura orgánica vigente de la empresa. (D.S. N° 043-2004-PCM,Artículo 4)

1.7.1 Personal por unidades orgánicas

La empresa está definida por un titular–gerente , quien es la cabeza de la empresa en materia de decisiones, planeamiento estratégico, etc. Las dos áreas administrativas son el área de recursos humanos y el área administrativa, donde se ejecutan los planes y estrategias en materia de publicidad, contabilidad, administración, finanzas, así como colaborar con el área de RRHH, en el recojo, armado y proceso de expedientes ante Essalud y VIVA Essalud.

Tabla 6: Unidades orgánicas de la empresa

Unidades orgánicas	N° de trabajadores
Titular-Gerencia general –Administrador	1
Departamento de Recursos humanos(Trabajadora social)	1
Total	2

Fuente: Elaboración propia

1.7.2 Cuadro de requerimiento de puestos.

El cuadro con el perfil de puesto y conocimientos requeridos para los puestos son los siguientes:

Tabla 7: Cuadro de requerimiento de puestos

PUESTO	PERFIL	CANTIDAD	NIVEL DE PREPARACION	REMUNERACION MENSUAL	CONOCIMIENTOS ADICIONALES	TIPO DE CONTRATO	NUMERO DE POSICIONES A CARGO
TITULAR-GERENTE	Licenciado en administración de empresas	1	2 años de experiencia en empresa pública y privada como asistente administrativo. 2 o 3 años de experiencia en gestión de subsidios y validaciones .Conocimiento y experiencia en contabilidad y marketing	S/. 2,000.00	Manejo experto de herramienta office, bilingüe, manejo del SAP. Manejo de diseño web	Contrato de trabajo a plazo indeterminado	1
TRABAJADORA SOCIAL	Licenciada en trabajo social y colegiada en CTSP	1	10 años de experiencia ejerciendo labores y funciones de trabajadora social, conocimiento de EPS,SCTR, ONP Y AFP y gestión de subsidios	S/. 1,200.00	Manejo intermedio del office .Manejo experto del sistema VIVA	Contrato de trabajo a plazo indeterminado	Ninguno
CONTADOR	Contador colegiado	1	5 años de experiencia como contador	S/. 250.00	Manejo de office	Contrato de locación de servicios profesionales	Ninguno

Fuente: Elaboración propia

1.7.3 Descripción de responsabilidades y funciones

Las responsabilidades y funciones que tiene cada colaborador de la empresa se detalla en la siguiente Tabla:

Responsabilidades y funciones de los colaboradores de Advancis

Tabla 8: Cuadro de responsabilidad y funciones

Cargo	Responsabilidad	Funciones	
TITULAR-GERENTE GENERAL - ADMINISTRADOR	Responder con su patrimonio solo de los aportes efectuados a la empresa a las obligaciones	Acompañar y establecer metas comerciales , de facturación y rentabilidad basándose en la misión y visión de la empresa	
	Responsabilidad legal por las demandas hacia la empresa , en caso sea posterior a la baja de la empresa , esta responsabilidad subsiste por 5 años	Pagar las cotizaciones y remuneraciones a los trabajadores y personal contratado de manera independiente	
	Responsabilidad personal e ilimitada cuando la empresa no esté debidamente representada, si hubiese retirado dinero que no corresponde a beneficios comprobados en su totalidad	Constituir la empresa e inscribirla en registros públicos, así como modificarla.	
		Cerrar, fusionar o transformar la empresa en otro tipo de persona jurídica (S.R.L, S.A.C , etc.)	
		Designar y sustituir a los gerentes y liquidadores	
		Aprobar o desaprobar las cuentas y el balance general de la organización	
		Decidir sobre las demás actividades y asuntos que es de sumo interés para la empresa (modificación de domicilio, objeto, etc.)	
	Los actos infractorios, así como los perjuicios que genere el incumplimiento de sus obligaciones, dolo, abusos de facultades y negligencia grave que estén en el libro de actas.	Realizar el planeamiento estratégico de la empresa , así como analizar los problemas de la empresa en materia de contabilidad, publicidad, ámbito financiero y administrativo de la empresa	
	Del ocultamiento de las irregularidades que se observe en las actividades de la empresa	Dirigir , coordinar y monitorear constantemente el desempeño de las actividades del área operativa de la empresa	
		Empleo de los recursos de la empresa en negocios distintos a su objeto	Contratar, seleccionar , capacitar y ubicar el personal adecuado para el cargo
Responsabilidad por los resultados de la empresa en materia administrativa y representativa		Tomar decisiones en materia administrativa para el bien de la organización	
Representación judicial y extrajudicial de la empresa		Organizar y definir la estructura organizacional de la empresa, así como su régimen interno.	
Responsabilidad por la existencia y veracidad de los libros , documentos y cuentas de acuerdo al régimen tributario registrado (Mype)		Ejecutar el plan de negocios aprobado.	
			Celebrar y firmar contratos y obligaciones de la E.I.R.L.
			Abrir, cerrar y administrar las cuentas bancarias de la empresa con o sin garantía, así como girar cheques

	Elaborar y presentar mensual y anualmente reportes sobre las gestiones realizadas	Colaborar y apoyar a la trabajadora social en la gestión de canje de validaciones de descansos médicos y recupero de subsidios ante Essalud y el sistema VIVA
		Ejecutar los planes de marketing de la empresa
	Responder por las infracciones, divulgación de información confidencial del cliente, incumplimiento de la norma, etc.	Declarar el PDT Plame y mensualmente ante la SUNAT a través del Declara Fácil asesorado por el contador.
	Responsabilidad por los problemas que se puedan presentar en el desarrollo de las capacitaciones (interrupción al expositor, Audífonos o micrófonos descompuestos, acceso de personas no registradas a la sala de conferencia, etc.)	Organizar y publicitar las capacitaciones , así como el diseño y entrega de certificados
	Cumplir con las normas y políticas de la organización y con las obligaciones ante la empresa y el cliente	Ejecutar los planes de marketing de la empresa
		Actualizar el estado de las gestiones a través del aplicativo. Recoger los expedientes requeridos al cliente para su posterior armado Otras actividades que son requeridas por la empresa y el cliente.

Cargo	Responsabilidad	Funciones
TRABAJADORA SOCIAL	Elaborar y presentar mensual y anualmente reportes sobre las gestiones realizadas	Gestionar el recupero de subsidios ante Essalud y entidades relacionadas
	Responder ante el titular-gerente por los resultados de las gestiones realizadas ante Essalud.	Controlar archivar y registrar los descansos médicos de los clientes
	Responder ante el gerente general por las infracciones, divulgación de información confidencial del cliente, incumplimiento de la norma, etc.	Inscripción y registro de los derecho habientes
	Responsabilidad por las opiniones emitidas en las capacitaciones , charlas y talleres que no guardan relación con el tema expuesto	Exponer las capacitaciones, charlas y cursos que realice la empresa
	Cumplir con las normas y políticas de la organización y con las obligaciones ante la empresa y el cliente	Armado de expedientes para validaciones o subsidios
		Realizar Visitas domiciliarias y hospitalarias Visitar y asesorar al personal del cliente Otras actividades que son requeridos por la empresa y el cliente.

Fuente: Elaboración propia

1.7.4 Escala de remuneraciones de los trabajadores

La escala de remuneraciones está basada y diseñada de acuerdo al régimen laboral especial, el cual muestra los beneficios y limitaciones que tienen los trabajadores de la empresa. Se considera después de definido las responsabilidades funciones y cargos, los siguientes sueldos:

Titular –gerente-Administrador: 2000 soles.

Trabajadora social: 1200 soles

No se ha considerado altos salarios con el objeto de no generar una complicación tributaria, ya que, al tener sueldos altos, el gasto de la remuneración no podrá deducirse del impuesto a la renta. Otra aspecto importante, es que ambos montos no superan los S/ 2,150, que es el monto mínimo requerido para impuesto de quinta categoría, como consecuencia no está afecto a esta. Para el año 2023 y 2025 nuestra capacidad de diseño será de 4 trabajadores.

La escala de remuneraciones es la siguiente:

Tabla 9: Escala de remuneraciones de los trabajadores en planilla al 2025

TRABAJADORES	CANTIDAD	REMUNERACION MENSUAL BRUTA	REMUNERACION ANUAL	APORTACIONES DEL EMPLEADOR	TOTAL A PAGAR
				ESSALUD ANUAL	
TITULAR GERENTE	1	S/. 2,000.00	S/. 24,000.00	S/. 2,160.00	S/. 26,160.00
TRABAJADORA SOCIAL	1	S/. 1,200.00	S/. 14,400.00	S/. 1,296.00	S/. 15,696.00
TRABAJADORA SOCIAL (2023)	1	S/. 1,650.00	S/. 19,800.00	S/. 1,782.00	S/. 21,582.00
TRABAJADORA SOCIAL (2025)	1	S/. 1,650.00	S/. 19,800.00	S/. 1,782.00	S/. 21,582.00
TOTAL				S/. 7,020.00	S/. 85,020.00

Fuente: Elaboración propia

1.8. Forma Jurídica Empresarial

La mejor opción considerando el número de trabajadores, la actividad empresarial y el tamaño de mercado fue constituir una empresa individual de responsabilidad limitada. En 1976 fue promovida en el marco de la ley 21621 .Ley de las empresas individual de responsabilidad limitada, donde se estipula todo lo referente a este tipo de persona jurídica.

Así se tiene:

La Empresa Individual de Responsabilidad Limitada es una persona jurídica de derecho privado, constituida por voluntad unipersonal, con patrimonio propio distinto al de su Titular, que se constituye para el desarrollo exclusivo de actividades económicas de Pequeña Empresa, al amparo del Decreto Ley N° 21435(Artículo 1)

Tabla 10. TIPO DE CONTRIBUYENTE

CODIGO	TABLA DE TIPO DE CONTRIBUYENTE
01	PERSONA NATURAL SIN NEGOCIO
02	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
03	SOCIEDAD CONYUGAL SIN NEGOCIO
04	SOCIEDAD CONYUGAL CON NEGOCIO
05	SUCESION INDIVISA SIN NEGOCIO
06	SUCESION INDIVISA CON NEGOCIO
07	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
08	SOCIEDAD CIVIL

Fuente: SUNAT

La razón de una EIRL es siempre comercial y cuenta con un patrimonio propio, distinto al del titular. Es la más utilizada por empresarios que buscan iniciar un negocio y tomar todas las decisiones individualmente, sin socios.

1.8.1 Características de una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada

- El titular de la empresa no responde personalmente por las obligaciones de las empresas debido el titular tiene responsabilidad limitada, salvo que:

- ✓ La empresa no esté debidamente representada,
- ✓ Se hubiese efectuado retiros que no corresponden a beneficios debidamente comprobados. (Art. 41)

- Solo las personas naturales pueden constituir o ser titular de una EIRL (Art. 4)

- La EIRL es siempre comercial.

- La EIRL podrá desarrollar operaciones civiles y comerciales, salvo aquellas reservadas por ley a las sociedades anónimas, por ejemplo, bancos y compañías de seguros.

- El administrador es el titular, quien representa a la EIRL judicial y extrajudicialmente, con todas las facultades de administración y disposición. (Art. 50)

En caso de la empresa, el titular hace la vez de gerente también, amparándose en el artículo 45 el cual manifiesta:

“El Titular puede asumir el cargo de Gerente, en cuyo caso asumirá las facultades, deberes y responsabilidades de ambos cargos, debiendo emplear para todos sus actos la denominación de "Titular-Gerente"

1.9 Registro de Marca y procedimiento en INDECOPI

Según INDECOPI, una marca es “Todo signo para diferenciar en el mercado productos y servicios. Una marca puede ser una palabra, combinaciones de palabras, imágenes, figuras, símbolos, letras, cifras o, incluso formas determinadas de envases. Envolturas o de formas de presentación del producto”.

Dirección de signos distintivos:

Solicitud de registro de marca de producto / servicio y/o multiclase ante INDECOPI

- Anexo A para solicitudes de registro de marca
- Anexo B para solicitudes de registro de marca
- Anexo C para solicitudes de registro de marca
- Solicitud de Registro de Nombre Comercial

El costo del procedimiento es de S/ 534.99 y garantiza el registro de la marca por un periodo de 10 años

SOBRE EL SERVICIO - REALICE SU SOLICITUD EN 3 PASOS

1.INGRESE SU SOLICITUD
Una vez que ha ingresado al sistema, se le mostrará en la parte izquierda un menú de opciones donde deberá seleccionar el menú 'Ingreso de Solicitudes' y elegir una de las solicitudes, luego procederá a ingresar los datos según el tipo de solicitud elegida.

Una vez completados los datos correspondientes, el sistema añadirá la solicitud a un espacio donde se almacenan todas sus solicitudes, a este espacio lo llamamos "Mis Solicitudes" y así de esta manera, podrá seguir añadiendo más solicitudes.

2.REALICE EL PAGO
Para realizar el pago debe seleccionar el botón 'Mis Solicitudes' y seguidamente hacer clic en el botón 'Realizar Pago' donde podrá realizarlo mediante una tarjeta de Crédito/Débito Visa o VISA Electrón (afiliada a Verified by Visa) o ingresar el número de voucher de abono del Banco de la Nación.

Finalizado el pago electrónico, el sistema generará una constancia de pago que será enviada automáticamente a su email, la cual a su vez puede ser impresa.

La mencionada constancia de pago podrá ser canjeada por el comprobante de pago respectivo en las ventanillas de Mesa de Partes del Indecopi.

3.ENVÍE SU SOLICITUD
Conformidad de la Solicitud
Luego de realizado el envío de cada solicitud, la Dirección de Signos Distintivos del INDECOPI procederá con su trámite, siendo notificado via courier, del avance del trámite de la solicitud.

Si desea saber del avance de su expediente, usted podrá entrar al menú Consultas Gratuitas y seleccionar la opción 'Consultas por Número de Expediente'.

Figura 5. Pasos para realizar el registro de marca

Fuente :Indecopi

1.10. Requisitos y Trámites Municipales

1.10.1 Licencia municipal

Los requisitos generales necesarios para gestionar la Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho son:

- a) Formato de solicitud de licencia de funcionamiento (de distribución gratuita o de libre reproducción), con carácter de declaración jurada, que incluya:
- Número de RUC y DNI o Carné de Extranjería del solicitante, tratándose de personas jurídicas o naturales, según corresponda.
 - Número de DNI o Carné de Extranjería del representante legal, en caso de persona jurídica u otros entes colectivos; o tratándose de personas naturales que actúen mediante representación.

.En el caso de personas jurídicas u otros entes colectivos, se debe presentar una Declaración Jurada del representante legal o apoderado señalando que su poder se encuentra vigente, incluyendo el número de Partida Electrónica y asiento de inscripción en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp). Si se trata de representación de personas naturales, se debe adjuntar una carta poder simple firmada por el poderdante indicando de manera obligatoria su DNI. En el caso de apoderados con poder inscrito en Sunarp, solo se debe presentar una Declaración Jurada con los mismos términos establecidos para personas jurídicas.

1.10.2 Certificado de defensa civil

El procedimiento a seguir para obtener el Certificado de Defensa Civil – ITSE

1. Ingresar al siguiente link <https://muniplibre.gob.pe/portal/certificado-de-inspeccion-tecnica-de-seguridad-en-edificaciones/>

2. Descargar los formatos de solicitud de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones.

c) ANEXO 1: Formulario de Solicitud de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones – ITSE.

d) ANEXO 4: Declaración Jurada de Cumplimiento de Condiciones de Seguridad en la Edificación. Solo para ITSE Posterior

El costo del certificado ITSE posterior a la licencia de funcionamiento para un establecimiento calificado con nivel de riesgo bajo es de 139.90 soles de acuerdo al decreto supremo N° 045-2019-PCM

1.11. Régimen Tributario procedimiento desde la obtención del RUC y Modalidades

Hay 5 regímenes tributarios en el Perú para las personas naturales y jurídicas, estos son:

Tabla anexa 11: Tipos de Regímenes tributario

Conceptos	NRUS	RER	RMT	RG
Persona Natural	Sí	Sí	Sí	Sí
Persona Jurídica	No	Sí	Sí	Sí
Límite de ingresos	Hasta S/. 96,000 anuales u S/ 8,000 mensuales.	Hasta S/.525,000 anuales.	Ingresos netos que no superen 1700 UIT en el ejercicio gravable	Sin límite
Límite de compras	Hasta S/. 96,000 anuales u S/. 8,000 mensuales.	Hasta S/.525,000 anuales.	Sin límite	Sin límite
Comprobantes que pueden emitir	Boleta de venta y tickets que no dan derecho a crédito fiscal, gasto o costo.	Factura, boleta y todos los demás permitidos.	Factura, boleta y todos los demás permitidos.	Factura, boleta y todos los demás permitidos.
DJ anual - Renta	No	No	Sí	Sí
Pago de tributos mensuales	Pago mínimo S/ 20 y máximo S/50, de acuerdo con una tabla de ingresos y/o compras por categoría.	Renta: Cuota de 1.5% de ingresos netos mensuales (Cancelatorio).	Renta: Si no superan las 300 UIT de ingresos netos anuales: pagarán el 1% de los ingresos netos obtenidos en el mes. Si en cualquier mes superan las 300 UIT de ingresos netos anuales pagarán 1.5% o coeficiente.	Renta: Pago a cuenta mensual. El que resulte como coeficiente o el 1.5% según la Ley del Impuesto a la Renta.
	El IGV está incluido en la única cuota que se paga en este régimen.	IGV: 18% (incluye el impuesto de promoción municipal).	IGV: 18% (incluye el impuesto de promoción municipal).	IGV: 18% (incluye el impuesto de promoción municipal).

Restricción por tipo de actividad	Si tiene	Si tiene	No tiene	No tiene
Trabajadores	Sin límite	10 por turno	Sin límite	Sin límite
Valor de activos fijos	S/ 70,000	S/ 126,000	Sin límite	Sin límite
Posibilidad de deducir gastos	No tiene	No tiene	Si tiene	Si tiene
Pago del Impuesto Anual en función a la utilidad	No tiene	No tiene	Si tiene	Si tiene
Acogimiento	NRUS	RER	RMT	RG
Requisitos	Sólo con la afectación al momento de la inscripción.*	Con la declaración y pago mensual.	Con la declaración mensual que corresponde al mes de inicio de actividades.*	Sólo con la declaración mensual.

FUENTE: SUNAT

La empresa decidió optar por el régimen tributario, considerando las oportunidades y flexibilidad que brinda este régimen.

Régimen Mype tributario: Este régimen comprende a Personas naturales y jurídicas, sucesiones indivisas y sociedades conyugales, las asociaciones de hecho de profesionales y similares que obtengan rentas de tercera categoría, domiciliadas en el país cuyos ingresos netos no superen las 1 700 UIT en el ejercicio gravable.(SUNAT)

Al vender debe entregar cualquiera de los siguientes comprobantes de pago:

- Boletas de venta, o Tickets
- Facturas
- Notas de crédito
- Notas de débito
- Guías de remisión remitente y/o transportista, en los casos que se realice traslado de mercaderías

Deberá pagar los impuestos siguientes:

IMPUESTO A LA RENTA MENSUAL

Pagos a cuenta, se determina conforme a lo siguiente:

INGRESOS NETOS ANUALES	PAGOS A CUENTA
HASTA 300 UIT	1%
> 300 HASTA 1700 UIT	COEFICIENTE O 1.5%

IMPUESTO A LA RENTA ANUAL



Figura 6 : Impuesto a la renta anual

Fuente: SUNAT

Libros contables a llevar, teniendo en cuenta que no se superara las 300 UIT son:

- Registro de Ventas
- Registro de Compras
- Libro Diario de Formato Simplificado

IGV

Se aplica una tasa de 16% en las operaciones gravadas con el IGV. A esa tasa se añade el 2% del Impuesto de Promoción Municipal (IPM)

IGV = Valor de Venta X 18%

1.12. Registro de Planillas Electrónica (PLAME).

T registro

Es el Registro de Información Laboral de los empleadores, trabajadores, pensionistas, prestadores de servicios, personal en formación – modalidad formativa laboral y otros (practicantes), personal de terceros y derechohabientes. Comprende información laboral, de seguridad social y otros datos sobre el tipo de ingresos de los sujetos registrados. (SUNAT)

Para dar de alta a un nuevo empleado (titular gerente y la trabajadora social) se hace a través de SUNAT en línea, localizando T registros y registrando a cada

empleado de la empresa. Como en el caso de la empresa Advancis solo son dos trabajadores. En consecuencia, la carga se realizará de manera individual, en caso de un número alto de trabajadores, la mejor opción sería la carga masiva. Para dar de alta, baja o modificación de trabajadores, derecho habiente, etc. Se necesita considerar ciertas condiciones asociadas al plazo de ingreso del nuevo personal a la empresa. Las constancias serán entregadas al día siguiente de su registro.

Tabla 12: Plazos para el registro de los trabajadores en el T registro

SITUACIÓN	PLAZO
ALTA(Trabajador / Personal en Formación Laboral/ Personal de terceros)	Dentro del día que se produce el ingreso a prestar servicios, independientemente de la modalidad de contratación y de los días laborados.
ALTA PENSIONISTA	El primer día hábil del mes siguiente a aquel en que se puso a disposición la primera pensión afecta, sea provisional o definitiva.
MODIFICACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DATOS	5 días hábiles de la fecha de ocurrencia del evento o tomado conocimiento
BAJA	Al día siguiente de la fecha de término de la prestación de la suspensión o fin de la condición de pensionista el fin de la obligación de realizar aportaciones a ESSALUD, según corresponda.

Fuente: SUNAT

Tabla 13: Plazo de entrega de constancia de alta, modificación o baja a los trabajadores y prestadores de servicios.

SITUACIÓN	PLAZO
ALTA	El día hábil siguiente del inicio de la prestación de servicios
MODIFICACIÓN O ACTUALIZACIÓN	Dentro de los 15 días calendario siguientes a la fecha en que se produjo la modificación o actualización
BAJA	Solo en aquellos casos que sea solicitado, se entregará la constancia, en el término de dos (2) días calendarios siguientes a la presentación de la solicitud.

Fuente: SUNAT



Figura 7: Registro de trabajadores, pensionistas y otros en el T registro.

Fuente: SUNAT

Se denomina PLAME a la Planilla Mensual de Pagos, segundo componente de Planilla Electrónica y comprende información mensual de los ingresos de los sujetos inscritos en el Registro de Información Laboral (T-REGISTRO).

1.13. Régimen Laboral Especial y General Laboral.

En el Perú hay dos regímenes laborales para los trabajadores. Cada uno tiene sus propios beneficios y limitaciones, en pro de fomentar la formalización, así como las condiciones y derechos laborales de los trabajadores:

Respecto a los derechos y beneficios de los trabajadores, ambos regímenes tanto laboral como especial coinciden en:

Remuneración mínima vital: 930 soles

Jornada máxima de trabajo: 48 horas semanales como máximo, en caso del menor de edad podrá trabajar con autorización del Ministerio de trabajo promoción y empleo.

- **Derecho al refrigerio:** 45 minutos
- **Descanso semanal obligatorio:** Derecho a 24 horas consecutivas de descanso a la semana, preferentemente los domingos

- **Licencia prenatal y post-natal:** 98 días de descanso pre y post-natal.
- **Licencia por paternidad:** El trabajador tiene derecho a 10 días consecutivos de anuencia del trabajo por el nacimiento del hijo.
- **Vacaciones truncas:** Vacaciones no utilizadas por el trabajador en un año de servicios y el respectivo record vacacional. Su cálculo se basa en meses y días trabajados, multiplicado por un doceavo del sueldo mensual.

Respecto a las diferencias la ley peruana considera lo siguiente:

Tabla 14: Diferencia entre régimen laboral y general.

BENEFICIOS DE LOS TRABAJADORES	RÉGIMEN LABORAL GENERAL O COMÚN	MICRO EMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA
VACACIONES	El trabajador tiene derecho a 30 días calendario de descanso vacacional por cada año completo de servicio. Estas pueden reducirse de 30 días	El trabajador tiene derecho a 15 días calendario de descanso vacacional por cada año completo de servicio.	El trabajador tiene derecho a 15 días calendario de descanso vacacional por cada año completo de servicio.
JORNADA NOCTURNA (Entre las 10:00 p.m. a 6:00 a.m.)	Su remuneración no puede ser inferior a la Remuneración Mínima Vital más una sobretasa equivalente al 35% de esta.	Si la jornada habitualmente es nocturna, no se aplicará la sobre tasa del 35%.	Su remuneración no puede ser inferior a la Remuneración Mínima Vital más una sobretasa equivalente al 35% de esta.
COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS (CTS)	Una remuneración mensual, depositadas en dos oportunidades semestrales (mayo y noviembre).	No.	15 remuneraciones diarias depositadas en dos oportunidades semestrales (mayo y noviembre).
GRATIFICACIONES	Se otorga dos veces al año, una por Fiestas Patrias y otra por Navidad, en razón a una remuneración completa por cada oportunidad, y se pagará por mes calendario completo laborado.	No.	Se otorgará dos veces al año, una por Fiestas Patrias y otra por Navidad, en razón a media remuneración por cada oportunidad, siempre y cuando laboren el semestre completo, caso contrario percibirán la parte proporcional.
SEGURO DE SALUD	ESSALUD 9% de la remuneración – lo aporta en su integridad el empleador.	Seguro Integral de Salud (SIS) – El empleador deberá realizar un aporte mensual equivalente al 50% del aporte mensual total del régimen semi-contributivo del SIS, el otro 50% será completado por el Estado.	ESSALUD 9% de la remuneración – lo aporta en su integridad el empleador.
INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO ARBITRARIO	En el caso de que un trabajador sea despedido sin causa legal, tiene derecho a percibir como indemnización una remuneración y media por cada mes dejado de laborar, en caso sea un contrato a plazo determinado, y le tocará una remuneración y media por cada año de trabajo en caso sea un contrato indeterminado; en ambos casos con un máximo de 12 remuneraciones.	En el caso de que un trabajador sea despedido sin causa legal, tiene derecho a percibir como indemnización el equivalente a 10 remuneraciones diarias por cada año completo de servicios con un máximo de noventa (90) remuneraciones diarias. Las fracciones de año se abonan por dozavos.	En el caso de que un trabajador sea despedido sin causa legal, tiene derecho a percibir como indemnización el equivalente a 20 remuneraciones diarias por cada año completo de servicios con un máximo de ciento veinte (120) remuneraciones diarias. Las fracciones de año se abonan por dozavos.

Fuente: SUNAT

La empresa decidió registrarse en el régimen laboral especial, considerando que es una microempresa, estará afecta a los beneficios y limitaciones correspondientes.

El proceso para estar en el régimen es inscribir a la empresa en el Remype a través de SUNAT en línea, posteriormente se registrara a la empresa, donde el titular de la empresa ingresara la información real correspondiente (dirección correo, régimen pensionario, etc).

Posteriormente se registrará a los trabajadores, indicando los datos, tipo de régimen pensionario, seguro, tipo de contrato, ocupación, etc.



Figura 8: Portal para registrarse en el régimen REMYPE

Fuente: SUNAT

1.14. Modalidades de Contratos Laborales.

Dentro de las modalidades de contratos laborales, el contrato que se ha optado por adherirse es el contrato a plazo indeterminado, considerando en concepto de empresa en marcha (una empresa que recién está comenzando que no va a cerrar en el corto plazo).

Contrato A plazo indet. Decreto legislativo 728

En toda prestación de servicios remunerados y subordinados se presume, salvo prueba en contrario, la existencia de un contrato de trabajo por tiempo indeterminado. (Art. 37) .

El ministerio de trabajo brinda una definición sobre el contrato a plazo indeterminado o definido como : “ Aquel que tiene una fecha de inicio pero no de culminación, en el entendido que puede perdurar en el tiempo hasta que se produzca una causa justificada que amerite su término, puede celebrar de forma verbal o escrita y no existe un registro en el MTPE , en consecuencia basta que solo se registre al trabajador en planillas y que este reciba sus respectivas boletas de pago con el fin de que se le considere como contrato plazo indeterminado”.

Este tipo de contrato basa su sustento en la normativa laboral considerando tres elementos fundamentales de la contratación:

1. Prestación personal de servicio:

El trabajador debe realizar sus actividades de manera directa y personal, salvo excepciones como el trabajo familiar o con la ayuda de estos.

La empresa Advancis se sustenta en esta excepción dado que si bien somos una consultora y E.I.R.L., la empresa es familiar por lo que se necesita de la colaboración para la elaboración y gestión de expedientes, así como las actividades de la empresa a nivel operativo

2. La remuneración:

Se refiere a la contraprestación de dinero (económica) que recibe el trabajador por el desarrollo de sus actividades.

3. Subordinación:

- Se refiere al nivel de dependencia y sumisión que tiene el trabajador respecto a la cabeza de la empresa, directorio (Gerencia en el caso de la empresa) en el desarrollo de sus actividades tales como: Recibir y acatar órdenes, cumplir un horario, cumplir con las políticas y reglas de la empresa, etc.)

Despido:

En cuanto a los criterios para el despido como causa de extinción de contrato de trabajo, hay 4 tipos de despido, de las cuales solo el justificado es considerado legal.:

Despido justificado:

Para el despido de un trabajador sujeto a régimen de la actividad privada, que labore cuatro o más horas diarias para un mismo empleador, es indispensable la existencia de causa justa contemplada en la ley y debidamente comprobada. (Art .58)

El artículo 59 del decreto 728, sostiene que las formas de despido justificado relacionado a la capacidad y conducta del trabajador:

- A. El deterioro de la facultad física o mental o la ineptitud para el desempeño de las tareas por parte del trabajador.
- B. El bajo rendimiento de labores del empleado en comparación con el rendimiento promedio laboral de la empresa
- C. Comisión de falta grave (abandono de trabajo por más de tres días consecutivos, ausencias injustificadas por más de cinco días en un periodo de 30 días calendario, actos de violencia, grave indisciplina, injuria, uso o entrega de información reservada del empleador, apropiación consumada o frustrada de bienes o servicios del empleador, etc.)
- D. Condena penal por delito doloso
- E. Inhabilitación del trabajador

Respecto a la extinción del contrato se da bajo los siguientes escenarios:

- El fallecimiento del trabajador o del empleador
- La renuncia o retiro voluntario del trabajador
- El mutuo disenso entre trabajador y empleador
- Invalidez absoluta permanente

- Jubilación
- El despido
- La terminación del servicio u obra.

Para efectos de contratar la prestación de servicios de un contador para la declaración de la DDJJ anual se considerará un contrato de locación de servicios profesionales, a través del pago de un recibo por honorarios.

LOCACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

Conste por el presente documento el contrato de locación de servicios profesionales que celebran de una parte la empresa **AAA**, identificada con R.U.C. N., inscrita en la partida electrónica N. del Registro de Personas Jurídicas de con domicilio en, debidamente representada por don, con poderes inscritos en el asiento de la referida partida electrónica, a quien en lo sucesivo se denominará **LA COMITENTE**; y de otra parte don **BBB**, identificado con D.N.I. N., de estado civil soltero y con domicilio en, a quien en lo sucesivo se denominará **EL LOCADOR**; en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES:

PRIMERA.- LA COMITENTE es una persona jurídica de derecho privado constituida bajo el régimen de la sociedad anónima, cuyo objeto social principal es dedicarse a la comercialización de alimentos para consumo humano.

SEGUNDA.- EL LOCADOR es una persona natural de profesión contador público colegiado, con Registro N., que se dedica habitualmente al ejercicio de su profesión en forma individual e independiente.

OBJETO DEL CONTRATO:

TERCERA.- Por el presente contrato, **EL LOCADOR** se obliga a prestar sus servicios profesionales de contabilidad externa en favor de **LA COMITENTE**, a título de locación de servicios y en los términos pactados en este contrato. Por su parte, **LA COMITENTE** se obliga a pagar a **EL LOCADOR** el monto de los honorarios profesionales pactados en la cláusula sexta, en la forma y oportunidad convenidas.

CARACTERES Y FORMA DE PRESTAR EL SERVICIO:

CUARTA.- El servicio materia de este contrato será prestado por **EL LOCADOR** en forma permanente, y comprenderá la tenencia, actualización y control diario de todos los documentos, asientos y libros contables de la empresa, así como la elaboración de los balances y estado de ganancias y pérdidas. Igualmente, **EL LOCADOR** deberá realizar la liquidación de impuestos, así como firmar los libros e informes correspondientes. Asimismo, **EL LOCADOR** se obliga a elaborar el planeamiento tributario desarrollando el programa de pagos de cada período en armonía con las normas tributarias.

QUINTA.- El servicio objeto de la prestación a cargo de **EL LOCADOR** tiene carácter personal, por lo que este deberá realizar dicho servicio sin valerse de auxiliares o sustitutos, ni de ningún tipo de colaboración, salvo que por razones especiales lo autorice expresamente y por escrito **LA COMITENTE**.

HONORARIOS: FORMA Y OPORTUNIDAD DE PAGO:

SEXTA.- Las partes acuerdan que el monto de los honorarios que pagará **LA COMITENTE** en calidad de contraprestación por los servicios prestados por **EL LOCADOR**, asciende a la suma de S/..... (.... y 00/100 nuevos soles) mensuales, los mismos que se cancelarán con dinero en efectivo los días de cada mes.

SÉTIMA.- Los honorarios profesionales a que se refiere la cláusula anterior corresponden únicamente a los servicios de asesoría contable, en consecuencia, si surgieran a propósito de estos otros aspectos que requieran los servicios de **EL LOCADOR** y este estuviera en condiciones de brindarlos, ambas partes pactarán los honorarios profesionales correspondientes.

NATURALEZA DEL CONTRATO:

OCTAVA.- El presente contrato es de naturaleza civil, por lo tanto queda establecido que **EL LOCADOR** no está sujeto a relación de dependencia frente a **LA COMITENTE**, y en tal sentido aquí tiene plena libertad en el ejercicio de sus servicios profesionales, procurando cautelar eficientemente los intereses de

Figura 9: Modelo de contrato por locación de servicios profesionales

Fuente: Gaceta Jurídica.

1.15. Contratos Comerciales y Responsabilidad civil de los Accionistas.

De acuerdo a la ley 21621 de empresa individual de responsabilidad limitada, el accionista único y mayoritario es el titular –gerente, con 100% de las acciones. Como consecuencia de este tipo de empresa, la responsabilidad es limitada solo al

patrimonio de la misma, y en caso de afrontar obligaciones de la empresa, el titular no responde personalmente por esta. La empresa tiene que estar registrada en escritura pública caso contrario, quien ha contratado a nombre de la empresa es responsable personal e ilimitadamente ante terceros.

El titular de la empresa no responde personalmente por las obligaciones de las empresa debido el titular tiene responsabilidad limitada, salvo que :

- ✓ La empresa no esté debidamente representada.
- ✓ Se hubiese efectuado retiros que no corresponden a beneficios debidamente comprobados. (Art. 41) .
- ✓ Producida la pérdida del cincuenta por ciento (50%) o más del capital no actuase conforme al inciso c) del artículo 80, o no redujese éste en la forma prevista en el artículo 60.

Los contratos comerciales son:

Son los acuerdos celebrados por comerciantes o empresas y se relacionan con los denominados “actos de comercio” (Santa Cruz, A. 2016)

Los contratos a considerar para la empresa son fundamentalmente el contrato de prestación de servicios propios de su objeto social, por el cual la empresa Advancis brinda sus servicios de forma autónoma y personal como proveedor de servicios (Consultoría, gestiones en Essalud y otros). En este tipo de contrato, el proveedor presta sus servicios, cumpliendo obligatoriamente a las condiciones generales suscritas, sin estar sometido al cliente a cambio de una retribución (contraprestación) mensual.

En el caso de la empresa, los precios son definidos de dos formas:

- Pago de acuerdo al número de expedientes.
- Pago mensual fijo acordado entre la empresa y el cliente.

La empresa emite facturas, sujetándose al impuesto a la renta de quinta categoría, asimismo se considerará para el primer año, salvo el cliente considere lo contrario, que el proveedor no cederá su posición contractual en el contrato a un tercero y bajo ninguna modalidad podrá realizar una subcontratación del servicio sea total o parcial.

No habrá ninguna relación laboral entre el proveedor y el cliente, solo una relación civil y comercial, por la obtención y renovación, así como sus obligaciones civiles, mercantiles laborales y cualquier derivada del pacto entre ambas partes.

Otro contrato serio, el contrato de operaciones y servicios bancarios, por el cual se establece las condiciones y pagos para una cuenta de ahorros empresarial con la que se trabajara para las transacciones bancarias.

CAPÍTULO II: ESTUDIO DE MERCADO

2.1. Descripción del Entorno del Mercado

Un análisis y evaluación del mercado proporciona información valiosa a las empresas sobre la competencia, clientes, el mercado en sí, gestión financiera entre otros. Asimismo, se puede determinar la relación entre oferta y demanda sobre un producto o servicio, brindando un panorama objetivo sobre la situación actual y comportamiento del mercado, ayudando a las futuras empresas a tomar las mejores decisiones y estrategias basadas en oportunidades y riesgos para posicionar su producto o servicio en el sector en el que se desarrollan.

2.1.1 Consultoría y asesoría de prestaciones económicas ante Essalud.

El mercado de la gestión de recupero de subsidios y otros trámites relacionados a prestaciones económicas y seguros ante Essalud es relativamente nuevo, si bien las trabajadoras sociales realizan este trabajo de manera individual(recibo por honorarios) desde hace más de 30 años , había muy pocas empresas que brindaban este tipo de servicios , sin embargo debido a la sobrecarga de funciones para la trabajadora social y la coyuntura actual , el mercado ha ido creciendo debido a la gran demanda por parte de las empresas privadas . Donde ha sido de gran ayuda la implementación del sistema VIVA de Essalud para que el mercado no detenga sus actividades.

Estructura General

LEY N° 26790, LEY DE MODERNIZACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

Prestaciones Económicas: Constituye un derecho de contenido dinerario que se otorga a los asegurados titulares y/o beneficiarios que determine este Reglamento. Se paga (i) en forma directa por EsSalud o (ii) por la Entidad Empleadora con cargo a reembolso por parte de EsSalud, cuando se reúnen las condiciones y requisitos necesarios para el otorgamiento.

Comprende los subsidios por:

- a) Incapacidad temporal para el Trabajo.
- b) Maternidad.
- c) Lactancia.
- d) Sepelio.

Subsidio: Prestación dineraria de duración determinada, que sustituye la pérdida de ingresos frente a una situación de Incapacidad Temporal para el Trabajo o Maternidad; o que tiene por objeto coadyuvar frente a necesidades de mayor gasto como en los casos de Lactancia y de Sepelio.

Mes de inicio de la contingencia: es el mes en que ocurre la contingencia que genera el otorgamiento de la prestación económica.

(1) Mes en que se origina la incapacidad que puede durar hasta el período máximo de otorgamiento del subsidio.

Período máximo postparto: para el subsidio por Maternidad se considera noventa y ocho (98) días posteriores al parto, con una extensión por treinta (30) días calendario adicionales en casos de nacimiento múltiple o niños con discapacidad. Para el subsidio de Lactancia corresponde el pago de un monto de S/ 820 soles por nacimiento de cada hijo.

Remuneración: es la definida en el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR, y sus modificatorias, y el Decreto Legislativo N° 650 y sus normas modificatorias. Tratándose de los socios trabajadores de

cooperativas de trabajo, se considera remuneración el íntegro de lo que el socio percibe mensualmente como contraprestación por sus servicios.

Recién nacido: niño(a) desde el parto hasta veintiocho (28) días después, período en el cual requiere de alimentación y atenciones adecuadas con el fin de aumentar sus probabilidades de supervivencia y construir los cimientos de una vida con buena salud.

Validación de Certificado: Acto realizado por el Médico de Control que consiste en validar el Certificado Médico Particular y el Certificado de Salud expedido en el país o en el extranjero, a fin de otorgar el Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo – CITT, previa evaluación de las evidencias médicas y documentarias que sustenten dicho certificado y considerando los Criterios Técnicos contenidos en la Guía de Calificación de la Incapacidad.

SISTEMA VIVA ESSALUD: Ventanilla integral virtual del asegurado, un software donde se realiza diferentes tipos de trámites que hasta el 2019 se hacían de manera presencial, tales como: Trámites de derecho habiente, subsidios (incluido Covid), lactancia, entre otros.

Prestaciones económicas abarca: Lactancia, maternidad, sepelio, incapacidad temporal, certificado de incapacidad temporal de trabajo.

Seguros:

- Requisitos, Inscripción y Afíliate Aquí / EsSalud Independiente
- Requisitos e Inscripción / +Seguros
- Requisitos e Inscripción / +Salud Seguro Potestativo
- Requisitos e Inscripción / Seguro Agrario
- Requisitos e Inscripción / + Protección
- Requisitos e Inscripción / + Vida
- Resoluciones de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas.

Demanda de las prestaciones económicas y seguros ante Essalud

Las organizaciones públicas y privadas declaran todos los meses la PLAME, donde dan detalles sobre las remuneraciones, ONP, horas trabajadas, etc. Un factor fundamental es el pago que destinan las empresas para Essalud (9%) una vez que estas hayan cubierto los 20 días primeros días de descanso médicos dentro de un año para sus trabajadores, Essalud cubre a partir del día 21, es aquí donde ocurre la prestación económica (subsidio que le brinda a los trabajadores que sustituye la pérdida de ingresos de la entidad empleadora) , en el caso de las empresas privadas(nuestro público objetivo) generalmente “ prestan dinero” a Essalud (subsidio pagados por las empresas), pagándole a sus trabajadores en el periodo de incapacidad temporal , por lo cual la entidad de salud tendrá que reembolsarle ese dinero. Las empresas necesitan recuperar el íntegro del dinero.

Por otro lado, el área de contabilidad necesita cuadrar información por el dinero asumido por la entidad empleadora por el abono realizado a los trabajadores por incapacidad temporal, debido a que la exitosa o no recuperación de este dinero en su totalidad, representan ingresos para las empresas. Las empresas si o si necesitan recuperar este dinero para poder solventar parte de sus gastos.

Por todo lo anteriormente mencionado, el mercado de prestaciones económicas es una gestión necesaria y obligatorio en materia de dinero (reembolso) para las todas las empresas privadas a nivel nacional.

El seguro social de salud (2020) informo que, desde el inicio del estado de emergencia, se han atendido 162,520 solicitudes de prestaciones económicas lo cual representó un total de S/ 330'858,000 en pago de subsidios. Así se estimó que:



Figura 10: Número de solicitudes procesadas en Essalud desde el comienzo del estado de emergencia

Fuente: ESSALUD

El cuadro muestra que el 39.5% de las solicitudes procesada son incapacidad temporal, los subsidios por lactancia el 36.7% mientras que la maternidad y por sepelio 13.6% y 10.2%

Tabla 15: Número de solicitudes y monto pagado por tipo de Subsidio periodo 2017-2018.

Tipo de subsidio	2017		2018	
	N° de solicitudes	Monto Pagado	N° de Solicitudes	Monto Pagado
Incapacidad temporal	141568	S/. 209,674,749.00	127038	S/. 264,849,306.00
Maternidad	52380	S/. 276,362,231.00	52257	S/. 269,879,161.00
Lactancia	149930	S/. 122,942,600.00	152162	S/. 124,772,840.00
Sepelio	35667	S/. 73,496,963.00	36966	S/. 72,405,237.00
TOTAL	379545	S/. 682,476,543.00	368423	S/. 731,906,544.00

Fuente: Essalud

En este cuadro se observa el número de expedientes relacionados a prestaciones económicas procesados por Essalud para el año 2017 y 2018, se observa una reducción en el número de expedientes, pero un aumento considerable en el monto subsidiado por Essalud, fundamentada en montos de pagos más altos otorgados por incapacidad temporal.

Cuadro 14. Proyección financiera del escenario base, cifras nominales en millones de soles (2018-2027)²⁵

Año	Cotizaciones	Gasto anual					Transferencias ONP	Resultado	Ajuste neto de reserva	Resultado después de ajuste
		Prestaciones médicas	Prestaciones económicas	Prestaciones sociales	Administración	Total				
2018	10.604,59	8.991,36	808,23	2,92	173,76	9.976,27	650,77	-22,46	24,75	2,30
2019	11.231,49	9.551,59	843,92	3,09	183,66	10.582,25	650,15	-0,91	54,11	53,20
2020	11.773,81	10.092,77	880,76	3,25	193,28	11.170,06	650,67	-46,92	6,38	-40,54
2021	12.341,35	10.656,97	921,79	3,42	203,36	11.785,54	652,07	-96,26	15,59	-80,67
2022	12.935,34	11.248,49	965,96	3,60	213,96	12.432,01	654,01	-150,67	18,77	-131,90
2023	13.556,38	11.867,64	1.012,63	3,78	225,06	13.109,11	655,48	-208,21	21,08	-187,13
2024	14.207,05	12.516,68	1.061,74	3,98	236,69	13.819,08	656,64	-268,67	23,82	-244,85
2025	14.887,96	13.197,94	1.113,32	4,18	248,90	14.564,35	658,43	-334,82	26,38	-308,44
2026	15.595,42	13.911,91	1.167,20	4,40	261,67	15.345,18	658,63	-408,39	28,81	-379,59
2027	16.334,54	14.661,01	1.223,42	4,62	275,03	16.164,08	656,59	-486,13	31,69	-454,45

Figura 11. Proyecciones de las prestaciones económicas en Essalud

Fuente: Proyección actuarial de la OIT

La tendencia elaborada por la OIT en el 2018 indica una proyección favorable en el mercado de prestaciones económicas, eso quiere decir que se reembolsara más dinero para los siguientes años, considerando esta variable, más empresas necesitaran recuperar el dinero del subsidio, por lo cual habrá una mayor demanda de empresas pertenecientes a nuestro rubro. Se tiene en cuenta que la pandemia fue algo totalmente impredecible y generó recortes masivos de personal y quiebre de varias empresas en el país. Lo cual es realmente negativo para el rubro de la empresa, sin embargo, las empresas y personas naturales han presentado solicitudes de prestaciones económicas por Covid19, las cuales fueron incluidas dentro de la incapacidad laboral temporal.

2.1.2 Cambios en el mercado de prestaciones de servicios (implementación sistema VIVA)

El mercado de prestaciones económicas siempre se ha realizado de manera presencial, los trámites de validaciones de descanso médicos y levantamiento de observaciones se realizaban en el centro de validaciones de incapacidad temporal (**CEVIT**) cuya atención era para todo Lima y Callao , para las personas jurídicas con más de 100 trabajadores la atención era en la OSPE (oficina de seguros y prestaciones económicas) corporativa, mientras las que contaban con menos de 100 trabajadores se atendía en la OSPE de San Isidro. Sin embargo, a partir de finales del 2019 se implementó el nuevo Sistema Virtual VIVA Essalud para el procesamiento de trámites, cuya demanda, despegó después del inicio del estado de emergencia. Este sistema comenzó con trámites limitados, pero después del inicio de la cuarentena se ha ido actualizando y ha aumentado el número de trámites a procesar constantemente, esta plataforma virtual brinda múltiples ventajas desde el número de gestiones, la atención presencial se

realizaba de 8 a 4 pm mientras que la nueva plataforma VIVA atiende 24 horas. También hay disminución de costos en especial movilidad, tiempo y energía dado que la gestión de expedientes se puede hacer desde la comodidad de tu casa, aprovechando la ampliación de trabajo remoto hasta mediados del 2021. Otra ventaja es que el tiempo de respuesta y proceso es mucho más rápido. Ahora esta plataforma al ser virtual y a nivel nacional, tiene problemas a veces con las actualizaciones, a veces se cuelga o presenta alguna contingencia, por lo cual los demás trámites se realizan vía correo corporativo.



FIGURA 12: Portal sistema VIVA Essalud.
Fuente: Essalud

2.1.3 Análisis del sector: Participación del mercado

2.1.3.1 Factores demográficos

De acuerdo con estimaciones del INEI el número de empresas activas registradas en el directorio central de empresas y establecimientos era de 2' 734 619 empresas a nivel nacional al 31 de diciembre del 2019. Este monto fue mayor en un 14.3% con respecto al año anterior.



Figura 13: Stock de empresas por trimestre,2018-19

Fuente: INEI –Directorio central de empresas y establecimientos.

Por otro lado se tiene 1'106,853 unidades empresariales del sector privado para el ámbito geográfico de Lima metropolitana, del cual el 1,036,176 fueron microempresas que representa al 93.6 % del total, el 5.4% que equivale a 59,326 pequeña empresas y tan solo el 0.9% mediana y grandes empresas que equivale a **10,307** organizaciones.

Recientemente debido a la pandemia y las crisis económica muchas empresas cerraron o se dieron de baja, sin embargo, por la reactivación se ha ido integrando al mercado, el INEI (2020) manifiesta que el 75.5 % de las empresas se encuentran operativas, asimismo el 65.7% de las grandes empresas y el 60.9% de las medianas se han adaptado al trabajo mixto (presencial y remoto)

2.1.3.2 Factores políticos legales.

La situación política del Perú ha estado atravesando diferentes hostilidades y agitaciones entre el poder legislativo y el ejecutivo, sumado a la difusión de audios, personajes pintorescos, entre otros, esto sin duda afecta el riesgo país, el cual ha sufrido diferentes fluctuaciones, sin un significativo impacto. La situación se agravó aún más cuando el congreso vacó al presidente Vizcarra y todo su gabinete ministerial. Esto ocasionó un rechazo total de la población

especialmente por la juventud peruana que organizaron constantes protestas que acabaron en 2 muertes y tres presidentes en menos de dos semanas. La situación política parece volver a estabilizarse y se acerca nuevas elecciones presidenciales. Recientemente se ha aprobado e implementado la fase 4 para la reanudación de actividades empresariales basada en la estrategia elaborada por el grupo de trabajo multisectorial.

ANALISIS:

Sin duda la crisis política afecta el riesgo país y resulta menos atractivo para los inversionistas, por lo tanto, podría verse afectado el ingreso de nuevas empresas, lo que ocasionaría una menor demanda para nuestra empresa. Por otro lado, la reapertura de las actividades empresariales con excepción de ciertos rubros ha brindado una mejor expectativa económica para el próximo año. Sin embargo, se debe tener en cuenta un posible rebrote.

El programa reactiva Perú ha financiado a las empresas en el país, durante la segunda fase ha colocado más de 25 mil millones de soles (BCR) , esta fase abarco desde el 30 de Junio hasta la actualidad, con una tasa de interés promedio del 1.73% , de acuerdo al BCR al 14 de octubre del 2020, 481327 empresas de todas las estructuras empresariales, de las cuales el 98% de las mypes recibieron créditos de reactiva Perú.(Economista America, 2020). Esto sin duda, en caso de rebrote ayudara por ejemplo a las microempresas con préstamos equivalentes a 3 meses de ventas registrado ante la SUNAT con un periodo de gracias de 12 meses y pago de cuotas en 2 años, eso siempre siendo evaluado por las entidades del sistema financiero.

El 09 de octubre el pleno del congreso aprobo por mayoría el dictamen del proyecto legislativo 5132, cuyo objetivo tiene 2 pilares fundamentales de apoyo excepcional para las mypes en época de pandemia , crisis económicas y desempleo. El primero se sujeta en la suspensión del corte de servicios básicos, por no pago de deudas durante el estado de emergencia nacional. Otro punto a destacar es que hasta el término del estado de emergencia nacional y hasta tres meses después de finalizado este , de forma excepcional se suspende el cobro de

tributos municipales. Una vez pasado este tiempo, la subsanación de deudas no se verá afecto a ningún administrativo, tipo de penalidad o interés alguno.

Si este proyecto de ley es aprobado por el gobierno será beneficioso para las MYPES, dado que les permite un respiro en el pago de sus gastos administrativos y poder manejar mejor las deudas e ingresos de la empresa.

2.1.3.3 Factores económicos

Desempleo

De acuerdo al informe del INEI, el número promedio de trabajadores desempleados ha aumentado a 742,700 en el último trimestre, esta cifra aumentó considerablemente en un 147% en comparación con el año pasado, la razón para este grave aumento se debe a la pérdida de empleo y la elección de un sector de la población que optó por no buscar trabajo (N. Castillo. 16 de octubre del 2020). Asimismo L. Alegría (2020) menciona que “Si la fuerza laboral aumentó demasiado y el empleo crece en menor magnitud, la tasa de desempleo va a crecer”. De esta afirmación se entiende que hay una estrecha relación entre la generación de empleo y la demanda laboral, al estar ambos inversamente evolucionando el desempleo aumenta.

Para la empresa Advancis este número tiene un impacto negativo, porque representa un público potencial que si se lo lleva a términos de contingencia laboral de una empresa hay más oportunidades de procesar expedientes, para dar un mejor panorama si las empresas están generando de manera lenta, hay menos personal disponible y por lo tanto menos probabilidad de contingencia laborales (accidente, enfermedad, maternidad, etc.)

Crecimiento de la economía nacional.

El Fondo Monetario Internacional brindó un pronóstico positivo de crecimiento para la economía peruana del 7.3% en el año 2021, esta cifra es una de las más

altas en Sudamérica, ahora bien, si esta cifra es comparada con las proyecciones del MEF, es un poco desalentadora debido a que este ministerio había proyectado un crecimiento del 10%. (Gestión, 13 de octubre del 2020).

El FMI también aportó que la recesión causada por la pandemia será menos severa de la prevista en el 2020 debido a la apertura de algunas economías avanzadas, sin embargo, se debe tener en cuenta que la reactivación pierde fuerza.

La situación económica parece tener un panorama positivo para el país, sin embargo se tiene que considerar la posibilidad de un posible rebrote, lo que podría obligar a las empresas a recortar otra vez su personal o disminuir los sueldos. Esto, disminuirá las probabilidades de contingencia laborales, sin embargo, también se debe tener en cuenta que los casos Covid aumentarían, lo que obligaría a las empresas a tener que procesar los subsidios Covid (Incapacidad laboral temporal) y por lo tanto necesitaran de personal o una empresa proveedora para el recupero de subsidios.

De acuerdo a la agencia calificadora de riesgo internacional el Perú alcanzará el mayor crecimiento económico de la región del 2021, con un repunte cerca al 8%, esto sin duda mejorará las expectativas empresariales para el resto del año con miras al 2021. (M. De la Vega, 19 de setiembre del 2020).

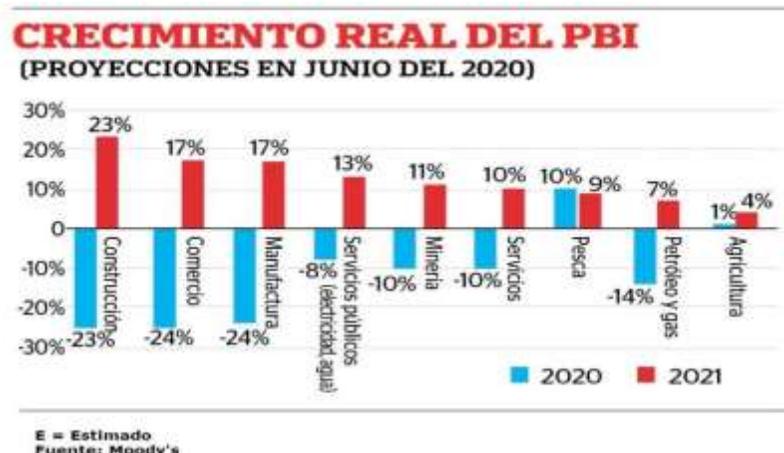


Figura 14: Crecimiento Real del PBI
Fuente: Moody's (2020)

Como se indica a nivel económico, el sector servicio cayó en un 10% en el país, sin embargo, se proyecta un crecimiento económico del 10% lo cual equilibrará la perdida, y se prevé un buen contexto económico para las empresas del sector servicios. Por otro lado, para el 2019, el sector de servicios prestados a otras empresas tuvo un crecimiento del 5.89%, las actividades de consultoría de gestión empresarial crecieron en asesoría para pequeñas, medianas y grandes empresas (Andina, 26 de setiembre del 2020). Después de la pandemia y el confinamiento la situación cambio mucho, para mayo del 2020 el sector cayó en un 40.84% en comparación al año anterior. Ya para el tercer trimestre, la caída disminuyo al 18.58%, específicamente las empresas que brindan actividades servicios administrativos y de apoyo a empresas cayeron en un 12 % (El economista América, 15 de octubre del 2020)

ANALISIS:

La situación está mejorando paulatinamente, lo cual muestra dos escenarios uno positivo y otro negativo; el primero, va asociado a la baja de varios competidores que quizá no se han adaptado al entorno actual, sufrieron grandes pérdidas o no supieron reinventar. Por otro lado, no da buenas expectativas para las nuevas empresas, por lo cual aprovechar las ventajas que da el trabajo remoto y el Sistema virtual VIVA es clave para sobrevivir en el mercado. Hay un impacto equilibrado.

2.1.3.4 Factores Tecnológicos

Trabajo remoto

Es la prestación de servicios subordinada que realiza un trabajador que se encuentra físicamente en su domicilio o en el lugar de aislamiento domiciliario. (Covid 19). Se realiza a través de medios o equipos informáticos, de telecomunicaciones y análogos (internet, telefonía u otros) siempre que la naturaleza de las labores los permita. (Ministerio de trabajo promoción y empleo).

El titular del MTPE Javier Palacios (2020) manifestó que: “El gobierno está proyectando una iniciativa que busca ampliar hasta el 31 de Julio del 2021, el trabajo remoto, modalidad es desempeñada por 244,224 personas en el país.”

ANALISIS:

El trabajo remoto constituye una OPORTUNIDAD para la empresa, porque se incurre en menores costos que se hacía de manera presencial, con la implementación del trabajo remoto los costos en movilidad bajaron considerablemente, debido que se tenía que ir de un centro a otro diariamente, gestionando las solicitudes, sumado al tráfico y las largas colas que había y poco personal de atención. Otro problema, era que muchas veces el sistema con el que trabajaban el personal de atención se colgaba por horas incluso por días, por lo cual el trabajo remoto es una ventaja en costo de tiempo para procesar un mayor número de expedientes. Asimismo, brinda mayor seguridad en el trabajo (solo se trabaja en casa y se sale solo para recoger expedientes). Tiene un impacto positivo.

SISTEMA VIVA ESSALUD

De acuerdo a la resolución de gerencia general N° 999-GG-Essalud-2020 “Funcionamiento y control de la ventanilla integrada de virtual del asegurado”. Se establece las disposiciones para el control y funcionamiento del VIVA(Ventanilla Integrada Virtual del asegurado), el cual se orienta a facilitar a los asegurados de Essalud la inscripción y baja de derechohabientes y acreditación complementaria, así como para los asegurados o representante de los empleadores que presenten proceso de aseguramiento, solicitudes de prestaciones económicas, solicitud de validación de certificado médicos particulares y otros. El objetivo es mejorar y facilitar el acceso y la oportunidad de atención de los trámites anteriormente mencionados. El sistema VIVA fue implementado el año 2020, para que pueda suplementar y facilitar la gestión de expedientes relacionados a prestaciones económicas y seguros, acreditaciones,

inscripción y baja de derecho habientes, validaciones de descansos médicos, entre otros que se realizaban de manera presencial ante el CEVIT, corporativos y las OSPES , el sistema que al principio de año tuvo un numero bastante limitado de gestiones , ha ido mejorando y ha alcanzado una gran importancia y papel clave en las gestiones ante Essalud, después de la pandemia y el estado de emergencia, los centros presenciales han cerrado hasta nuevo aviso, el VIVA se dirige para dos targets: VIVA EMPRESA (para empleadores, a través de un representante legal) y PLATAFORMA VIVA (para personas naturales), cada uno con un usuario y contraseña .

ANALISIS:

La implementación del sistema VIVA es una gran OPORTUNIDAD y AMENAZA a la vez.

Oportunidad principalmente por que trabaja las 24 horas, de manera presencial las gestiones son solo 8 horas de 8 am a 4pm ,asimismo había un número limitado de expedientes por persona y solo una persona podía hacer un solo tipo de gestión por día, lo cual limitaba mucho el número de gestiones procesadas, otra factor era como se manifestó anteriormente que el sistema con el cual trabajaban el personal administrativo de Essalud, era muy lento ,se colgaba el sistema por hora o días, si bien la plataforma VIVA se colgaba al principio , ha ido mejorando en usabilidad y eficiencia .Esta plataforma VIVA procesa diferentes tipo de gestiones y se apoya en correos corporativos en Essalud, para otras. Incluso en tiempo de pandemia El sistema VIVA fue autorizado para las gestiones de suspensión perfecta de labores y el subsidio excepcional COVID. En conclusión, la plataforma virtual VIVA, constituye una gran oportunidad para la empresa en término de costos, tiempo y número de expedientes procesados y uso de tecnología, ganando mayor eficiencia en la productividad y una buena imagen con los clientes.

Constituye por otro lado una amenaza, porque ha facilitado y mejorado para las empresas y personas naturales el acceso y la realización de gestiones en Essalud. Incluso ahora, hay tutoriales en internet sobre cómo realizar algunas gestiones, por lo cual ellos prescindirían de los servicios de un proveedor o

tramitador para las gestiones, sin embargo, la situación no está tan fácil como parece, si bien algunos trámites son más sencillos de procesar como el de lactancia, las personas y empresas, necesitarán obligatoriamente un especialista en directivas de Essalud, los medios de contacto corporativo (que si no se les insiste no contestan los correos) en el caso de observaciones detectadas y consultas, cada tipo de gestión requiere de diferentes requisitos que muchas veces las personas y empresas demoran mucho para conseguirlo o los mismos médicos ponen trabas para su entrega, prescribiendo el descanso médico, en caso de que el expediente sea observado, necesitará de constante seguimiento hasta que se subsane, además del largo tiempo de respuesta para los trámites de reactivación por parte de Essalud, entre otros, lo cual demandaría mucho tiempo para las personas naturales y jurídicas.

2.1.3.5 Factores sociales-culturales

Comportamiento y las tendencias del usuario se inclinan al uso de software y redes sociales

ANALISIS:

Constituye una ventaja para la empresa para aprovechar los grandes beneficios que ofrece internet a través de las distintas herramientas, tales como videoconferencias, las redes sociales, páginas web, etc. Para llegar a clientes y potenciales clientes de una manera más rápida y rentable.

Mujeres gestantes harán trabajo remoto

El ejecutivo publicó la **ley 31051** que permite a las mujeres gestantes y madres de lactantes para que puedan hacer trabajo remoto durante el estado de emergencia, por lo cual se está protegiendo la salud de la gestante y el desarrollo normal del bebé, evitando cualquier tipo de actividad que sea de riesgo, para su salud, este debe estar certificado por un médico tratante y estas nuevas actividades asignadas no afectará los derechos laborales de las personas.

Esta ley es una gran oportunidad para la empresa, dado que se está permitiendo a las madres gestantes seguir laborando en plena pandemia desde sus casas, y se entiende que seguirá afiliada a la empresa, permitiendo un mayor número de gestiones de subsidios por maternidad.

Tendencia cada vez mayor de la persona natural y jurídica por el sistema VIVA

Cada vez es mayor el interés del usuario por la plataforma VIVA Essalud, prueba de esto es que Essalud entregó más de 300 millones en subsidios en pandemia entre el 15 de marzo y 30 de setiembre 2020, (Andina, 8 de octubre del 2020) la mayoría de ellos fueron gestionados en la plataforma virtual.

Esto debido a que se pueden hacer mucho tramites e incluso la suspensión perfecta de labores Covid mediante ese medio virtual, se observa en Facebook una mayor tendencia de las empresas de consultoría y asesoría a brindar capacitaciones, cursos y talleres sobre el uso de este sistema para las gestiones de prestaciones económicas y seguros. Incluso hay nuevas empresas que están surgiendo solo para dar este tipo de capacitaciones. Debido a que el mercado es muy atractivo y los costos son bajos, debido a la plataforma de videoconferencia (zoom).



FIGURA 15: Publicidad de competidores en las redes
Fuente: Facebook

Las empresas están cada vez más que se acreditan en el seguro social de salud (Essalud)

Actualmente hay más de 360,000 empresas aportantes a Essalud y cerca de 5.5 millones de asegurados. (Andina 20 de noviembre del 2020). Esto es una gran oportunidad, debido a que el mercado va creciendo y hay más probabilidad de contingencias laborales y más oportunidad de gestionar un mayor número de expedientes para estar personas jurídicas y naturales. Impacto positivo

Muchas personas no saben del uso del sistema VIVA y están desactualizados sobre las directivas en Essalud.

Se ha inferido por capacitaciones brindadas al público en general que un gran número de personas desconocen sobre el Sistema VIVA, incluso las trabajadoras sociales, en su mayoría, personas mayores de 45 años que gestionan subsidios para sus empresas, no saben funciones muy básicas de la plataforma VIVA Essalud y no están actualizadas sobre las normas de Essalud y por ende tienen problemas para procesar sus expedientes. Impacto positivo.

2.1.3.6 FACTORES ECOLOGICOS

Menos uso de papel debido a la consolidación de la plataforma virtual VIVA Essalud.

Debido a que Essalud, cerró la atención presencial hasta nuevo aviso por la pandemia. Se le dio paso a la atención virtual a partir de marzo, eso significa una gran reducción en el uso de papel, debido a que se utilizaba demasiado papel para un gran número de formularios, observaciones, etc. Que se gestionaban diariamente, ahora con el sistema virtual, su uso físico se ha reducido. Nuestra empresa tratará de usar la menor cantidad posible de papeles en físico, incluso se está trabajando con firmas virtuales y llenado computarizado de formularios enviados por correo. Impacto positivo

2.1.4 Análisis del sector: Factores Micro ambientales

2.1.4.1 Las cinco fuerzas de Porter

Las cinco fuerzas de Porter es un modelo de análisis competitivo creado por Michael Porter que establece un marco para determinar el nivel de competencia de una empresa en su mercado (microentorno) y poder desarrollar la mejor estrategia de negocio.

Este análisis deriva en la respectiva articulación de las 5 fuerzas que determinan la intensidad de competencia y rivalidad en una industria, y, por lo tanto, en cuan atractiva es esta industria en relación con oportunidades de inversión y rentabilidad.

Las cinco fuerzas de Porter incluyen tres fuerzas de competencia horizontal: Amenaza de productos sustitutos, amenaza de nuevos entrantes o competidores en la industria, y la rivalidad entre competidores, y también comprende dos fuerzas de competencia vertical: El poder de negociación de los proveedores, y el poder de negociación de los clientes. (Michael Porter, 1979).

NUEVOS COMPETIDORES

Hay una amenaza latente, debido a que el mercado está creciendo lentamente, aunque recientemente ha sido golpeado por la pandemia, ahora especialmente con el apogeo del trabajo remoto y el estado de emergencia, muchas empresas están surgiendo, cuyo servicio es brindar capacitaciones, talleres y cursos especializados en gestiones de subsidios en estos tiempos de pandemia, tomando ventaja de las plataformas virtuales como zoom o teams. Una desventaja para las empresas nuevas, es que hay algunas ya consolidadas con su propia cartera de clientes ya establecida, como en el caso de Externa asesores cuyos clientes son empresas grandes y reconocidas a nivel nacional. Por lo cual, es clave que las nuevas empresas manejen un personal con buenas referencias, gran expertise y una gran red de contactos. Una ventaja para los nuevos competidores y desventajas para los ya constituidos es el precio el cual una vez sea de conocimiento para los nuevos competidores ,estos optarían por entrar al

mercado con un precio más bajo, lo que sería atractivo para el cliente .Sin embargo, más allá de las diferentes formas de publicidad, innovación y fortalezas que tengan los nuevos competidores, considero que cada empresa se defiende por sus resultados (el recupero de dinero que busca el cliente) , es decir que si bien uno puede tener buenas referencias o consolidación en el mercado, el éxito se mide a través de la eficacia en los resultados ,el número de cartera de clientes que se maneja y especialmente a la adaptación al cambio , como lo fue a través de la implementación del Sistema VIVA de Essalud(este año), para que las gestiones ya no se hagan solamente de manera presencial sino de manera virtual, lo que ha permitido seguir trabajando a pesar del estado de emergencia donde las instalaciones administrativas de Essalud para el trámite de este tipo de gestiones, fueron cerradas hasta nuevo aviso.

ESTRATEGIAS CONTRA LA AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES

1. Fidelización al cliente a través de efectividad en resultados
2. Valor agregado (implementación de una App)
3. Captar un mayor número de clientes.
4. Calidad y personalización en el servicio, charlas asesorías y capacitaciones gratuitas al cliente.
5. Marketing digital(Google SEO, website,etc)

RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES

Competidores directos

Nuestros competidores directos son las empresas con el mismo CIUU actividad de asesoramiento empresarial, pero relacionada a la gestión de trámites de expedientes en prestaciones económicas en Essalud. Nuevos competidores han estado surgiendo debido al trabajo remoto y están ofreciendo charlas, cursos especializados y capacitaciones respecto a distintos temas relacionados a prestaciones económicas en Essalud y a la nueva plataforma virtual VIVA. Hay

cierto número de competidores ya consolidados que no cuentan con una trabajadora social con expertise en prestaciones económicas y seguros, lo cual da a Advancis cierta ventaja competitiva, asimismo algunos tuvieron problemas para adaptarse a la plataforma virtual VIVA Essalud. Sin embargo, ellos manejan una participación en el mercado más grande con una cartera ya definida de clientes. La gran mayoría utiliza la publicidad en las redes sociales, cuentan con una página web y algunas trabajan con la herramienta Google Seo.

Análisis de un competidor reconocido en el Mercado:

Empresa “Bienestar social”:

- Cuenta con experiencia en el mercado. Tres años.
- Ofrece los mismos servicios que nosotros.
- Cuenta con una página web amigable, de funcionalidad completa y atractiva.
- Tiene el mismo target y cuenta con una cartera reconocida en el mercado.
- Manejo de la plataforma virtual VIVA.
- Ofrece Charlas, capacitaciones y cursos especializados.
- Emplea la misma estructura de ingresos.

Esta empresa no cuenta con personal propio experto en prestaciones económicas, por lo que contratan profesionales con expertise, para que gestionen los expedientes. Advancis cuenta con una trabajadora social con amplio experiencia y conocimiento, por lo cual no es necesario gastar adicionalmente para brindar una capacitación, curso a los clientes o personas naturales. .El trabajo remoto y la plataforma virtual VIVA representa una gran oportunidad para todo el mercado.

CONSULTORIA BIENESTAR EMPRESARIAL

CURSOS ESPECIALIZADOS

TEMA 1. SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS
MODULO I: LIC. ARMINDA NEYRA RAMIREZ
Aprenderás a realizar gestiones en Subsidio Substancial (Incapacidad, enfermedades, enfermedades crónicas comunes, accidente de trabajo, seguro), CORRE, APTO, etc. y con la plataforma Viva de Essalud como empleador y asegurado.

TEMA 2. PLAN DE TRABAJO E INDICADORES DE BIENESTAR SOCIAL
MODULO II: LIC. SUSAN POMACHAGUA GARCIA
Aprenderás a elaborar un Plan de Bienestar Social y el mejoramiento de indicadores de Bienestar Social.

FECHAS
08 y 09 de Agosto del 2020.

HORARIO
07:00 PM

PLATAFORMA
MS TEAMS

DIRIGIDO A:
Trabajadores Sociales y personal de Recursos Humanos

CERTIFICACIÓN
8 Horas académicas por capacitación

COSTO
S/. 50.00

MAYOR INFORMACIÓN: Estefany Gonzales Huamán - 922495141

Figura 16: Publicidad de competidores directos

Fuente: Facebook

Competidores indirectos

Los competidores indirectos son las mismas trabajadoras sociales con más de 10 años de experiencia, sus funciones y responsabilidades de carrera no guardan ningún tipo de relación con la gestión de expedientes sobre prestaciones económicas y seguros en Essalud, sin embargo por la tendencia actual y necesidades de las empresas, las trabajadoras sociales adquieren una doble función, esta se compone de sus funciones específicas y generales y además de la gestión de subsidios y tramites de validación de canjes médicos. En el caso de las trabajadoras sociales nuevas (clientes potenciales) , muchas carecen de experiencia en este tipo de gestiones y tienden a sobrecargarse de trabajo, lo cual perjudica a la hora de recuperar los expedientes por subsidios generando pérdidas a las empresas, por esa razón varias empresas optan por contratar proveedores para que se encarguen especialmente de los tramites de prestaciones económicas, estos proveedores pueden ser trabajadoras sociales, profesionales con conocimientos en subsidios o empresas. En el caso de las trabajadoras sociales o profesionales emiten recibo por honorarios y están afectos a impuesto de cuarta categoría. En el primer caso, las trabajadoras sociales lo hacen como un trabajo extra a sus actividades, por lo cual priorizan empresas con un menor volumen de trabajadores, estas profesionales tienen una desventaja frente a las empresas como la ausencia del crédito fiscal, legalmente una empresa da una imagen de mayor formalidad. En el caso de los profesionales, si bien maneja cierta experiencia y conocimiento de las gestiones carecen del amplio expertise que maneja una trabajadora social respecto a las directivas de Essalud y tienen una gran desventaja porque no ejercieron la carrera de trabajo social y no pueden realizar ciertas funciones como visita domiciliaria, a hospitales, etc.

Estrategias

- Valor agregado. Implementación de una app para seguimiento del estado de solicitud.
- Brindar asesorías, capacitaciones y charlas especializadas a las empresas y clientes potenciales ganando mayor atractivo en el mercado, con liderazgo de costo.
- Resultados máximos y efectivos para los clientes, incrementando el valor del servicio y precio competitivos.
- Mailing ofreciendo de manera efectiva nuestros servicios a empresas de Lima metropolitana.

Amenaza de productos sustitutos

No existe producto sustituto para nuestros servicios, debido a que el régimen de Essalud es único a nivel nacional y el servicio es generalizado. Sin embargo, otras empresas dedicadas a brindar servicios de outsourcing que no están directamente dirigidas a las prestaciones económicas y seguros, brindan servicios de staffing o implant de tal manera que proporcionan de un personal (trabajadora social) a las personas jurídicas, para que realicen actividades ligadas a su puesto, bienestar social y las gestiones de subsidios y validaciones de certificado médico.

Estrategias

- Conocimiento actualizado de las directivas de Essalud y el TUPA
- Conocimiento actualizado sobre el sistema VIVA y sus modificaciones
- Red de contactos con personas que trabajan en el área administrativa de Essalud
- Aumentar la mano de obra para procesar mayores expedientes en un menor tiempo (eficiencia)

Poder de negociación de los clientes

El mercado de las prestaciones laborales tiene mucha demanda, es por ese motivo que la mayoría de empresas cuentan con una trabajadora social, legalmente las empresas con más de 100 trabajadores, sean empleados u obreros tienen obligatoriamente que contar con una trabajadora social dentro de sus servicios o de relaciones industriales. (**R.M. 322-2009-TR**), las funciones legalmente propias de la carrera de trabajo social han sufrido modificaciones por parte de las empresas como la organización de eventos, compra de uniformes, gestión de subsidios, etc. Lo cual requiere mucho tiempo y sobrecarga de trabajo para las trabajadoras sociales, ahí es donde ingresan las empresas en la gestión de los expedientes ante Essalud , como proveedores de servicios. El mercado de trabajadoras sociales siempre ha estado concurrido, las empresas optaron por asignar las funciones de gestión de prestaciones económicas y seguros ante Essalud a sus trabajadoras sociales, otros optaron por contratar de manera independiente ya sea a trabajadoras sociales, tramitadores y empresas dependiendo de sus necesidades y prioridades, sin embargo, el precio que ofrecen por número de expediente o mediante una remuneración mensual, no varía mucho actualmente.

Para dar un mejor panorama, en el mercado existe una gran competencia entre las tres ofertas anteriormente mencionadas, donde generalmente las mypes optan por las personas naturales, en términos de costo y menor número de trabajadores, sin embargo en nuestro mercado meta (empresas pequeñas, medianas y grandes con más de 100 trabajadores), considerando que ya cuentan con trabajadora social, muchas están considerando apoyo para su personal con la gestión de expedientes, las empresas buscan resultados rápidos, menores costos, mayor formalidad y reducción del riesgo, así como trabajadoras sociales de carrera, lo cual da ventajas a las empresas proveedoras sobre los tramitadores y las trabajadoras sociales independientes.

Por otro lado, las empresas están obligadas a tener un seguro social de salud siempre que, tengan personal en planilla independientemente de su régimen

laboral y tipo de contrato. Adicionalmente, el 2019 el estado decretó que las empresas de alto riesgo están obligadas a contratar seguro de protección a sus trabajadores, (SCTR y seguro vida ley). Estos seguros pueden ser contratados por Eps o Essalud.

En conclusión, las empresas tienen un poder de negociación del cliente relativamente alto, debido a que hay una gran competencia en la oferta, sin embargo (para nuestro mercado meta) por la necesidad de mercado (gestión de subsidios) , el gran número de expedientes y el tiempo limitado , muchas de ellas priorizan las recomendaciones y referencias incluso sobre el prestigio de un proveedor, por lo cual eligen bajo ese criterio e imponen un precio que puede ser moldeado para beneficio de ambas partes.

Estrategias

- Capacitaciones, cursos especializados de manera personal o en grupo para las personas naturales, enfocándose en las trabajadoras sociales para ganar un mayor atractivo y prestigio y que estas nos recomienden en el mercado.
- Añadir valor agregado (aplicativo que muestre a las empresas el estado de las solicitudes en tiempo real)
- Mantener una cartera de clientes reconocida y fidelizada
- Maximizar resultados, constante feedback al cliente, y ampliar la red de contactos.

2.2 AMBITO DE ACCION DEL NEGOCIO

2.2.1 Segmentación del mercado

Para que una empresa tenga éxito en el mercado, debe concentrar su esfuerzo de marketing en su mercado meta o público objetivo, al respecto Kotler y Armstrong (2003) sostienen que: “el mercado meta es aquel segmento de

mercado que la empresa decide captar, satisfacer y/o servir, dirigiendo hacia él su programa de marketing, con la finalidad de obtener una determinada utilidad o beneficio". De acuerdo con los autores, la meta es el objetivo hacia donde las organizaciones deben llegar para poder obtener los beneficios que persigue.

La segmentación por la cual la empresa ha optado es la segmentación de los mercados de la empresa.

Esta se clasifica por el tamaño de la empresa:

Micro, pequeña, mediana y gran empresa. De los cuales se ha enfocado solo en las tres últimas debido a que cuentan con más de 100 trabajadores. Basándose en la relación directamente proporcional entre el número de trabajadores y el número de expedientes a gestionar

2.2.2 Publico objetivo

Empresas:

Sector: Privado

Localización: Lima metropolitana

Segmento empresarial: Pymes y Grandes empresas

Número de trabajadores requeridos: mayor a 100 trabajadores

Área vinculada: Recursos humanos o Bienestar

Objetivo: Empresas que necesiten recuperar el dinero (subsidio) ante Essalud.

Proceso: Gestión de expedientes relacionado a cualquier tipo de prestaciones económicas y seguros de sus trabajadores.

Definición:

Pymes y grandes empresas del sector privado con un personal mayor a 100 trabajadores, cuya área de recursos humanos o bienestar necesite gestionar expedientes relacionado a cualquier tipo de prestaciones económicas y seguros de sus trabajadores con el objetivo de recuperar el dinero para su organización ante Essalud en la región de Lima metropolitana.

2.2.3. Análisis de la competencia

Para Fisher L. y Espejo J. (2011), la oferta es: "las cantidades de un producto que los productores están dispuestos a producir a los posibles precios del mercado" (p. 243).

Análisis de la competencia:

Según la Real Academia Española, la competencia es una "situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio". En consecuencia, cuando ingresamos a un mercado no seremos los únicos; por ello es necesario analizar a la competencia para conocer cómo manejan aquellos atributos que hemos identificado para nuestra empresa, qué errores cometen y qué cosas podemos mejorarlos.

Se ha destacado a partir de una investigación propia estas 11 empresas como competidores directos:

TABLA 16: PRINCIPALES COMPETIDORES

TPG ASESORIA & Gestión
Contacta gestores
CABOS GESTION HUMANA Y EMPRESARIAL S.A.C. - CGHE S.A.C
GRUPO AYE ASESORIA, CONSULTORIA Y CAPACITACION EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
EXTERNA ASESORES EMPRESARIALES S.A.C.
GRUPO BIENESTAR EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GRUPO BIENESTAR EMPRESARIAL S.A.C.
AJMM GESTION INTEGRAL E.I.R.L.
GML BUSINESS CONSULTING S.A.C.
Sophia Human S.A.C.
PROGRESS EVOLUTION PERU S.A.C.
MNF ASESORIA ESTRATEGICA S.A.C
Gamicsa Consultores E.I.R.L.

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Estas empresas como en el caso de Externa ya tiene amplia experiencia y una cartera definida de clientes a nivel nacional tales como Telefónica, Siemens, Atento, Primax, SBS, Cruz del Sur entre otras grandes empresas a nivel nacional, además que fue uno de los primeros en brindar capacitaciones de manera presencial sobre la gestión de expedientes relacionados a prestaciones económicas ante Essalud, la cual ahora lo hace de manera virtual, igualmente otras empresas como TPG y Cabos asesores son empresas que ya han conseguido también una cartera de clientes definida y muy reconocida . Por otro lado, hay nuevas empresas que están surgiendo tales como Contacta Gestores que están rápidamente adaptándose y aprovechando las ventajas que brinda el trabajo remoto y la plataforma virtual VIVA EsSalud, están capacitando profesionales y personas naturales y jurídicas interesadas sobre el Sistema VIVA a través del zoom y de paso captando potenciales clientes que estarán más que interesados en contratar sus servicios como soporte para poder recuperar los subsidios.

Respecto a la estrategia de publicidad, todas estas empresas tienen una página en algunas de las diferentes redes sociales, asimismo empresas como Externa o TPG tienen páginas web. La versión de estas páginas son amigables, atractivo diseño web , presentan interacción con el usuario, blogs informativos , en el caso de TPG tiene algunos tutoriales relacionado a gestiones , sin embargo debido a la pandemia no han actualizado información , respecto a las redes sociales la mayoría de estas empresas, en especial, las nuevas están constantemente mostrando información actualizada sobre normativas de Essalud ,así como están organizando continuas capacitaciones sobre el sistema VIVA. Estas empresas también están aprovechando las grandes ventajas en materia de costo que brindan las redes sociales tales como la oportunidad de captar clientes en la página de Facebook de la bolsa de trabajo para trabajadores sociales del Perú, que cuenta actualmente con más de 47 mil miembros, así como otras páginas, con gran número de miembros.

Respecto a los servicios, todos ofrecen lo relacionado a gestiones y trámites de documentos relacionados a prestaciones económicas y seguros, así como

algunos servicios de bienestar social (visitas domiciliarias, hospitalarias reportes, etc.) las cuales se hacían de manera presencial y ahora virtual (sistema VIVA Essalud), fue implementada este año y está actualizándose cada cierto tiempo, acá los competidores han encontrado una nueva forma de generar ingresos a través de capacitaciones, cursos, talleres virtuales sobre el uso y la realización de gestiones de expedientes mediante el sistema VIVA a nivel nacional, sin embargo se tiene conocimiento por parte de personal de Essalud corporativo que una vez la pandemia concluya, los trámites van seguir realizándose de manera presencial sin dejar de lado la plataforma VIVA.

Respecto a la calidad de estos servicios, los clientes tienen en mente un solo objetivo más allá del valor agregado que se les dé, el cual es el recupero de dinero por el subsidio pagado, ante Essalud, las empresas no quieren perder ni un sol al momento de ir a cobrar el subsidio gestionado, es así que su principal prioridad se da en términos de efectividad de resultados, teniendo en cuenta que ellos buscan terceros para que puedan centrarse únicamente en las actividades requeridas con el objetivo de conseguir los resultados en el corto plazo. Para tener una visión más clara, los proveedores trabajan de la mano con el área de bienestar o recursos humanos de los clientes, bajo un nivel de indicadores basados en cantidad de dinero recuperado de manera mensual y anual para la empresa (productividad y eficiencia de resultados). Cada empresa demuestra la calidad de servicios con optimización en resultados, presentación de reportes mensuales y anuales, asimismo como servicios de trabajo social (bienestar social) donde es clave que las empresas, como valor agregado, cuenten con una trabajadora social para proveer de funciones como diseño de programas, visitas familiares y hospitalarias, acompañamientos en nacimientos y fallecimientos, etc. Respecto a las capacitaciones que se está dando de manera virtual actualmente, están recibiendo muy buena acogida por parte de las personas, sin embargo, en algunas otras han recibido críticas y las personas terminaron insatisfechas en término de resolución de preguntas.

Otro aspecto a destacar es que el cliente, a la hora de evaluar prospectos, maneja diferentes conceptos de evaluación, principalmente las referencias laborales. Empresas que requieren óptimos resultados en el corto plazo y con el fin de evitar pérdidas para la empresa, optan por consultar con su área de recursos humanos sobre recomendaciones acerca de la mejor persona natural (trabajadora social o tramitador) jurídica que le garantice los mejores resultados para lograr sus objetivos organizacionales, los clientes les dan mucha valoración a las recomendaciones con fuente confiable. El siguiente aspecto a considerar, es el expertise de los candidatos y en el caso de los proveedores, hay una fuerte tendencia en la demanda por parte de los clientes, de que cuenten con una trabajadora social en su personal, para que cumpla con las funciones de bienestar social, por lo cual se tiene ventaja sobre los tramitadores. La última variable importante son los costos, generalmente los clientes ya tienen un presupuesto definido para cubrir el servicio requerido, algunos proveedores tienden a cobrar un poco alto por sus servicios, por lo cual tienen que adaptarse al precio que ofrece el cliente salvo casos donde las recomendaciones sean muy buenas y el cliente se da ante el proveedor.

14. ¿Como empleador, que valora más antes de elegir a un proveedor que le gestione sus expedientes ante Essalud (tercerización)?
64 respuestas

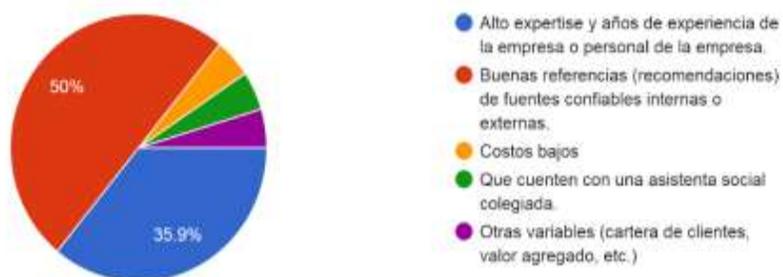


Figura 17: Valoración de los encuestados a la hora de gestionar un proveedor de servicios ante Essalud

Fuente: Encuesta elaboración propia.

Del total de encuestados, el 50% manifestó que priorizan las buenas referencias (recomendaciones) de fuentes confiables a la hora de elegir de

proveedores mientras que el 35,9% le dan más importancia al alto expertise y años de experiencia del personal de la empresa proveedora.

Tabla 17: Criterios para la elección de un proveedor por parte del cliente

CRITERIOS DEL CLIENTE EN UNA SELECCIÓN DE PROVEEDOR		VALOR
1	BUENAS REFERENCIAS (RECOMENDACIONES) DE FUENTES CONFIABLES INTERNAS O EXTERNAS.	0.5
2	ALTO EXPERTISE Y AÑOS DE EXPERIENCIA DE LA EMPRESA O PERSONAL DE LA EMPRESA	0.359
3	QUE CUENTEN CON UNA TRABAJADORA SOCIAL COLEGIADA.	0.047
4	COSTO DEL SERVICIO DE ACUERDO AL PRESUPUESTO DEL CLIENTE.	0.047
5	OTRAS VARIABLES(CARTERA DE CLIENTES, VALOR AGREGADO,ETC)	0.047
		1

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE POSICIONAMIENTO

Tabla 18: Matriz de Posicionamiento

NUESTRA EMPRESA		GML BUSINESS CONSULTING		EXTERNA ASESORES EMPRESARIALES S.A.C.		AJMM GESTION INTEGRAL E.I.R.L.	
CALIFICACION	VALOR PONDERADO	CALIFICACION	VALOR PONDERADO	CALIFICACION	VALOR PONDERADO	CALIFICACION	VALOR PONDERADO
4	2	3	1.5	4	2	3	1.5
4	1.436	5	1.795	4	1.436	4	1.436
5	0.235	5	0.235	5	0.235	1	0.047
3	0.141	4	0.1436	3	0.141	4	0.188
4	0.188	4	0.188	5	0.235	4	0.188
	4		3.8616		4.047		3.359

Fuente: Elaboración propia

En la matriz de posicionamiento se observa que la empresa cuenta con buenos puntajes, para los criterios de selección tomando como referencia a tres competidores. De las cuales se coloca junto con Externa Asesores (quien es

más antiguo en términos de vida empresarial y cuenta con una amplia cartera de clientes.) como las mejores dentro de esta matriz.

2.2.4 Análisis de la empresa

ANALISIS FODA

Weinberger Karen (2009) afirma:

El plan estratégico de una empresa comienza con una relación de las variables que pudieran representar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) (...) se comienza con un listado de las oportunidades y amenazas que fueron identificadas en el análisis del entorno y en el análisis de la industria, gracias al estudio o sondeo del mercado. Luego se presentan las debilidades y las fortalezas de la empresa o del equipo gerencial (p.64).

FODA

Esta herramienta permite conocer los aspectos internos y externos de una empresa de tal manera que le pueda dar un diagnóstico de la situación de la empresa en el mercado, con el objetivo de tomar las mejores decisiones y estrategias, reduciendo el riesgo de sufrir pérdidas e incluso verse obligado a darse de baja.

Tabla 19: FODA DE ADVANCIS E.I.R.L.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Manejo especializado de la herramienta virtual VIVA	Sobrecarga laboral debido al limitado número de trabajadores
Personal con alto expertise en asistencia social/trabajo social.	Dirección estratégica limitada
Eficiencia en los resultados de trámites y gestiones en prestaciones económicas ante Essalud.	
Red amplia de contactos	Escaso conocimiento sobre contabilidad para manejar las cuentas de la empresa
Buenas referencias laborales	El gerente no ejerce el trabajo social como carrera
Servicio al cliente con precios competitivos y alta calidad en asesoría personalizada al cliente	Capital y financiación limitada
App moderna que actualiza en tiempo real al cliente sobre el status de sus gestiones	Dependencia de una sola trabajadora social
Personal con amplia experiencia en gestiones de prestaciones económicas y seguros	Cartera de servicios solo limitada a prestaciones económicas y seguros
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Desconocimiento de las personas naturales y jurídicas sobre el uso de la herramienta VIVA de Essalud	Fiscalización de salud ocupacional por Censopas.
Proyección de crecimiento de la economía peruana del 7.3% para el 2021 según el FMI (2020)	Proyecto de Ley que busca atribuir al enfermero funciones ligadas al trabajo social relacionado a la gestión del bienestar social.
Herramientas tecnológicas que ayudan a ganar market share y mayor publicidad con alta rentabilidad, tales como SEO O SEM, WEBINARS, Pagina Web, Redes sociales, etc. Con bajo costo	Entrada de nuevos competidores debido al potencial del sistema Viva Essalud
Trabajo remoto o teletrabajo para el desarrollo de actividades	Riesgo de Reducción de contingencias laborales debido a la reducción del empleo.
La consolidación de la plataforma virtual VIVA Essalud	Aprendizaje en el uso y manejo del sistema Viva para la gestión de expedientes por parte de las personas jurídicas y naturales.
Reformas fiscales de ayuda y apoyo financiero para las empresas. Por ejemplo, el programa Reactiva Perú con tasas de interés bajas .1.72% para clientes de entidades financieras	Contracción de la economía
Mercado empresarial en crecimiento	
El rebrote Covid es una gran oportunidad debido al incremento por el recupero de subsidios Covid	

FUENTE: Elaboración propia

ANALISIS ESTRATEGICO: FODA CRUZADO

Tabla 20: FODA CRUZADO ADVANCIS

<p>Advancis E.I.R.L.</p>	<p>Fortalezas: 1. Manejo especializado de la plataforma virtual VIVA. 2. Personal con alto expertise en asistencia social/trabajo social y conocimiento vasto de directivas. 3. Buenas referencias laborales 4. Servicio al cliente con precios competitivos y alta calidad en asesoría personalizada al cliente</p>	<p>Debilidades: 1. Poca experiencia en el mercado. 2. Sobrecarga laboral debido al limitado número de trabajadores. 3. Cartera de servicios solo limitada a prestaciones económicas y seguros. 4. Dependencia de una sola trabajadora social</p>
<p>Oportunidades: 1. Desconocimiento de las personas naturales y jurídicas sobre el uso de la herramienta VIVA de Essalud. 2. Proyección de crecimiento de la economía peruana del 7.3% para el 2021 según el FMI (2020). 3. Empresas grandes interesadas en contratar nuestros servicios a través de la tercera categoría 4. Adaptación tecnológica a través sistema virtual de Essalud Viva.</p>	<p>Estrategia FO (C) 1. Aprovechar las buenas referencias laborales para ganar ventaja competitiva sobre nuestros competidores en el mercado de las grandes empresas a través de la intermediación laboral o un implant. 2. Aprovechar la tendencia positiva de la proyección económica para el 2021 y crear valor a nivel tecnológico para nuestros clientes a través de una app. 3. Brindar charlas especializadas de manera individual o grupal a personas naturales y jurídicas tomando ventaja del potencial del sistema VIVA de Essalud</p>	<p>Estrategia DO (D) 1. Mejorar el clima organizacional y la distribución de asignaciones a través de la creación de metas y objetivos mensuales, tomando ventaja de las facilidades del sistema VIVA Essalud. 2. Potenciar la empresa en términos de calidad de servicio, resultado y valor agregado, compensando la poca experiencia en el mercado con la buena experiencia brindada a grandes empresas y el crecimiento económico</p>
<p>Amenazas: 1. Entrada de nuevos competidores debido al potencial del sistema Viva Essalud. 2. Riesgo de Reducción de contingencias laborales debido a al aumento del desempleo 3. Aprendizaje en el uso y manejo del sistema Viva para la gestión de expedientes por parte de las personas jurídicas y naturales</p>	<p>Estrategia FA (R) 1. Implementación de una app para la medición de estado de trámite y nivel de satisfacción de nuestros clientes para posicionarse frente a los nuevos competidores 2. Asesorar de manera especializada a través de charlas, capacitaciones, cursos y otros a las personas naturales y jurídicas 3. Ampliar el segmento del mercado</p>	<p>Estrategia DA (RR) 1. Generar alianzas con otra empresas con o sin fines de lucro para Brindar capacitaciones y charlas gratuitas a trabajadoras sociales recién egresadas de todas las universidades con el fin de potenciarlas en el mercado laboral a través del conocimiento del sistema VIVA</p>

FUENTE: Elaboración propia

PRIORIZACION DE ESTRATEGIAS

Tabla 21: Priorización de estrategias

Fuente: Elaboración propia

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
C	Brindar charlas especializadas de manera individual o grupal a personas naturales y jurídicas tomando ventaja del potencial del sistema VIVA de Essalud	Brindar capacitaciones y cursos especializados a empresas y profesionales en alianza con otras empresas, con ponentes de alta calidad y expertise.	Diversificar los servicios de la empresa enfocándose a actividades del área de bienestar a través del staffing y head hunt para trabajadoras sociales.
R	Implementación de una app para la medición de estado de trámite y nivel de satisfacción de nuestros clientes para posicionarse frente a los nuevos competidores	Capacitación constante y curso especializados para al personal de Advancis.	Crear contenido de valor para los clientes, mediante página web, videos tutoriales, capacitaciones virtuales. Brindar capacitaciones y charlas a nivel nacional auspiciadas por nuestros clientes
D	Mejorar el clima organizacional y la distribución de asignaciones a través de la creación de metas y objetivos mensuales para cada empleado, tomando ventaja de las facilidades del sistema VIVA Essalud.	Captar más trabajadoras sociales bien referenciadas para lograr resultados más eficientes a partir de las capacitaciones brindadas.	Programas de capacitación, apoyos a madre de familia, incentivo para el todo el personal de la empresa
RR	1. Generar alianzas con otra empresas con o sin fines de lucro para Brindar capacitaciones y charlas gratuitas a trabajadoras sociales recién egresadas de todas las universidades con el fin de potenciarlas en el mercado laboral a través del conocimiento del sistema VIVA	Diversificar los temas de las capacitaciones y cursos hacia otros temas como salud ocupacional, ergonomía, etc.	Ampliar el segmento. No solo enfocado en personas jurídicas ,sino en personas naturales sin o con negocio

MODELO CANVAS

Socios Clave		Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relación con el Cliente	Segmentos de Clientes	
<table border="1"> <tr> <td>Cientes.(Área de Recursos Humano)</td> <td>Trabajadores administrativos del área de Essalud.</td> </tr> </table> <p>Nuestros socios claves son :</p>  <p>Área de recursos humanos del cliente nos proporciona todos los requisitos solicitados al empleador (Descansos médicos, boletas de pago, receta, epicrisis, etc.).</p> <p>Los trabajadores administrativos de salud son socios clave para la empresa dado que brindan información sustancial sobre el trabajador. .</p>	Cientes.(Área de Recursos Humano)	Trabajadores administrativos del área de Essalud.	<p>Las gestiones de expedientes y recupero de subsidios de prestaciones económicas y seguros en Essalud Manejo plataforma virtual VIVA y de manera presencial. Actividades de bienestar social (visitas domiciliarias, a hospitales, etc.) Charlas, asesorías y capacitaciones presenciales y/o virtuales en grupo o personalizadas sobre prestaciones económicas y seguros de manera virtual y presencial</p> <p>Recursos Clave Recursos humanos: Titular-Gerente y administrador. Trabajadora social Recursos Físicos: Computadoras, laptops, files, escritorio Impresora-scanner, local, etc. Recursos Intangibles: Conocimiento profundo de las directivas De Essalud , expertise en trámites y gestiones de prestaciones económicas así como manejo especializado de la herramienta VIVA Recursos Económicos Se cuenta con un buen capital y liderazgo en costos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia y máximos resultados en el recupero de dinero ante Essalud • Personal con buenas referencias, red de contactos y con un amplio expertise en la materia que garantizaran una gestión exitosa al cliente. • Constante feedback a través de las charlas y capacitaciones especializadas y personalizadas sobre el uso del Sistema VIVA, directivas Essalud a nuestros clientes • Aplicación de la tecnología(Aplicativo de status de expedientes) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantendremos una constante comunicación, apoyo, feedback y asesoría, a través de visitas personales a las empresas y las reuniones virtuales vía Zoom o Microsoft teams. • En el caso de potenciales clientes se le enviara mensajes a sus correos o se postearan en las redes sociales sobre capacitaciones que se realizara, actualizaciones en las directivas en Essalud, entre otros <p>Canales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de reportes mensuales y anuales y vouchers a cada cliente mediante correo electrónico a fin de validar la información con el área de contabilidad de cada empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas privadas cuya estructura empresarial sea pequeña, mediana o gran empresa con más de 100 trabajadores que requieran de nuestros servicios para el logro de sus objetivos. • Mercado Segmentado a la región Lima.
Cientes.(Área de Recursos Humano)	Trabajadores administrativos del área de Essalud.					
<p>Estructura de Costes</p>  <p>El recurso más caro es el recurso intangible que influye directamente dentro de la marca de la empresa y la diferenciación en calidad de servicio que busca posicionar en la mente del cliente. La actividad más cara va asociada al tiempo empleado, mano de obra directa y movilidad cuando las gestiones se realizaban de manera presencial, sin embargo, por la pandemia y el trabajo remoto</p>		<p>Estructura de Ingresos</p> <p>Las empresas están dispuestas a pagar al cliente en base a la efectividad y eficiencia en resultado, es decir el monto de dinero recuperado, lo que quiere es recuperar el dinero en su totalidad (subsidio) con el más mínimo porcentaje de pérdida posible. Por Número de expediente: entre 50 y 100 soles dependiendo del tipo de tramite (Validación, subsidios, reactivación)</p> <p>Por ingreso mensual fijo. Sueldo es igual al de una trabajadora social. Donde influye la variable de número de trabajadores. Mientras más trabajadores hay más alto será el pago mensual. Este oscila entre 1500 y 6000.</p> <p>Los clientes tienen dos formas de pago: Depende de cada uno de acuerdos a sus objetivos, prioridades y tipo de riesgo de la actividad empresarial, escoger el que mejor le convenga o permitir al proveedor que este escoja la forma de pago más conveniente.</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso por número de expediente generado mensualmente.  </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso mensual fijo acordado con el cliente (afecto a detracciones)  </td> </tr> </table>			<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso por número de expediente generado mensualmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso mensual fijo acordado con el cliente (afecto a detracciones) 
<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso por número de expediente generado mensualmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso mensual fijo acordado con el cliente (afecto a detracciones) 					

Tabla 22: Modelo Canvas

Fuentes: Elaboración propia

Misión de la empresa

• CIUU 74145: ACTIVIDAD DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL.

Prestación de asesoramiento, orientación y asistencia operativa a las empresas.

- **Mercado que atiende:**

Empresas del sector privado que son pequeñas, medianas y grandes con más 100 trabajadores.

- **Necesidades que Satisface:**

Recupero de dinero (subsidio) para las empresas contribuyendo a su bienestar y logro de objetivos.

- **Portafolio:**

- Gestión óptima de expedientes relacionado prestaciones económicas y seguros en Essalud

- Actividades de bienestar social

- Capacitaciones, charlas, cursos sobre normativas, uso del sistema VIVA essalud, Eps, STCR y afines.

- **Ventaja competitiva sostenible**

Calidad y eficiencia en los resultados.

Liderazgo en costo.

Innovación. (App donde el cliente podrá observar en tiempo real el estado de proceso de sus expedientes)

- **Slogan:**

“Soluciones efectivas para tu empresa”

Misión definida:

“Ser una empresa consultora comprometida con la gestión óptima de expedientes y asesoría especializada en prestaciones económicas y seguros ante Essalud, garantizando calidad y máximo resultado para el bienestar y satisfacción de todo tipo de empresas”.

2.2.5 ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO

Una vez definido el análisis de la competencia y la empresa, se necesita enfocarse en planear y ejecutar diferentes estrategias para ganar posicionamiento y penetración en el mercado.

El posicionamiento es definido como: “Hacer que un producto ocupe un lugar claro, distintivo y deseable en la mente de los consumidores meta, en relación con los productos competidores. Por consiguiente, los gerentes de marketing buscan posiciones que distingan a sus productos de las marcas competidoras y que les den la mayor ventaja estratégica en sus mercados metas” (Kotler y Armstrong,2007, p.53)

La estrategia es posicionarse en la mente del consumidor mediante la entrega de un servicio de calidad y personalizado hacia al cliente.

El servicio, “Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fisher y Navarro, 1994, p. 175). En el mismo sentido, el servicio “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997, p.656).

Por otro lado, el servicio al cliente es “Aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad” (Peel, 1993, p.24). En ese marco, “El servicio al cliente, es una gama de actividades que, en conjunto, originan una relación” (Gaither, 1983, p.123).

Acorde a lo definido por los autores, el servicio al cliente es la relación de mutua satisfacción, interacción y retroalimentación entre los integrantes de la empresa y los consumidores.

Tabla 23: Estrategia de posicionamiento

ESTRATEGIAS	TACTICAS
Ofrecer apoyo y ayuda personalizada a nuestros clientes	Brindar feedback constante y rápido cuando el cliente lo requiera a través de correo, llamada o reuniones virtuales
Brindar resultados máximos al cliente en las gestiones	Brindar reportes mensuales y anuales sobre las gestiones realizadas
Facilitar al cliente el acceso a la información sobre el proceso de sus expedientes	Implementar una app con usuario y contraseña para cada cliente donde podrá ver el estado de sus expedientes
Mantener al cliente satisfecho y fidelizado	Mediante el aplicativo el cliente podrá registrar su grado de satisfacción sobre el servicio de la empresa
Agregar valor al servicio brindado al cliente	Brindar asesorías y capacitaciones gratuitas al personal de la empresa.
Brindar reuniones a la semana de manera personal y virtual con el área de bienestar de la empresa	Ir personalmente un determinado grupo de días a la semana para coordinar con el cliente sobre el armado de expedientes, levantamiento de observaciones y reuniones.
Adaptar los servicios a las necesidades del cliente	En caso de que el cliente lo requiera se puede proporcionar un implant con las mejores recomendaciones y referencias para el óptimo logro de los objetivos.
Demostrar honestidad y profesionalismo con nuestros clientes	Aclarar al cliente el contexto de las gestiones pendientes, sobre aquellos que se pueden procesar y aquellos que ya no tienen ningún tipo de subsanación o solución. Evitando caer en falsas promesas

Fuente : Elaboración propia

2.2.6 MATRIZ DE ANSOFF

Esta matriz creada por Igor Ansoff en 1957, define la mejor dirección estratégica de crecimiento de una empresa, teniendo en cuenta las variables servicio (producto)-mercado.

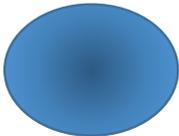
		SERVICIOS	
		ACTUALES	NUEVOS
MERCADOS	ACTUALES	 Penetración de mercado	
	NUEVOS		

FIGURA 18: MATRIZ DE ANSOFF

Fuente: Elaboración propia

La estrategia que le corresponde a la empresa es la de penetración de mercados.

Estrategias de penetración de mercados:

1. Ganar atractivo frente a clientes potenciales.

Tácticas:

- Charlas y capacitaciones gratuitas a las personas naturales sobre prestaciones económicas y seguros, sistema VIVA, subsidios covid, Eps y afines.
- Capacitaciones y cursos especializados personalizado y en grupos a trabajadoras sociales sobre el uso del sistema VIVA.

- Atención de consultas a las personas sobre las directivas de Essalud y el sistema Viva Essalud, gratuito al principio, con el fin de ganar mayores referencias y hacerse conocer en el mercado.
- Mailing a pymes y grandes empresas sobre nuestros servicios y asistentas sociales.

2. Racionalizar en el mercado.

Tácticas

- Segmentar el mercado focalizándose en empresas de acuerdo al tamaño. Pymes y grandes empresas en la región Lima metropolitana.

3. Mejor la calidad del servicio

Tácticas

- Implementar una app con usuario y contraseña para cada cliente donde podrá ver el estado de sus expedientes
- Brindar feedback constante y rápido cuando el cliente lo requiera a través de correo, llamada o reuniones virtuales

2.3 DESCRIPCION DEL BIEN O SERVICIO

2.3.1 LEY N° 26790, LEY DE MODERNIZACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

. Prestaciones Económicas: constituye un derecho de contenido dinerario que se otorga a los asegurados titulares y/o beneficiarios que determine este Reglamento. Se paga (i) en forma directa por EsSalud o (ii) por la Entidad Empleadora con cargo a reembolso por parte de EsSalud, cuando se reúnen las condiciones y requisitos necesarios para el otorgamiento.

Comprende los subsidios por:

a) Incapacidad temporal para el Trabajo.

b) Maternidad.

c) Lactancia.

d) Sepelio.

3.19. Subsidio: prestación dineraria de duración determinada, que sustituye la pérdida de ingresos frente a una situación de Incapacidad Temporal para el Trabajo o Maternidad; o que tiene por objeto coadyuvar frente a necesidades de mayor gasto como en los casos de Lactancia y de Sepelio.

2.3.2 Características principales del producto

¿A quién resuelve el problema?

La empresa resuelve el problema a las empresas del sector privado que sean pequeñas, medianas y grandes, sobre el recupero del dinero por los préstamos otorgados (subsidio) a Essalud después de que las contingencias laborales pasen los 20 primeros días, los cuales son cubiertos por las Empresas. Advancis, como proveedor de servicios garantiza a estas empresas el máximo resultado para el logro de los objetivos de sus clientes.

¿Qué necesidad o deseo cubre?

La empresa satisface las necesidades de las empresas de recuperar el dinero por los préstamos otorgados a Essalud a través de un reembolso durante el periodo de contingencia por el pago realizado al trabajador. La empresa necesita ese dinero en su totalidad para cubrir sus costos o gastos.

¿A qué categoría pertenece?

La empresa pertenece al CIUU 74145. Actividades de asesoramiento empresarial y en materia de gestión. Se incluye actividades de asesoramiento y gestión combinados, la cuales son las siguientes:

Gestión:

Garantizar la gestión de recupero de subsidios (maternidad, enfermedad, lactancia, incapacidad temporal), reactivaciones, afiliación de conyugue o concubino

Canje de certificados médicos (validación, subsanación de observaciones, armado de expedientes, etc.) al 100% de manera eficiente, cuyos resultados serán brindados al cliente a través de reportes mensuales y anuales, además de realizar funciones ligadas al trabajo social (como visitas domiciliarias a pacientes, etc.).

Asesoramiento

Brindar charlas, asesorías y capacitaciones presenciales y/o virtuales de manera personalizada y grupal sobre prestaciones económicas en Essalud, a través de las distintas plataformas a un costo económico y en otros casos, gratuitos, donde no solo se le brindara al cliente una guía detallada y bien organizada con material incluido sobre el sistema VIVA de Essalud, sino también establecer un tiempo de dos a tres horas durante la capacitación para la resolución de todas la consultas que presente nuestros participantes, brindándole el feedback correspondiente.

2.3.3 Atributos intangibles**LA MARCA**

Las marca es tomada como la representacion de la empresa, cuyo objetivo fundamental es posicionarse en la mente del consumidor de modo que los clientes relacionen el termino éxito, responsabilidad, compromiso y buenos resultados con Advancis.

Respecto a las características de la marca:

Descriptivo y sugestivo : Muestra el nombre que busca describir o brindar alguna señal sobre el objetivo de la empresa , se busca dar un mensaje positivo a las empresas . Ejemplo Advancis: Avanzar hacia un objetivo.

Cromatismo :El empleo estrategico de colores en el logotipo de empresa.

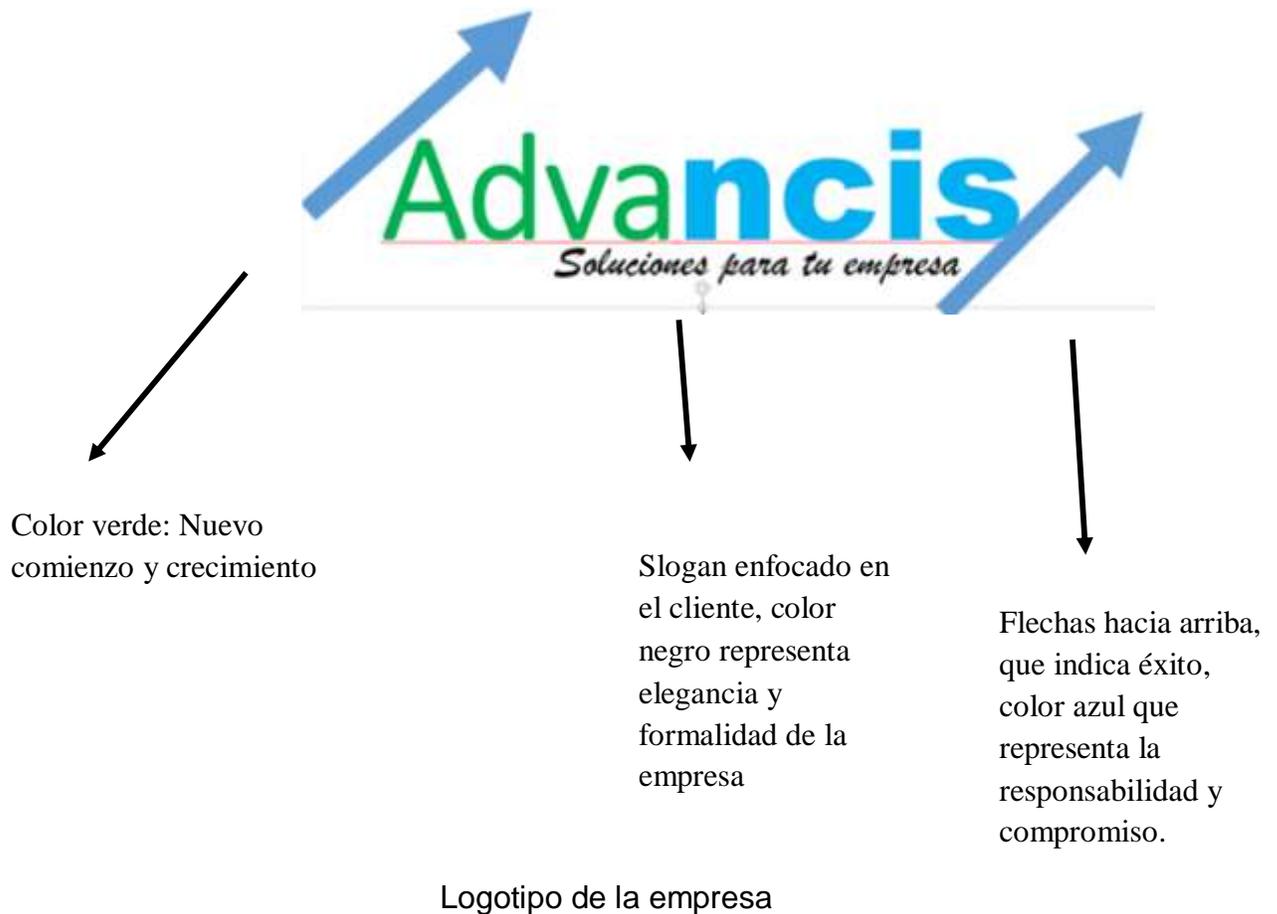


FIGURA 19: Estructura del logotipo de la empresa

Fuente: Elaboración propia.

Para definir el logotipo de la empresa, se basó en la brevedad (Advancis una sola palabra de 7 letras). Es de fácil lectura y pronunciación (se pronuncia tal como se lee). El término está basado en el habla anglosajona, lo que da cierto aire de prestigio y modernidad que es agradable para el oído (eufonía). El término es fácil de recordar para los profesionales y empresas, sin embargo, puede ser un poco complicado para el peruano de a pie recordar exactamente el nombre. Eso sí, está directamente relacionado con objetivo de la organización.

CALIDAD

- Servicio de calidad. Atención y gestión personalizada para cada empresa,
- Calidad en los resultados. Cumplir con un mínimo del 90% para las gestiones realizadas con éxito ante Essalud.
- Asesoría especializada personal o grupal al personal de la empresa sobre temas relacionados a directivas de Essalud EPS,STCR y afines , con feedback constantes y resolución de consultas
- Cumplir a cabalidad con los compromisos y acuerdos determinados en el contrato por ambas partes.

INNOVACION

Implementación de un aplicativo mediante el cual el cliente podrá consultar en tiempo real el estado del procesamiento de la solicitud. Asimismo, podrá registrar su nivel de satisfacción y algún tipo de queja o sugerencia que desee nombrar.

VCS

Las capacidades que agregan valor a la empresa, son el capital humano. Se cuenta con una licenciada colegiada en trabajo social con amplio expertise en las gestiones de prestaciones económicas y seguros, así como el desempeño de funciones de bienestar. Tiene un amplio conocimiento de las directivas de Essalud y está actualizada con el sistema VIVA(recién implementada de este año) del cual tiene un amplio manejo. La trabajadora logró recuperar para una empresa más de 1 millón y medio de soles en subsidios en un año para una sola empresa.

El gerente y titular de la empresa también tiene un conocimiento alto sobre las prestaciones económicas y seguros, además de haber trabajado como asistente de bienestar social

Buen ambiente organizacional, motivación, estrecha relación y sinergia entre las áreas operativas enmarcada en un liderazgo participativo el cual tiene como objetivo la calidad y la productividad de la empresa para lograr el bienestar del cliente.

BENEFICIOS

La empresa buscar crear beneficios racionales (recupero de dinero) para su empresa mediante el logro efectivo de los resultados y el valor agregado (capacitaciones, App) que buscan satisfacer la necesidad de sus clientes para su bienestar (beneficio emocional a una **Persona** jurídica) a través del logro de sus objetivos reforzando el vínculo con los clientes de tal manera que ellos tengan total confianza y seguridad en nuestros servicios. Se busca posicionar la misión y valores de la empresa en la mente de nuestros clientes para ganar su fidelización. Para lograr esto se ejecutará una estrategia de posicionamiento y diferenciación que serán descritos más adelante.

2.4. Estudio de la demanda

El estudio de la demanda es un trabajo de investigación que se realiza para recopilar datos sobre el mercado y analizar aspectos de nuestros potenciales clientes.

2.4.1 Definición de demanda

Muchos expertos han definido la demanda con criterios diferentes pero la mayoría de ellos han coincidido en señalar que la demanda es un factor relevante para aquellas empresas que recién van a iniciar sus actividades; por ejemplo, Kotler (2002) afirma que “la demanda es el deseo que se tiene de un

determinado producto que está respaldado por una capacidad de pago" (Pág. 54).

El mercado objetivo son las empresas privadas a nivel Lima. La razón es la siguiente:

Todas las empresas formales del Lima, especialmente las que tienen más de 100 trabajadores siempre tienen algún tipo de contingencia laboral (enfermedad, accidente laboral, maternidad, lactancia, sepelio) por lo cual deben obligatoriamente realizar un trámite de recupero de subsidio, para recuperar el dinero ante Essalud, ahora, con la pandemia están surgiendo múltiples casos de subsidio Covid. Las empresas buscan apoyo al personal de recursos humanos quien realiza la gestión de subsidios, debido a la sobrecarga de funciones que en muchos casos sufren las trabajadoras sociales, pero fundamentalmente lo que quieren es recuperar el dinero en su totalidad. (Subsidio pagado). En el caso de las empresas grandes que tienen filiales a nivel nacional no hay problema, debido a que las filiales se encargan de proveer los requisitos, incluso en el caso de los asegurados en Essalud envían directamente el CITT (Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo) emitido por esta entidad, a la central en Lima, donde nuestra empresa entra como proveedor realizando el subsidio o la validación correspondiente.

- Las prestaciones económicas comprenden los subsidios por incapacidad temporal, maternidad, lactancia y prestaciones por sepelio.

- El derecho al subsidio por incapacidad temporal se adquiere a partir del vigésimo primer día de incapacidad. Se otorga mientras dura la incapacidad del trabajador, hasta un máximo de 11 meses y 10 días consecutivos. Los trabajadores portuarios tendrán derecho al subsidio a partir del primer día de ocurrida la incapacidad laboral. El subsidio equivale al promedio diario de las remuneraciones de los últimos 12 meses calendarios inmediatamente anteriores al mes en que se inicia la contingencia.

- El subsidio de maternidad se entrega en dinero con el objeto de resarcir el lucro cesante como consecuencia del alumbramiento y de las necesidades de

cuidado del recién nacido. Se otorga por 98 días, que pueden distribuirse en los períodos inmediatamente anterior o posterior al parto, a elección de la madre, a condición de que durante esos períodos no realice trabajo remunerado. El monto del subsidio equivale al promedio diario de las remuneraciones de los 12 últimos meses anteriores al inicio de la prestación, multiplicado por el número de días de goce de la prestación. No se podrá gozar simultáneamente de subsidio por incapacidad temporal y por maternidad. Tienen derecho a recibirlo las aseguradas que estén afiliadas en el tiempo de la concepción y tengan 3 meses de aportación consecutivos, o 4 meses no consecutivos dentro de los 6 meses calendarios anteriores al mes en que empieza a recibir el subsidio. Es necesario que la asegurada haya tenido vínculo laboral en el mes de la concepción (excepto en el SSA dependiente).

- En los casos del pescador y procesador pesquero artesanal independiente, trabajador pesquero, pensionista de la CBSSP y del SSA, el monto del subsidio equivale al promedio de las 12 últimas remuneraciones. El subsidio se otorga por 98 días, pero se puede extender por 30 días más en los casos de nacimiento múltiple.

- El subsidio por lactancia se otorga en dinero para contribuir al cuidado del recién nacido. El monto de este subsidio en el período 2011-2014 era de S/. 820.

- El subsidio por sepelio cubre los servicios funerarios por la muerte del asegurado, sea activo o pensionista. El monto de este subsidio en el período 2011-2014 era de S/. 2 070. Y a la fecha continua.

MERCADO TOTAL

A diciembre de 2018, el Directorio Central de Empresas y Establecimientos elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), registró 2 millones 393 mil 33 empresas. Esta información tiene como fuente principal los registros administrativos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), actualizado con las diferentes encuestas de empresas que ejecuta el INEI.

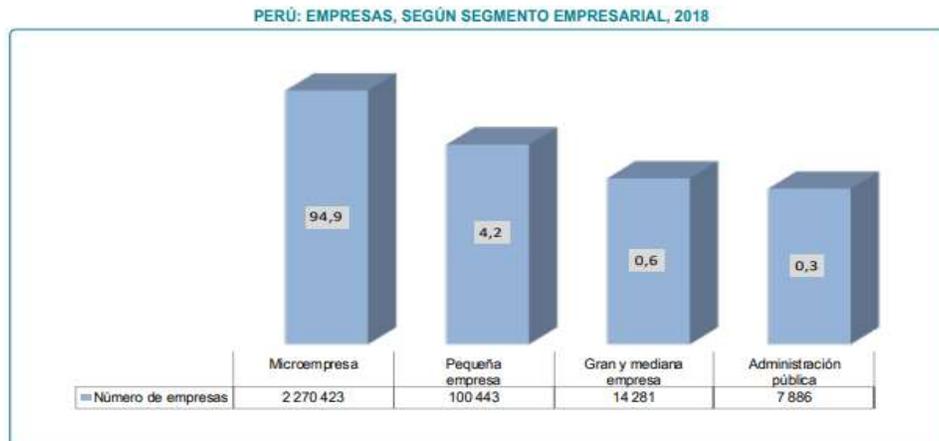


FIGURA 20: EMPRESAS SEGÚN SEGMENTO EMPRESARIAL 2018

FUENTE: INEI (2018)

Se puede deducir entonces que hay 2'385,147 empresas del sector privado en el país.

MERCADO TOTAL

Todas las empresas privadas formales del país, que necesitan obligatoriamente gestionar expedientes relacionado a cualquier tipo de prestaciones económicas y seguros de sus trabajadores con el fin de recuperar su dinero por el subsidio pagado a Essalud.

FIGURA 21: MERCADO TOTAL

FUENTE: Elaboración propia

MERCADO POTENCIAL

Según el ámbito geográfico, el 48,9% del total de las empresas se ubicaron en el departamento de Lima y en la Provincia Constitucional del Callao, con lo cual se observa concentración empresarial en la ciudad capital. Otros departamentos que tienen mayor concentración de empresas fueron Arequipa y La Libertad con 5,6% y 5,3%, respectivamente.

CUADRO N° 5.1
LIMA METROPOLITANA: NÚMERO DE EMPRESAS, SEGÚN SEGMENTO EMPRESARIAL, 2017-18

Segmento empresarial	2017	2018		Var % 2018/17
		Absoluto	Porcentaje	
Total	1 066 451	1 106 853	100,0	3,8
Microempresa	996 832	1 036 176	93,6	3,9
Pequeña empresa	58 542	59 326	5,4	1,3
Gran y mediana empresa	10 066	10 307	0,9	2,4
Administración pública	1 011	1 044	0,1	3,3

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Directorio Central de Empresas y Establecimientos.

FIGURA 22: Numero de empresas según segmento empresarial 2017-18

FUENTE: INEI

Se observa que hay más de 69,633 pequeñas, medianas y grandes empresas, de las cuales muchas de las grandes corporaciones tienen filiales y otras como, por ejemplo, Graña y Montero tienen subsidiarias cada uno con una administración y personal diferente lo cual amplía la necesidad del mercado y genera grandes oportunidades para las empresas. Por su parte un gran número de pymes las cuales conforman la mayoría del sector empresarial (99 %), están sufriendo por la crisis económica producto de la pandemia, sin embargo, se están reinsertando con esta fase 4, por otro lado, también se tiene en cuenta un posible rebrote y la llegada de la vacuna para mediados del 2021, por lo cual se espera que este sector puede volver a operar normalmente a finales del próximo año. Esta pandemia ha afectado a muchas empresas, muchas de las cuales han optado por reducir personal o en el peor de los casos declararse en quiebra, sin duda esto afecta a nuestro sector ya que al haber menos trabajadores, habrá un menor número de probabilidad de contingencia laboral, y por lo tanto menos subsidios por procesar lo cual afecta los ingresos de la empresa, en caso se opte por un medio de pago por número de expedientes procesados, por otra parte están surgiendo un gran número de subsidios covid y que se están procesando por el sistema virtual VIVA EMPRESAS, se espera sin embargo un escenario más positivo para las mypes de cara al próximo año, ya que sin duda representan una gran demanda potencial para nuestra empresa.

Mercado Potencial

Todas las empresas privadas formales de Lima metropolitana, que necesitan obligatoriamente gestionar expedientes relacionado a cualquier tipo de prestaciones económicas y seguros de sus trabajadores con el fin de recuperar su dinero por el subsidio pagado a Essalud.

Mercado meta

Todas aquellas Pymes y grandes empresas formales del sector privado de la región de Lima metropolitana, que necesitan obligatoriamente gestionar expedientes relacionados a cualquier tipo de prestaciones económicas y seguros de sus trabajadores con el fin de recuperar su dinero por el subsidio pagado a Essalud.

FIGURA 23: DESCRIPCIÓN DE MERCADO POTENCIAL Y META.

FUENTE: INEI

2.4.2 Cálculo de la demanda de la demanda del mercado

SERVICIO 1

Para determinar el mercado total se necesitó recopilar información a través del INEI. Para determinar los precios y la intención de comprar se aplicó fuentes primarias (encuestas e investigación propia)

Se obtuvo que para diciembre del 2018 había 693,633 pymes y grandes empresas en la región de Lima metropolitana

Para determinar la intención de compra se basó en un tamaño muestra con un 90% de nivel de confianza y un error del 8%

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

$$Z=1.645$$

$$P=0.5$$

$$Q=0.5$$

$$E=0.08$$

TAMAÑO DE LA MUESTRA ES 106 ENCUESTAS.

TABLA 24: Estimación de la demanda del mercado

ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA DEL MERCADO									
NÚMERO DE CLIENTES X CANTIDAD MEDIA DE COMPRA X LA FRECUENCIA MEDIA ANUAL = VOLUMEN DEMANDADO X PRECIO MEDIO PAGADO = VALOR DEL MERCADO									
SEGMENTOS	TOTAL PYMES Y GRANDES EMPRESAS LIMA METROP.		CONTRATAN LOS SERVICIOS DE UN PROVEEDOR		FRECUENCIA ANUAL DE COMPRA	CANTIDAD MEDIA DE COMPRA POR VEZ	TOTAL COMPRA	PRECIO DE GESTION	VALOR DEL MERCADO
	%	TOTAL P YMES Y GRAND METROP.	%	MILES	VECES	Numero de PRODUCTOS	Numero de expedientes	SOLES	MILES DE SOLES
	100.0	69,633	43.8%	30499	1	3	91,498	59.76	S/. 5,467,906
TOTAL	100.0	69,633	43.8%	30499	1	3	91498	59.76	S/. 5,467,906

Fuente: Elaboración Propia

Para hallar la demanda del mercado anual se basó en la formula número de clientes por la cantidad de media de compra y por la frecuencia anual de compra

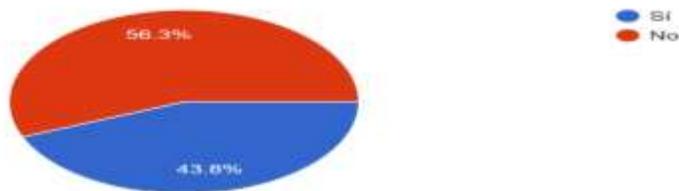


FIGURA 24: Porcentaje de cliente que trabajan con una empresa proveedora de gestiones de expedientes de prestaciones economicas y seguros ante essalud.
Fuente: Encuesta

Se observo que del total de encuestados , el 43,8% contrata los servicios de un proveedor para que les realice las gestiones de sus expedientes en Esslaud.

- Intención de compra: 43.8 %
- Frecuencia anual de compra: Se contrata a la empresa por 1 vez al año
- Cantidad media de compra: 3 tipos de gestiones:
- Subsidios/validación de descansos médicos/ reactivaciones
- Precio de gestión: 59.76 soles
- La demanda anual en soles del mercado objetivo es de 5,467,906 soles al año.
- EL precio se determinó a través de :

3. Si marco si, en la anterior pregunta ¿A qué precio le gestionaron sus expedientes de manera individual?

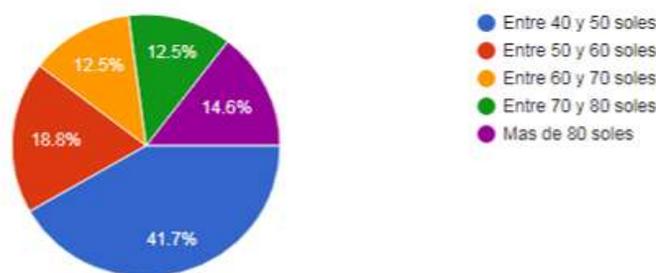


FIGURA 25: Precio al que le gestionaron sus expedientes.

Fuente: Encuesta

La encuesta muestra que el 41.7% de las personas encuestadas gestionaron sus expedientes a un precio que varía entre 40 y 50 soles, mientras que el 18.8% lo gestionaron a un precio entre 50 y 60 soles y el 14.6% lo hicieron por más de 80 soles

Precio

Tabla 25: Determinación de los precios, mediante el market clase

		MARKET CLASE	
<40 Y 50 SOLES>	41.70%	S/. 45.00	S/. 18.77
<50 Y 60 SOLES >	18.80%	S/. 55.00	S/. 10.34
<60 Y 70 SOLES>	12.50%	S/. 65.00	S/. 8.13
<70 Y 80 SOLES>	12.50%	S/. 75.00	S/. 9.38
<MAS DE 80 SOLES>	14.60%	S/. 90.00	S/. 13.14
		TOTAL	S/. 59.76

.Fuente: Elaboración propia

10 ¿A qué precio le gustaría pagar para la gestión de recupero de subsidio (listo para el cobro en el banco) sobre algún tipo de prestación económica ante Essalud (lactancia, maternidad, incapacidad temporal, sepelio)?



FIGURA 26: Precio que los encuestados están dispuestos a pagar por un trámite de prestaciones económicas.

Fuente: Encuesta

El 49.2% de los encuestados manifestó que le gustaría pagar entre 50 y 60 soles por la gestión de recupero de subsidios, asimismo el 17.5% de encuestados le gustaría que el precio fuera entre 60 y 70 soles, y el otro 17.5 %, entre 70 y 80 soles

Tabla 26: Determinación del precio ideal para las gestiones de expedientes en prestaciones económicas, mediante el market class .

		MARKET CLASE	
<50 y 60 soles>	49.20%	S/. 55.00	S/. 27.06
<60 y 70 soles>	17.50%	S/. 65.00	S/. 11.38
<70 y 80 soles>	17.50%	S/. 75.00	S/. 13.13
<80 y 90 soles>	7.90%	S/. 85.00	S/. 6.72
<Mas de 90 soles>	7.90%	S/. 100.00	S/. 7.90
TOTAL			S/. 66.18

Fuente: Elaboración propia

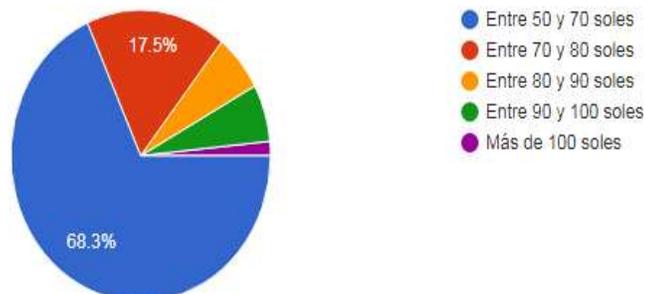


FIGURA 27: Precio que les gustaría pagar a los encuestados por las validaciones de descansos médicos.

Fuente: Encuesta.

Del total de encuestados, el 68.3 % manifestó que su precio ideal para la gestión de validaciones de certificado médico es entre 50 y 70 soles, el 17.5%, entre 70 y 80 soles mientras que el 12.60% entre 80 y 100 soles

Tabla 27: Determinación del precio ideal para las gestiones de validación de certificados médicos, mediante el market clase.

Fuente: Encuesta

		MARKET CLASE	
<50 y 70 soles>	68.30%	S/. 60.00	S/. 40.98
<70 y 80 soles>	17.50%	S/. 75.00	S/. 13.13
<80 y 90 soles>	6.30%	S/. 85.00	S/. 5.36
<90 y 100 soles>	6.30%	S/. 95.00	S/. 5.99
<Más de 100 soles>	1.60%	S/. 110.00	S/. 1.76
		TOTAL	S/. 67.21

Fuente: Encuesta.

Considerando el precio promedio para la empresa e ideal para los dos principales tipos de productos. Se tiene que

PRECIO PROMEDIO.....59.76

PRECIO IDEAL DE PRESTACIONES ECONOMICAS.....66.18

PRECIO IDEAL DE VALIDACIONES DE CERTIFICADOS
MEDICOS.....67.21

$$PP+PI1+PI2=59.76+66.18+67.21/3=64.38$$

PRECIO DE VENTA SERA:

Se considera que el precio a definir es el promedio: **65 soles**

Que se distribuirá en tres tipos de gestiones:

- Validación de descanso medico: **100** soles
- Subsidios **60** soles
- Inscripción de derecho habientes **35** soles

$$100+60+35=195/3= \quad \mathbf{65 \text{ soles}}$$

SERVICIO 2

Tabla 28: Estimación demanda servicio 2

ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA DEL MERCADO									
NÚMERO DE CLIENTES X CANTIDAD MEDIA DE COMPRA X LA FRECUENCIA MEDIA ANUAL = VOLUMEN DEMANDADO X PRECIO MEDIO PAGADO = VALOR DEL MERCADO									
SEGMENTOS	TOTAL PYMES Y GRANDES EMPRESAS LIMA METROP.		CONTRATAN LOS SERVICIOS DE UN PROVEEDOR		FRECUENCIA ANUAL DE COMPRA	CANTIDAD MEDIA DE COMPRA POR VEZ	TOTAL COMPRA	PRECIO DE GESTION	VALOR DEL MERCADO
	%	TOTAL PYMES Y GRAND METROP.	%	MILES	VECES	Numero de PRODUCTOS	Servicio Prestado	SOLES	MILES DE SOLES
	80.0	69,633	43.8%	30499	1	1	30,499	1882	S/. 57,399,596
TOTAL	80.0	69,633	43.8%	30499	1	1	30499	1882	S/. 57,399,596

Fuente: Elaboración propia

2.4.3 PROYECCION DE LA DEMANDA

Para el calculo de la Proyeccion de la demanda se considera diferentes calculos tales como el crecimiento poblacional , mercado nuevo,tendencia del mercado,entre otros.

FACTORES EXTERNOS

TABLA 29: Factores externos para la proyeccion de la demanda

FACTORES EXTERNOS									
POBLACION MERCADO ACTUAL	ECONOMIA PERUANA	PODER ADQUISITI- VO	TENDENCIA	COMPETEN- CIA	INFLACIÓN	DEVALUACIÓN	INTERESES	DESEMPLEO	IMPACTO
1.3%	11.5%	3.0%	1.0%	2.0%	1.8%	1.5%	2.0%	7.3%	
0.55%	5.0%	1.3%	0.44%	0.88%					8.21%
		0.09	0.030						0.12
			0.010						0.01
0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%					
						-0.88%			-0.88%
						-0.09%			-0.09%
								-0.06%	-0.06%
0.55%	5.0%	1.3%	0.44%	0.88%	-0.97%	0.00%	-0.06%	0.00%	-1.03%

Fuente:Elaboracion propia

ESTADO RESULTADO DE LA DEMANDA PARA EL AÑO 2021 Y EL OBJETIVO

TABLA 30:Estado de resultado del mercado de demanda

	AÑO ACTUAL	OBJETIVO
N°de clientes	43.8%	52.01%
Cant. Prom.	3.0	3
Frec. Prom./Año	1.00	1.01

CONSUMO

EMPRESAS 69,633 69,981

	AÑO ACTUAL	OBJETIVO
N°de clientes	30,499	35,112
Cant. Prom.	3.0	3.1
Frec. Prom./Año	1.00	1.01
VOLUMEN	91,498	110,644

Fuente: Elaboracion propia

Teniendo en cuenta que el volumen de venta del mercado es 110,644 expedientes, se distribuye entre un ejercicio el cual varia debido que en los primeros doce meses recién sucede los 20 primeros días (costo cubiertos por los empleadores) y la demanda aumenta en los siguientes seis sumado a las reactivaciones y levantamiento de observaciones, por lo cual hay un mayor volumen de expedientes procesados en los meses de Julio a Diciembre.

	100	6	6	7	6	8	7	9	10	10	10	10	11
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
	110,644	6,639	6,639	7,745	6,639	8,851	7,745	9,958	11,064	11,064	11,064	11,064	12,171

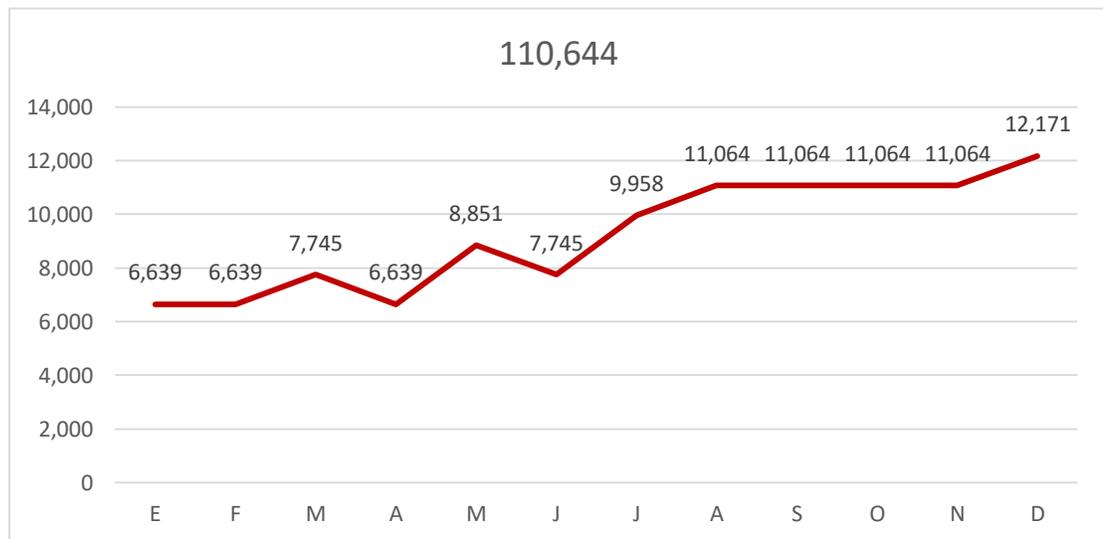


FIGURA 28 : Proyección de volumen de pedidos procesados ante Essalud

Fuente Elaboración propia

2.5 Estudio de la OFERTA

Para Fisher L. y Espejo J. (2011), la oferta es: "las cantidades de un producto que los productores están dispuestos a producir a los posibles precios del mercado" (p. 243). En la oferta, ante un aumento del precio, aumenta la cantidad ofrecida (ver

Figura). En la curva puede verse que cuando el precio es muy bajo, ya no es rentable ofrecer ese producto o servicio en el mercado, por lo tanto, la cantidad ofrecida es 0.

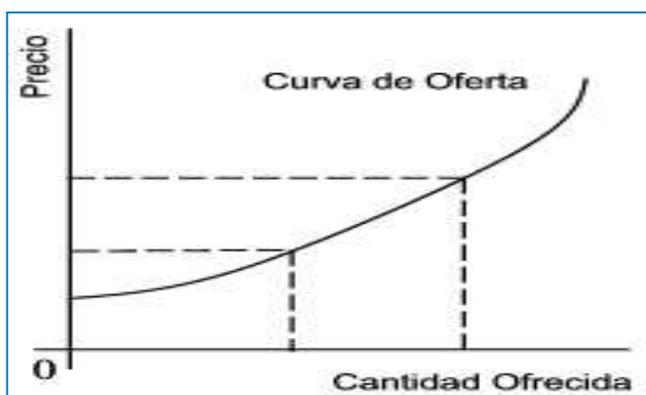


FIGURA 29: GRAFICO DE LA OFERTA

El mercado de prestaciones económicas y seguros ha estado presente desde hace muchos años cuyas gestiones son designadas a las trabajadoras sociales y tramitadores, sin embargo, la oferta para este negocio como persona jurídica y no natural, es muy difícil de determinar porque es un mercado relativamente nuevo, con muy poca información en las organizaciones, además hay empresas ya consolidadas que han cambiado de giro o en algunos casos se dieron de baja. Actualmente debido a la pandemia muchas de ellas se han quedado estancadas, así como otras empresas existentes y nuevas que brindan capacitaciones de manera virtual sobre las gestiones de expedientes relacionados a prestaciones económicas ante la plataforma VIVA Essalud., hemos encontrado como resultado de investigación propia a 11 empresas (cuyos nombres están la tabla anexa 16). Cabe destacar, que algunos de nuestros competidores no ofrecen un servicio específico de tramites en Essalud, sino que lo toman como parte de los diferentes servicios que brindan al cliente. Por ejemplo la empresa Manqv S.A.C que si bien es una agencia de viaje de acuerdo a su información a Sunat, también ofrece asesoría empresarial sobre contabilidad y además gestión de subsidios y funciones de bienestar social (visitas domiciliarias, etc.). Otra variable a analizar es que existen

empresas como Tawa S.A.C. o CONSULTING que también ofrecen servicios relacionados a prestaciones económicas pero lo hacen mediante la intermediación laboral, es decir proveen al cliente por ejemplo una trabajadora social para que gestione los expedientes y funciones afines a su carrera, garantizando al cliente un buen servicio, considerando este contexto, se los ha considerado como competidores indirectos. Otros competidores indirectos son los tramitadores, personas naturales quienes mediante un servicio de 4ta categorías se encargaban hasta antes de la pandemia de realizar los trámites de manera presencial ante el CEVIT (centro de validaciones de incapacidad temporal) Y CORPORATIVO (para los subsidios) de Essalud. Se vieron afectados porque carecen de conocimiento de la herramienta virtual VIVA Essalud y porque tienen una menor relevancia a la hora de que el cliente evalúa opciones en comparación con una trabajadora social y una empresa proveedora (visitas domiciliarias, etc.).

2.5.2 Factores en la opción de compra de un servicio

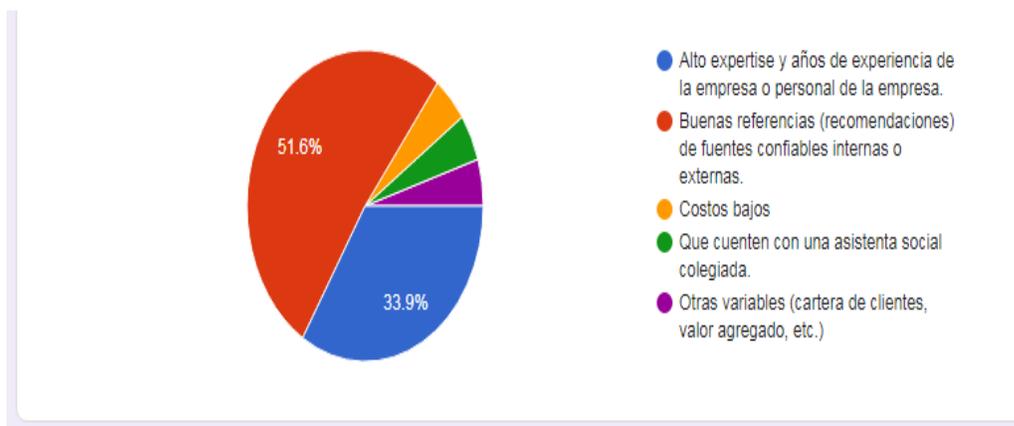


FIGURA 30: Criterio de valoración de los encuestados a la hora de elegir un proveedor de gestiones

FUENTE: Encuesta

Sin duda, como se mencionó en párrafos anteriores, los empleadores priorizan la seguridad y profesionalismo sobre buen expertise y años de experiencia. Así se tiene que el 51.6 % de los encuestados valoran las buenas referencias de fuentes confiables externas o internas antes de elegir a un proveedor, seguido del 33.9% que prioriza el alto expertise y años de experiencia.

2.5.3 Oferta de la empresa

La empresa para el cálculo de la oferta se ha basado en la experiencia del titular de la empresa y de la trabajadora social, quien brinda sus servicios mediante recibo por honorarios, con un promedio de 50 expedientes procesados al mes por persona en empresas grandes. Mientras que en empresas medianas y pequeñas un promedio de 10 expedientes por persona. Considerando el promedio de ambos se tiene un promedio de 30 expedientes procesados al mes por persona. Debido a que la capacidad instalada de la empresa es de 2 personas. La oferta mensual es de 60 expedientes gestionado al mes, lo que equivale a 720 expedientes gestionados al año.

Estimando un crecimiento anual del 10 % para el mercado de servicios prestados a empresas, se tiene que:

Tabla 31: Proyección de la oferta de la empresa estimada al 2025.

OFERTA DE LA EMPRESA . SERVICIO 1					
PERIODO	AÑO1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
OFERTA DE LA EMPRESA	720	792	828	865	904

Fuente elaboración propia

Oferta servicio 2

Debido a que la capacidad instalada es de solo dos personas, y considerando la gran cantidad de número de expedientes a gestionar bajo un precio unitario para las empresas, se ha determinado que se ofrecerá un servicio bajo un sueldo mensual para una sola empresa, la cual ira aumentado en un cliente más por año y dos, en el año 3 y 5 que será proporcional al aumento de número de trabajadores (Capacidad de diseño). Así se tiene que:

Tabla 32: Proyección de la oferta de la empresa, servicio 2, estimada al 2025.

OFERTA DE LA EMPRESA. SERVICIO 2					
PERIODO	AÑO1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO5
OFERTA DE LA EMPRESA	1	2	4	5	7

Fuente: Elaboración propia

2.6 Determinación de la demanda insatisfecha

Para determinar la demanda insatisfecha se utiliza la siguiente formula

- $\text{Demanda Insatisfecha}_{(\text{anual})} = \text{Demanda}_{(\text{anual})} - \text{Oferta}_{(\text{anual})}$

Así se obtiene

Tabla 33: Demanda insatisfecha determinada al año objetivo.

	Año actual	Año objetivo
DEMANDA	208,899	226,049.6
Oferta de la empresa	720	792
Demanda insatisfecha	208,179	225,258

Fuente: Elaboración propia

De nuestro mercado meta, se obtiene una demanda insatisfecha de 225,258 expedientes que no son procesados para la empresa Advancis lo que llevado a términos de valor monetario en el mercado es 13461418 soles.

Demanda insatisfecha especifica al 2025(Número de expedientes)

SERVICIO 1

Tabla 34: Demanda insatisfecha especifica al 2025 para el servicio 1

DEMANDA INSATISFECHA(NUMERO DE EXPEDIENTES)					
PERIODO	AÑO1	AÑO 2	AÑO3	AÑO 4	AÑO5
DEMANDA	208,899	226,050	236,222	246,852	257,960
OFERTA DE LA EMPRESA	720	792	828	865	904
DEMANDA INSATISFECHA	208,179	225,258	235,394	245,987	257,056

Fuente: Elaboración propia

SERVICIO 2

Tabla 35: Demanda insatisfecha específica al 2025 para el servicio 2

DEMANDA INSATISFECHA(NUMERO DE EXPEDIENTES)					
PERIODO	AÑO1	AÑO 2	AÑO3	AÑO 4	AÑO5
DEMANDA	69633	75350	78741	82284	85987
OFERTA DE LA EMPRESA	1	2	4	5	7
DEMANDA INSATISFECHA	69632	75348	78737	82279	85980

Fuente: Elaboración propia

2.7 Proyecciones y provisiones para comercializar

2.7.1 Pronóstico de venta inicial de la empresa

El pronóstico inicial de ventas de la empresa en el mercado objetivo se muestra en la tabla siguiente. Se ha utilizado la tasa de crecimiento promedio que equivale a 10 % anual para el primer año y 4.5% para los siguientes 4 años

Tabla 36: Venta inicial de la empresa en número de expedientes gestionados en Essalud.

AÑO	Año entero	NUMERO DE EXPEDIENTES GESTIONADOS
2021	1	720
2022	2	792
2023	3	828
2024	4	865
2025	5	904

Fuente: Elaboración propia

2.7.2. Estrategia de plaza (distribución)

Si bien la empresa cuenta con dirección fiscal, su actividad va ligado a servicios de asesoría empresarial, es decir, los procesos de entrega del servicio van ordenados de la siguiente manera:

- **Gestión de documentos de manera presencial:**

Los documentos requeridos son recogidos por el proveedor en la sede del cliente para su armado, procesamiento y registro en los reportes, en otros casos serán escaneados y enviados vía correo corporativo. El proveedor se encarga de ir presencialmente al centro de validación de incapacidad temporal o al corporativo en el caso de subsidios o afiliaciones. Respecto a los subsidios, una vez que estén listo para cobro, se da el siguiente escenario:

El cliente le da autorización al proveedor para que deposite los subsidios (cheques), donde el banco transfiere el dinero a la cuenta del cliente y el proveedor envíe los vouchers vía correo a la compañía quedando constancia del envío, caso contrario la misma empresa se encarga de cobrar el dinero en el tiempo establecido, si no lo hace se tendrá que hacer reactivaciones.

- **Gestión de documentos de manera virtual**

Con la implementación del sistema virtual VIVA Essalud, el proceso es mucho más simple ya que todo se hace mediante el internet. Los documentos (requisitos solicitados), sin embargo, son recogidos de manera presencial. Todo el proceso de validación, subsidios, afiliación de conyugue, recién nacido, entre otros, son realizados de manera virtual por el sistema VIVA donde se le envía vía correo el screenshot del documento exitosamente procesado al cliente.



Figura 31: Cuadro de procesos de la empresa

Fuente: Elaboración propia

2.7.3. Estrategia de promoción.

Debido a que la empresa se encuentra insertándose en el mercado y los recursos son limitados, se optará por la publicidad aprovechando la valiosa herramienta del internet.

La publicidad se dará en las redes sociales destacando dos, fundamentalmente:

El Facebook y el LinkedIn, se creará páginas en esta plataforma con información actualizada sobre nuevas directivas, noticias relacionadas al sector administrativo de Essalud, así como la publicación de tutoriales gratuitos donde se enseñarán algunos conceptos básicos sobre el manejo y gestiones del sistema VIVA. Habrá constante interacción con los usuarios para la resolución de consultas, publicación de capacitaciones con el objetivo de captar clientes potenciales, diseño moderno y atractivo para el usuario. Respecto a linkedin, se busca un target más corporativo y ampliar la red de contactos a través de publicaciones de información actualizada y las capacitaciones a realizarse. Para las primeras capacitaciones al público en general (serán gratuitas al principio), se promocionarán a través de Facebook.

Esta herramienta es interesante porque no se basa en un monto fijo sino es proporcional al número de likes ganados por el post y la página, además es económico y rentable.

Además, se aprovechará la gran ventaja de páginas como la bolsa de trabajadores sociales en el Perú, la cual cuenta con más de 47 mil miembros a nivel nacional, donde la publicidad del servicio es gratuita y accesible a muchos profesionales y por lo tanto clientes potenciales, entre otras páginas.

Se está considerando tener una página web con hosting y correo corporativo con un plan económico anual, para darle una mayor formalidad a la hora de presentarse con el cliente, para lo cual se apoyará con la herramienta google SEO cuyo método de precio funciona similar al Facebook.

2.8. Descripción de la política comercial

La política comercial es el conjunto de procedimientos y regulaciones que determinaran como una empresa desarrolla sus actividades económicas y de comercialización con sus clientes y otras de las empresas del mercado donde se desarrolla. Esta es fundamental, ya que depende de la efectividad de la política comercial si una empresa podrá lograr sus resultados en el tiempo establecido o no. Así mismo, esta política comercial debe estar adaptada a las estrategias de la empresa.

Objetivo de venta:

El mercado meta son las empresas pequeñas, medianas y grandes debido a que cuenta con un mayor número de trabajadores, por lo cual el riesgo de una contingencia laboral es mayor, y tendrán mayores necesidades de recuperar su dinero.

Condiciones de venta:

Habrà bancarización de los pagos, que serán depositados a la cuenta de ahorros de persona jurídica de la empresa mediante cheque o depósito directo, la cual

estará afecta a detracción de acuerdo a ley. La empresa emitirá facturas por los servicios prestados de manera mensual, la cual puede ser monto mensual o un por número de expediente de acuerdo a la necesidad del cliente. La política de cobro de los pagos quedará establecida, previo acuerdo entre las partes en el contrato de locación de servicios. Se entregará reportes mensuales y anuales sobre las gestiones realizadas (cobradas, pendientes de pago, y observadas) al empleador con el objetivo de que pueda evaluar el rendimiento de Advancis, en caso de incumplimiento o entrega incompleta, tardía o defectuosa del servicio, el cliente podrá suspender los pagos que se encuentran pendientes, asimismo este no se verá obligado a pagar ningún tipo de compensación, indemnización o intereses moratorios. Si el proveedor incurre en la falta sobre la entrega de sus servicios, el cliente estar facultado para resolver el contrato de forma automática. Cabe destacar que el cliente solo pagará a Advancis, por los servicios prestados, el proveedor cubrirá los gastos de movilidad y representación, salvo el cliente diga lo contrario. Finalmente, no existe ningún tipo de vínculo laboral entre las partes.

Canales de venta:

Los canales de venta de la empresa son muy limitados debido a que pertenece al sector servicios sin embargo se debe considerar lo siguiente:

- La empresa Advancis personalmente visitará a los clientes (días por semana acordado con el empleador) para el armado de expedientes, coordinaciones con el área de RRHH de la empresa, capacitaciones personalizadas y grupales donde se dará el feedback a los clientes. En caso de la pandemia, estas capacitaciones, serán vía Zoom u otra web de videoconferencia.
- La entrega de los vouchers y reportes será a través de correo electrónicos
- El cliente observará y evaluará el estado de los procesos de las solicitudes en la app implementada por Advancis.
- El cliente y potenciales clientes nos contactaran a través de nuestras redes sociales, pagina web y las capacitaciones que se dará al público en general

Sistema de control:

El sistema de control se dará a través del mismo aplicativo, donde el cliente puede colocar su información sobre el grado de satisfacción por el servicio realizado de manera mensual o por número de expedientes.



El prototipo de la aplicación muestra un formulario de evaluación de satisfacción. En la parte superior, se encuentra el logo de 'Advancis' con el lema 'Soluciones para la empresa'. Debajo del logo, se plantea la pregunta: '¿Cómo evaluaría su satisfacción respecto al servicio entregado?'. A continuación, hay una barra de cinco estrellas amarillas. El formulario contiene tres secciones de evaluación, cada una con una barra de cinco estrellas: 'Envío' (5 estrellas), 'Servicio al cliente' (5 estrellas) y 'Producto' (4 estrellas, con la quinta estrella desactivada). Debajo de estas secciones, se muestra el mensaje 'Muchas gracias. ¿Le gustaría agregar algo más?' y un campo de texto vacío. En la parte inferior del formulario, hay un botón naranja con el texto 'Enviar'.

FIGURA 32: Prototipo de la app , midiendo el nivel de satisfacción del cliente.

Fuente: Elaboración propia

Se trabajará con KPIs de eficiencia y productividad para evaluar el rendimiento del personal de la empresa.

2.8.1 Definición de precio

Goñi (2008,12) señala que el precio es: “La cantidad de recursos financieros (dinero) y/o físicos (cuando se cambia un producto por otro en el caso del trueque) que está dispuesto a pagar el consumidor o cliente por un bien o servicio, siempre y cuando éste satisfaga sus necesidades o cumpla los requisitos requeridos, que sea de utilidad en términos de uso, tiempo y lugar”

2.8.2. Estrategia de producto o servicio

Nuestros servicios van asociados a todo tipo de gestiones de expedientes sobre prestaciones económicas y seguros ante Essalud y todo el proceso que compone desde la solicitud de los requisitos al cliente hasta el pago del subsidio. Asimismo, para fidelizar a nuestros clientes les ofrecemos capacitaciones y talleres, de manera adicional, a su personal en el tiempo y el lugar que ellos consideren conveniente sobre distintos temas relacionados a nuestros servicios. Actualmente se brinda capacitaciones a empresas y personas sobre el uso del sistema VIVA Essalud, normativas y gestiones sobre validaciones y subsidios en ese sistema virtual. Nuestra principal fortaleza son los resultados expresados en reportes mensuales y anuales, recuperar el mayor dinero posible para la empresa contribuyendo a los objetivos de nuestros clientes en el tiempo establecido. El proceso para que aprueben el subsidio para cobro es, según norma, de 15 días, pero debido a las observaciones de Essalud, como cambio de domicilio, mal llenado de datos, documentos prescritos, etc. Podría demorar en casos extremos hasta 1 año para su cobro en el banco, para lo cual se necesita hacer un seguimiento al expediente en caso sea observado o salga un número de NITT. El cliente tiene que esperar los reportes mensuales o estar presionando al área de recursos humanos para recibir el estado del proceso en que se encuentra la solicitud presentada, sin embargo, nuestra empresa ofrece el desarrollo de una app simple y sencilla donde el cliente con un usuario y contraseña puede consultar, en tiempo real, el estado de trámite y así conocer el progreso de las gestiones realizadas por parte del proveedor.

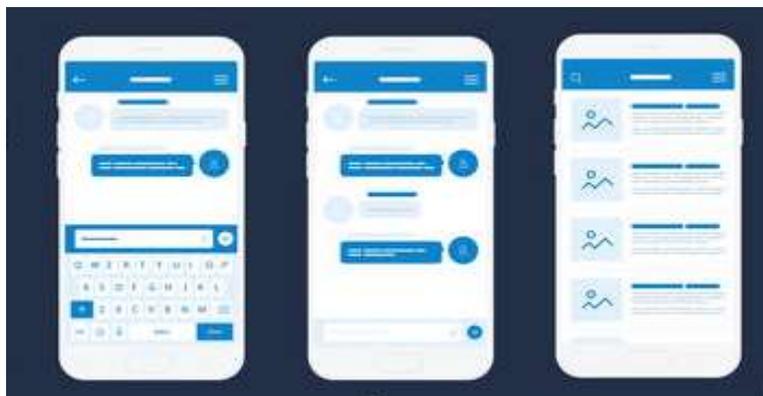


FIGURA 33: Prototipo de la presentación de la app de Advancis.

Fuente: Elaboración propia

2.8.3. Estrategia de precio

La determinación de precios de la empresa ha sido analizada como una cuestión estratégica para gestionarlas de forma activa. En este sentido el nuevo enfoque en la estrategia de fijación de precios es el Pricing, que se define como "el arte y la ciencia de comprender cuánto un cliente estaría dispuesto a pagar por un producto o servicio, intentando obtener el máximo posible de este" (Kent Monroe).

La empresa tenía pensando entrar con precio relativamente bajos debido a que se tiene conocimiento que el precio de la competencia es alto en algunos casos (empresas más reconocidas) y precios normales en caso de las empresas nuevas. Sin embargo debido a que la empresa ha estado recibiendo una mayor interés de la demanda debido a la red de contactos y el amplio y reconocido expertise del personal de la empresa, se ha optado por ir al mercado con un precio competitivo teniendo como referencia el precio normal del mercado.

Para la determinación del servicio 2, debido a la confidencialidad de las empresas para comunicar información sobre sus operaciones, se utiliza como referencia (basado en experiencia propia y de diferentes trabajadoras sociales), el precio que las empresas pagan por un servicio fijo de manera mensual, el cual es igual o muy cercano al sueldo que se le pagan a las asistentes/trabajadoras sociales en el mercado, considerando que las empresas proveedoras representan menores costos que una trabajadora social en planilla para los cliente. Tomando como referencia esta información, se tiene que el sueldo promedio mensual de la trabajadora social es S/ 1,882 (Indeed, 2020).

En conclusión, el precio estándar a ofrecer a nuestra demanda es de S/ 1,800, la cual puede variar debido al tamaño de la empresa y la necesidad (puede

tener muchos pasivos por cobrar). Se sabe por investigación propia que una empresa grande A, paga S/ 3,136.38 (incluido IGV), otra B S/ 3,540 incluidos (IGV), otra C incluso hasta S/ 5,000 como también hay empresas pequeñas que te pagan hasta S/1,000 mensuales.

2.9. Cuadro de la demanda proyectada para el negocio

Para el cálculo se estimó basándose en los siguientes datos:

- Precio unitario: 65 soles
- Demanda anual: 208,899 soles (AÑO BASE)
- CRECIMIENTO ECONOMICO: 8,21% para el año 1 y 4.5% para los siguientes años
- Sueldo monto fijo: Sueldo basado en estimación y experiencia propia
- Con un crecimiento de un cliente más cada año.

Tabla 37: Demanda proyectada en 5 años

DEMANDA ANUAL (NUMERO DE EXPEDIENTES)					
PERIODO	AÑO1	AÑO 2	AÑO3	AÑO 4	AÑO5
DEMANDA	208899	226050	236222	246852	257960

Fuente: Elaboración propia

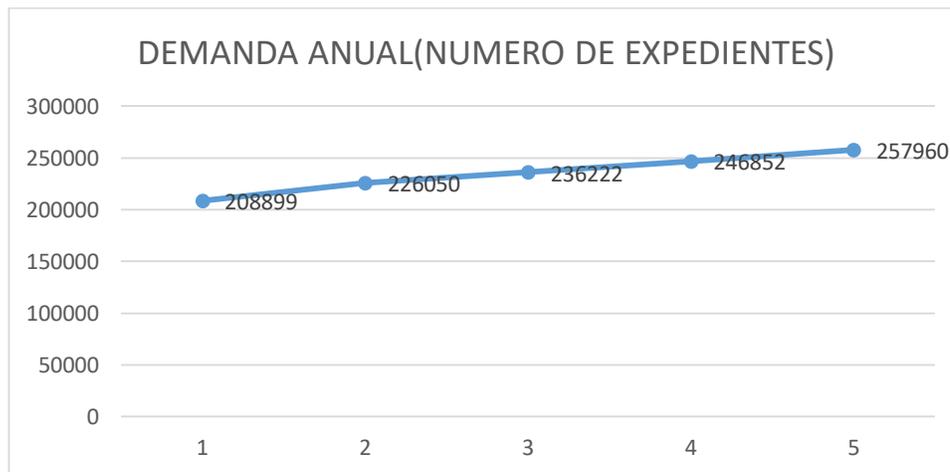


Figura 34: Grafico de la demanda proyectada a 5 años

Fuente: Elaboración propia

La tendencia del grafico tiene pendiente positiva lo que es un buen indicador para la empresa para seguir operando en el futuro.

CAPÍTULO III: ESTUDIO TÉCNICO

En este capítulo se analizan los factores que influyen en la decisión del tamaño del negocio de gestiones de expedientes relacionados a prestaciones económicas y seguros ante Esssalud, los procedimientos para su cálculo y los criterios para buscar su optimización. Por definición, el tamaño es la capacidad de producción que tiene un proyecto durante todo el periodo de funcionamiento. Para el presente Plan de Negocio, se define como capacidad de producción al número de expedientes gestionados al año

3.1 Tamaño del negocio, Factores determinantes

3.1.1 La demanda de mercado

Mercado meta

Definición:

Pymes y grandes empresas del sector privado con un personal mayor a 100 trabajadores, cuya área de recursos humanos o bienestar necesite gestionar expedientes relacionado a cualquier tipo de prestaciones económicas y seguros de sus trabajadores con el objetivo de recuperar el dinero para su organización ante Esssalud en la región de Lima metropolitana.

Para determinar el mercado total se necesitó recopilar información a través del INEI

Para determinar los precios y la intención de comprar se aplicó fuentes primarias (encuestas e investigación propia)

Se obtuvo que para diciembre del 2018 había 69,633 pymes y grandes empresas en la región de Lima metropolitana

- Precio unitario: S/ 65

- Demanda anual: 720 expedientes al año con un crecimiento del 8.21% para el primer año y 4.5% para los 4 años restantes
- Sueldo monto fijo: Sueldo basado en estimación y experiencia propia
- Con un crecimiento de un cliente más cada año.

La demanda

ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA DEL MERCADO									
NÚMERO DE CLIENTES X CANTIDAD MEDIA DE COMPRA X LA FRECUENCIA MEDIA ANUAL = VOLUMEN DEMANDADO X PRECIO MEDIO PAGADO = VALOR DEL MERCADO									
SEGMENTOS	TOTAL PYMES Y GRANDES EMPRESAS LIMA METROP.		CONTRATAN LOS SERVICIOS DE UN PROVEEDOR		FRECUENCIA ANUAL DE COMPRA	CANTIDAD MEDIA DE COMPRA POR VEZ	TOTAL COMPRA	PRECIO DE GESTION	VALOR DEL MERCADO
	%	TOTAL P YMES Y GRAND METROP.	%	MILES	VECES	Numero de PRODUCTOS	Numero de expedientes	SOLES	MILES DE SOLES
	80.0	69,633	43.8%	30499	1	3	91,498	59.76	S/. 5,467,906
TOTAL	80.0	69,633	43.8%	30499	1	3	91498	59.76	S/. 5,467,906

La demanda del mercado meta son 69633(INEI 2018) por los tres tipos de productos son 208,899 expedientes al año

3.1.2 Monto de inversión del negocio

Se requiere del capital de trabajo conformado por administrativos (remuneraciones, Essalud, AFP, materiales de oficina, alquiler de local, internet, etc.) así como gastos de ventas (movilidad, publicidad, etc.) además del monto de inversión tangible e intangible para sostener el negocio el cual asciende a S/ 32,005.56.

Tabla 38: Monto de inversión

Tamaño de la empresa	Microempresa Hasta 150 UITs	Pequeña empresa Hasta 1,700 UITs	Mediana empresa Hasta 2,300 UITs
Por el nivel de inversión	7.44 UITs	-	-

Fuente: Elaboración propia

Por lo cual en base al monto de inversión el tamaño definido sería una microempresa.

3.1.3 La tecnología

La tecnología es fundamental en estos tiempos de pandemia, debido al trabajo remoto, el uso de los ordenadores (laptop o computadora) se ha vuelto necesario, sumado a la implementación de la plataforma virtual VIVA, el cual trabaja las 24 horas, a diferencia de la atención personal que solo abarcaba 8 horas de atención sumado a la gran cantidad de cola y de limitaciones de número de expedientes a presentar por día .Otra herramienta fundamental son las herramientas de videoconferencias como zoom o teams , al momento de brindar capacitaciones o feedback a los trabajadores de nuestros clientes

3.1.4 Número de empleados

El tamaño del negocio fue definido por el personal limitado, considerando la variable de ingresos promedio mensual del mercado, además de la inversión determinada para comenzar el negocio. El personal estará conformado por dos trabajadores: El titular-gerente y administrador de la empresa y la trabajadora social. Se ha determinado que al principio se podrían manejar desde 2 hasta 4 clientes en el mejor de los casos, considerando el expertise y habilidades del personal de la empresa, la empresa puede comenzar con dos trabajadores, teniendo en cuenta que si la empresa aumenta su cartera de clientes tendrá que contratar más personal.

3.2 Proceso y Tecnología

Un proceso es una secuencia de tareas que se realizan de forma continua, siguiendo un parámetro fijo que define el tipo de servicio prestado, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo general o específico. En la empresa, la suma de muchos procesos dará como resultado la entrega del producto al cliente.

La tecnología ha llegado a las actividades de la empresa este año y ha influido de manera muy tajante en el proceso que se seguía para la gestión de expedientes, los cuales hasta inicios de este año se hacían de manera presencial, y debido a la pandemia, el uso del sistema VIVA viene abarcando todo el mercado de las prestaciones económicas y seguros a nivel nacional.

SISTEMA VIVA ESSALUD

De acuerdo a la resolución de gerencia general N° 999-GG-Essalud-2020 “Funcionamiento y control de la ventanilla integrada de virtual del asegurado”. Se establece las disposiciones para el control y funcionamiento y control del VIVA (Ventanilla Integrada Virtual del asegurado, el cual se orienta a facilitar a los asegurados de Essalud la inscripción y baja de derechohabientes y acreditación complementaria así como para los asegurados o representante de los empleadores que presenten proceso de aseguramiento, solicitudes de prestaciones económicas, solicitud de validación de certificado médicos particulares y otros. El objetivo es mejorar y facilitar el acceso y la oportunidad de atención de los trámites anteriormente mencionados. El sistema VIVA fue implementado este año, para que pueda suplementar y facilitar las gestiones de expedientes relacionados a prestaciones económicas y seguros, acreditaciones, inscripción y baja de derecho habientes, validaciones de descansos médicos, entre otros que se realizaban de manera presencial ante el CEVIT, corporativos y las OSPES , el sistema que al principio de año tuvo un número bastante limitado de gestiones , ha ido mejorando y ha alcanzado una gran importancia y papel clave en las gestiones ante Essalud,

durante de la pandemia y el estado de emergencia, los centros presenciales han cerrado hasta nuevo aviso, el VIVA se dirige para dos target: VIVA EMPRESA (para empleadores, a través de un representante legal) y PLATAFORMA VIVA (para personas naturales), cada uno con un usuario y contraseña .

El sistema VIVA trabaja las 24 horas, de manera presencial las gestiones eran solo 8 horas de 8 am a 4pm ,asimismo había un número limitado de expedientes por persona y solo una persona podía hacer un solo tipo de gestión por día, lo cual limitaba mucho el número de gestiones procesadas, otra factor limitante era que el sistema con el cual trabajaban, el personal administrativo de Essalud, sufría problemas técnicos por hora e incluso días, esta plataforma VIVA ha ido mejorando en usabilidad y eficiencia .La plataforma VIVA procesa diferentes tipo de gestiones y se apoya en correos corporativos en Essalud, incluso en tiempo de pandemia El sistema VIVA fue autorizado para las gestiones de suspensión perfecta de labores y el subsidio COVID. En conclusión, la plataforma virtual VIVA constituye una gran oportunidad para la empresa en término de costos, tiempo y número de expedientes procesados y uso de tecnología, ganando mayor eficiencia en la productividad y una buena imagen con los clientes. En consecuencia, se hace de una herramienta indispensable para un proceso óptimo de los subsidios.

MAPA DE PROCESOS

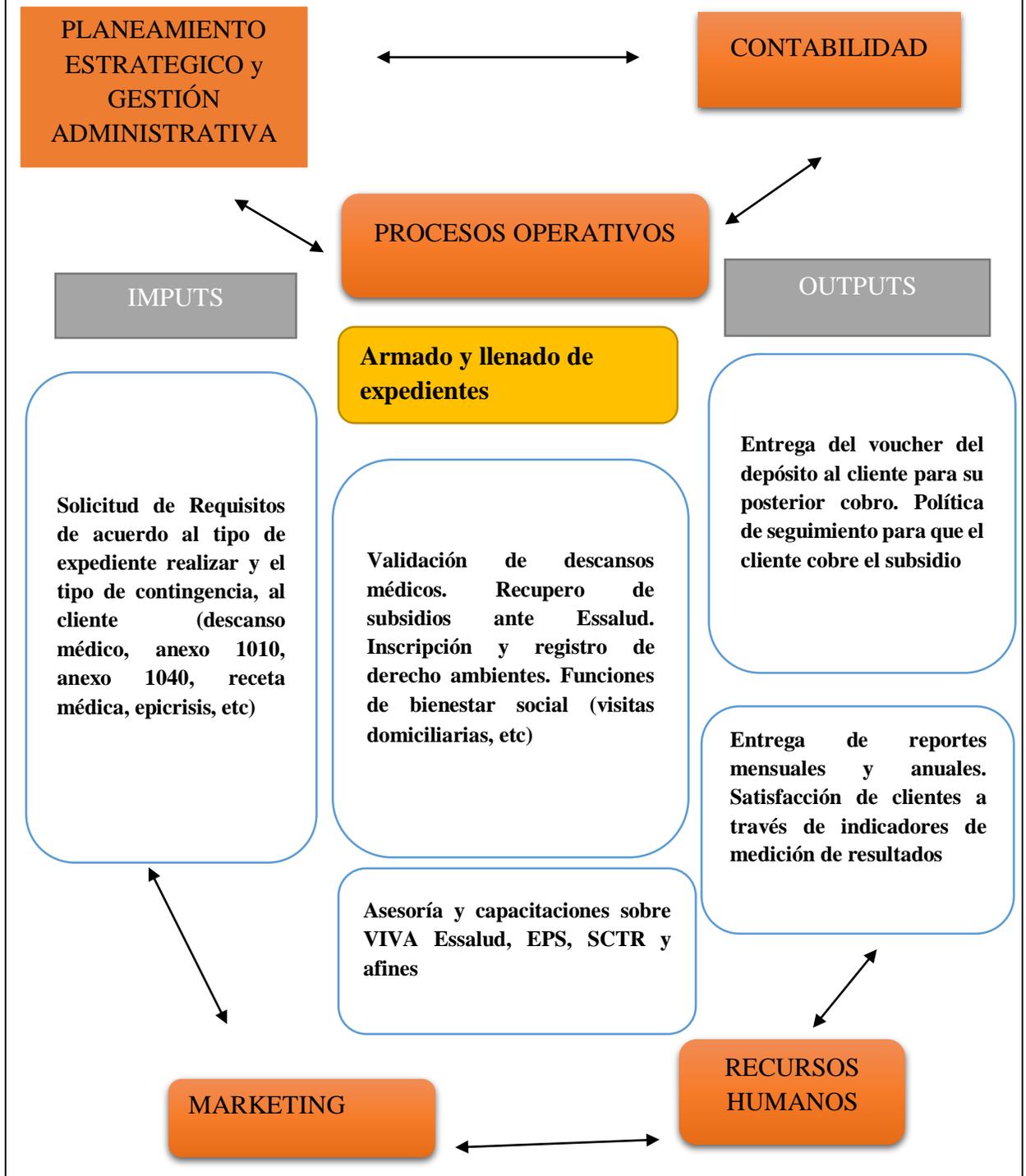


Figura 35: Mapa de procesos

Fuente: Elaboración propia

3.2.1 Descripción y diagrama de los procesos

El proceso de prestación de servicios va asociado a dos tipos de productos que son las actividades claves de la empresa en cuanto a gestión de expedientes:

- Prestaciones económicas: Validación de certificado médicos, recupero de subsidios, reactivaciones de expedientes no cobrados a tiempo.
- Seguros: afiliaciones de derechohabientes, acreditaciones, actualizaciones de datos del asegurado y otros.

Estos procesos están debidamente interrelacionados, es decir que para uno solicitar el recupero de subsidios ante Essalud, se necesitará primero la validación de certificados médicos. Y para que uno pueda solicitar una validación de descansos médicos, el asegurado y/o sus derechos habientes deben estar acreditados en Essalud,

3.2.1.1 Descripción para el proceso de validación de descansos médicos mediante el sistema VIVA Essalud:

EMPRESA ADVANCIS:

- Verifica el tipo de contingencia laboral y solicita los requisitos al cliente de acuerdo a ley
- Recibe los documentos
- Armado de expedientes
- Ingreso al sistema VIVA empresas para el ingreso de documentos para la validación de certificados médicos
- Levantar observaciones en caso el COMECI lo solicite.
- Una vez emitido el CITT, la empresa, pone al tanto a sus clientes.
- Procede a la gestión de recupero de subsidio

CEVIT CENTRAL

- Califica la viabilidad del expediente presentado
- En los tiempos actuales el sistema VIVA arroja de frente el CITT u observación
- Deriva al médico auditor para evaluar conformidad del sustento presentado
- En caso sea viable emite el CITT mediante la plataforma VIVA ESSALUD.
- En caso no haya conformidad con los sustentos comunica la improcedencia a la empresa.

AREA DE FISCALIZACION

- Realiza la fiscalización posterior al sustento

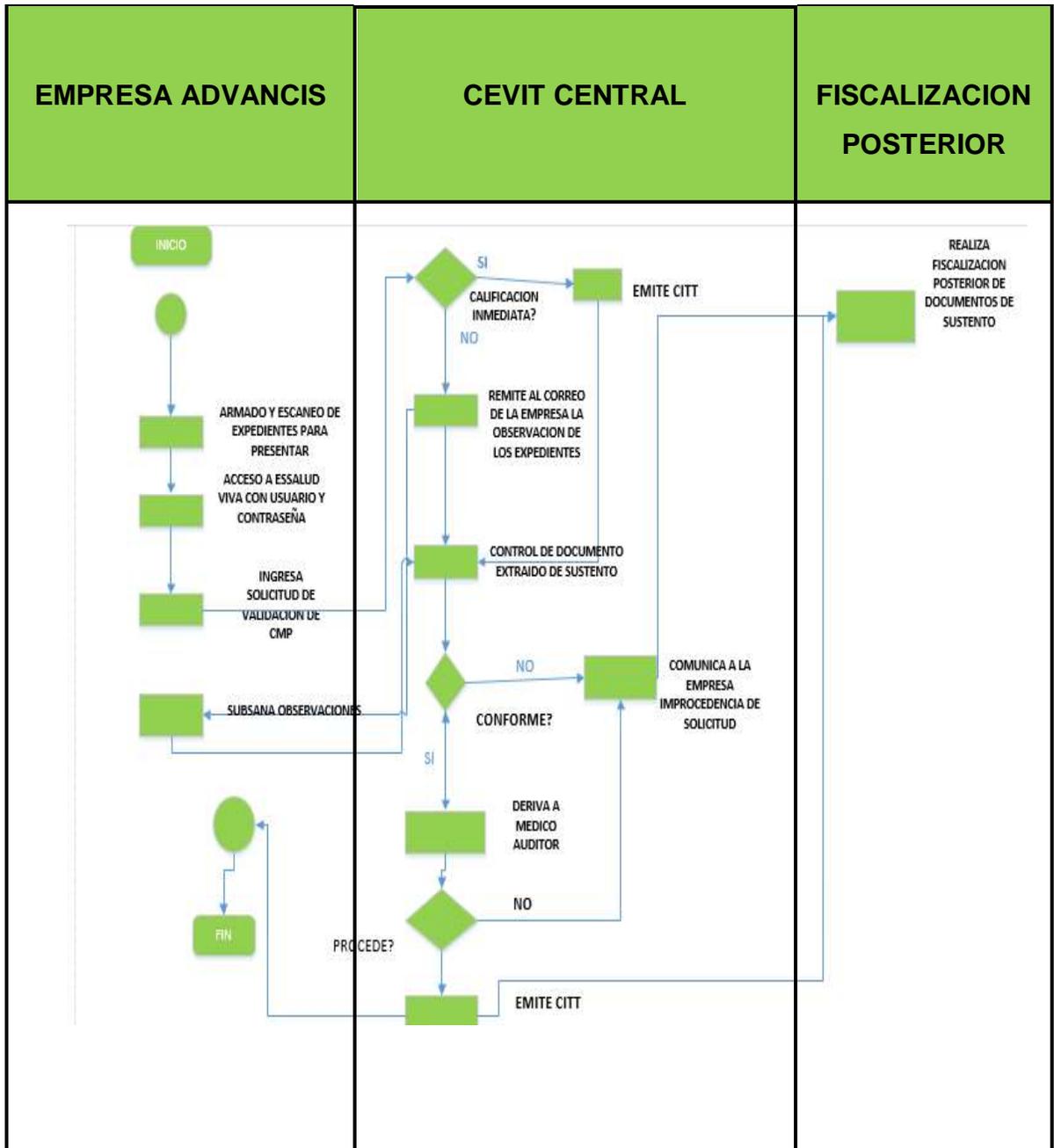


Figura 36 : Flujograma de validación de certificados médicos el sistema VIVA

Fuente: Elaboración propia

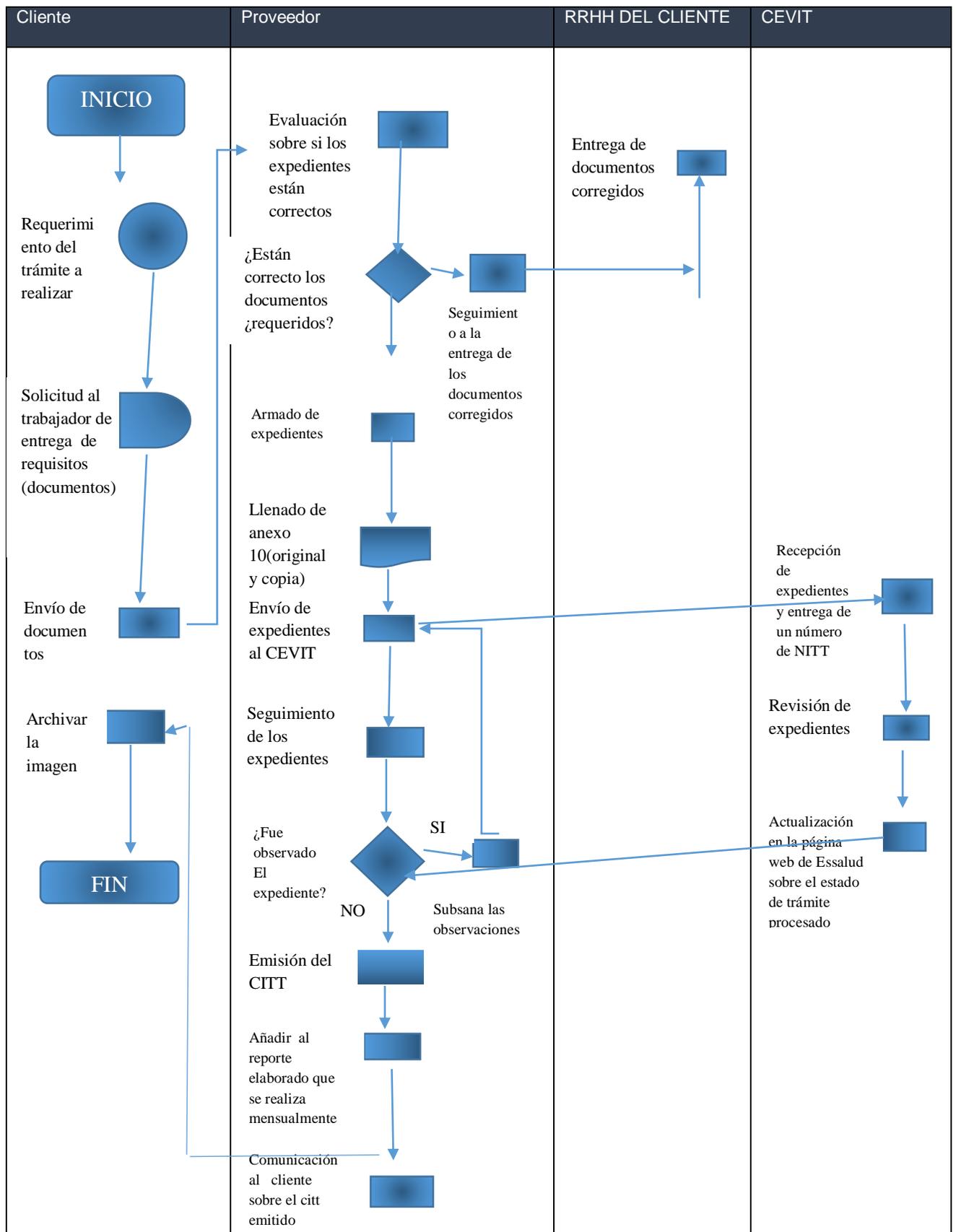


Figura anexa 37: Flujograma de validación de certificado médicos de manera presencial
Fuente: Elaboración propia

3.2.2. CAPACIDAD INSTALADA Y OPERATIVA

3.2.2.1 CAPACIDAD INSTALADA

La capacidad instalada se define como la disponibilidad la adecuada infraestructura para la producción de bienes o servicio. Esta infraestructura abarca el personal, la tecnología, los insumos, maquinaria y equipos, recursos físicos, etc. Está directamente relacionada con la cantidad de producción (ocupación de la infraestructura) que pueda suministrarse. Un mayor nivel de servicios prestados requiere un mayor nivel de capacidad instalada

La capacidad instalada está compuesta por dos personas:

- Titular-gerente-administrador: Quien realiza las actividades administrativas (contabilidad, planeamiento) y operativas de la organización (armado e ingresos de expedientes al sistema VIVA Essalud)
- Trabajadora social. Bienestar social. Realiza el armado y la gestión de expedientes ante Viva Essalud. Proporcionar feedback y soporte al cliente en sus oficinas o mediante videoconferencia.

3.2.2.2 CAPACIDAD EFECTIVA

Es el porcentaje de una empresa con respecto a la capacidad instalada, es la capacidad que la empresa logra desear. Normalmente la capacidad efectiva es menor que la capacidad teórica. Considerando que se cuenta con una capacidad instalada de la empresa de 2 personas, se busca sacar el provecho al máximo, se estima un 100% del uso de la capacidad instalada de la empresa para lograr el máximo resultado efectivo de la empresa. Por lo tanto, la capacidad efectiva de la empresa es de 2.

3.2.2.3 CAPACIDAD OCIOSA

Debido a que el personal estará ocupado en todo momento para el armado, gestión de expedientes, levantamiento de observaciones, la elaboración de reportes mensuales, entre otros. La capacidad ociosa de la empresa es de cero.

3.2.2.4 CAPACIDAD DE DISEÑO

Va relacionada con la capacidad máxima de la empresa para la prestación de servicios que se pretende para el futuro.

Así por lo tanto se proyecta:

Tabla 39: Estimación capacidad de diseño para el 2025

2021	2022	2023	2024	2025
2	2	3	3	4

Fuente: Elaboración propia

Determinación de la oferta en base a la capacidad instalada

Considerando la capacidad instalada (2 personas), el escenario actual y el trabajo remoto, los empleados trabajan en un promedio de 8 horas por día, 48 horas semanales y 240 horas mensuales

Considerando que la implementación del sistema VIVA no incurre en gastos de movilidad, salvo el recojo de los expedientes, sin embargo, una vez pase la pandemia y el trámite vuelva a ser presencial o al menos una mezcla de los dos, se puede considerar algunas horas perdidas por el tráfico, la cantidad de personas que estén en la cola, la demora en la atención por parte del personal administrativo que recibe los expedientes, etc. Se realizará, además, visitas dos veces por semana para asesorar, coordinar con el personal del RR.HH. del cliente (3 horas x día)

Otro factor muy importante y del cual no se puede tener un control definido es la demora en la entrega de los documentos (requisitos solicitados por el

proveedor con anticipación) por parte del personal del cliente. Lo cual perjudica seriamente debido a que, en varios casos los documentos prescriben y no pueden ser ya más procesado.

Esto no se puede medir en horas, pero reduce el número potencial de expedientes procesados al mes.

Esto se traduce a través de:

Tabla 40: Número de horas efectivas para la gestión de expedientes ante Essalud

Variables	U/M	Horas al día	Horas a la semana	Horas al mes
Días laborables al mes(+)	26	8	48	208
Trafico, cantidad de personas en la cola, etc.(-)	10	3	18	30
Capacitaciones, asesoría al personal de la empresa. Cliente(-)/Demora en entrega de requisitos	8	4	6	32
Atención de llamadas, seguimiento, absolución de consultas, correos, consultas con el personal del cliente(-)	22	4	24	88
Total horas disponibles al mes				58

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta que el número ideal de expedientes procesados por hora será por cada uno de 2 expedientes. Entonces se tiene 4 expedientes por hora. Multiplicado por el número de horas al mes y por doce meses, se tiene un total de 2,784 expedientes procesados al año para una empresa.

3.2.3. Cuadro de requerimientos de bienes de capital, personal e insumos

BALANCE DE PERSONAL

Tabla 41: Balance de personal

BALANCE DE PERSONAL			
CARGO	VOLUMEN DE PRODUCCION		
	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
GERENTE	1	2000	2000
TRABAJADORA SOCIAL	1	1200	1200

Fuente: Elaboración propia

Los insumos son descritos en la tabla anexa 42, en el capítulo siguiente.

3.2.4. Infraestructura y características físicas

La empresa contará con un local para las labores administrativas y operativas, para lo cual se necesitara, contar con todos los servicios básicos disponibles (agua, luz, teléfono , internet), sillas y mesas ergonómicas , así como los instrumentos de seguridad y salud) (extintor y botiquín de primeros auxilios), la señalización para crear un buen ambiente organizacional, también se ha considerado la localización de un servicio higiénico y un espacio libre relativamente grande para evacuar en caso de sismo o incendio

El local debe tener el mejor espacio y comodidad para el óptimo desarrollo de funciones.

Se tiene entonces

- 2 Mesas ergonómicas para laptop, sillas ergonómicas,
- 1 escritorio amplio para colocar los expedientes.
- 1 estantes para la colocación de files
- 1 Espacio de 18 m2 suficiente para que dos personas puedan moverse sin problemas

- Auricular de buena gama para evitar el ruido externo
- 1 Boquitín de primeros auxilios
- 1 Extintor
- 1 Ventilador para épocas de altas temperatura
- 2 tachos de basura (uno por cada trabajador)

Además, debe tener una zona segura en caso de sismo además de su respectiva señalización.



FIGURA 38: Infraestructura de la empresa

FUENTE: Elaboración propia

3.3. LOCALIZACIÓN DEL NEGOCIO, FACTORES DETERMINANTES

MICROLOCALIZACION

La localización de la empresa es un factor clave a la hora del desarrollo de actividades, en términos de comodidad, ergonomía y buen clima organizacional con el fin de reducir costos o generar una mayor utilidad, sin embargo no es un factor trascendental en la cadena de valor de la empresa, debido que el objetivo del local es solo específico al menos para el primer año, es decir no se atenderá a los clientes en el local, como tampoco se llevará ningún tipo de reunión con ellos, definiéndose solo para el desarrollo de las actividades administrativas y operativas, aprovechando la implementación de un sistema virtual VIVA que está reemplazando la atención presencial, suspendida hasta próximo aviso por la pandemia. Se consideró como microlocalización al distrito de San Juan de Lurigancho después de una evaluación en términos de servicios básicos, red de comunicaciones, costes, ubicación estratégica, espacio cómodo, cercanía a las oficinas de Essalud.

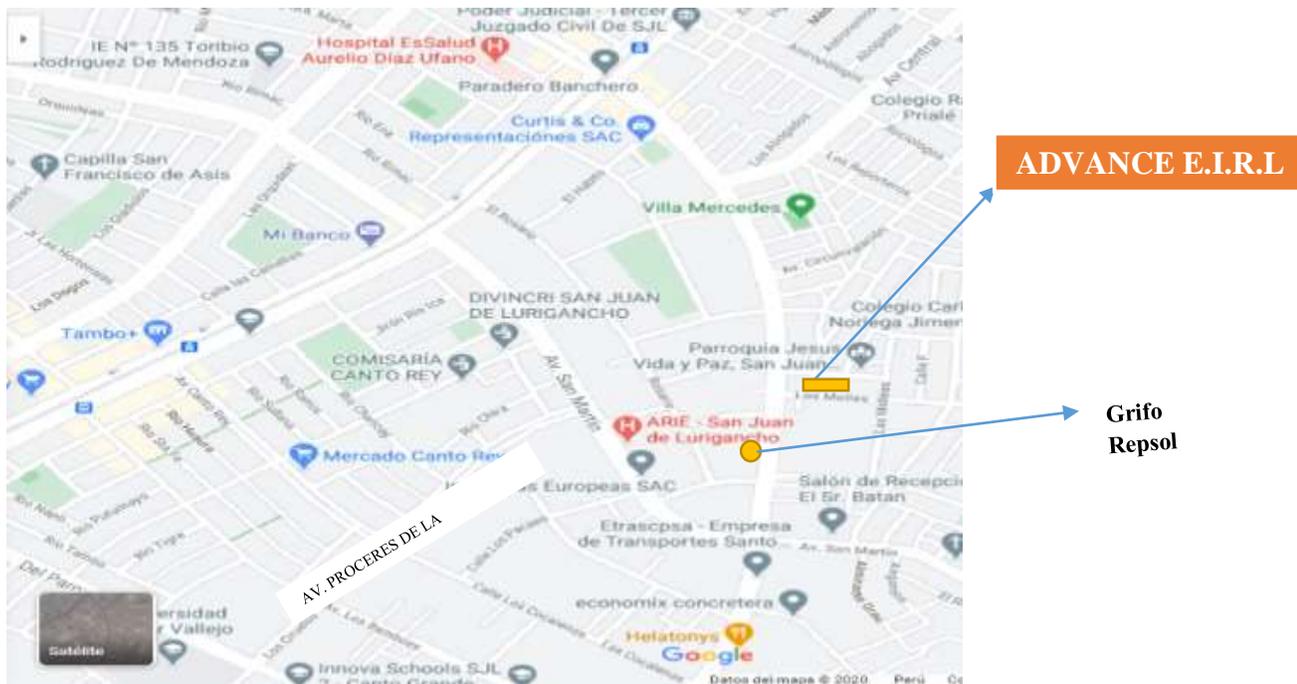


FIGURA 39: MICRO-LOCALIZACION DE LA EMPRESA

Fuente: Google maps

MACRO-LOCALIZACIÓN

El mercado meta de Advancis son las Pymes y grandes empresas de la región Lima metropolitana, con más de 100 trabajadores. Las oficinas centrales administrativas de Essalud como el CEVIT o el corporativo, así como las oficinas de seguros y prestaciones económicas y seguros están ubicadas en Lima metropolitana (Lince). Las gestiones para las validaciones de certificados médicos solo se realizan en el centro de validación de incapacidad temporal-Cevit. Solo hay una oficina para CEVIT en toda la región

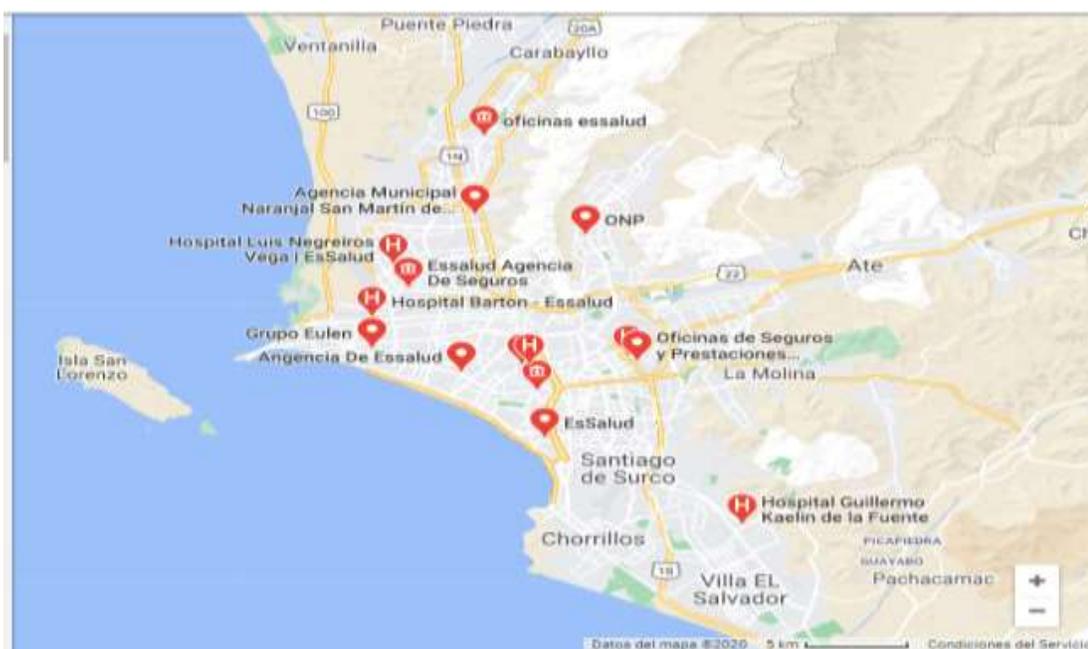


FIGURA 40: MACRO-LOCALIZACION DE LA EMPRESA

Fuente: Google maps.

3.3.1 Factores de localización

Los factores más relevantes para elegir la ubicación geográfica, considerando que somos una empresa de servicios de asesoría, fueron:

1. Costo de alquiler
2. Ubicación estratégica y facilidad de transporte
3. Confort y espacio adecuado
4. Cercanía a las oficinas administrativas de Essalud

Se tuvo como opciones a dos distritos Miraflores y San Juan de Lurigancho La primera debido a que se tiene un contacto (también trabajadora social) que reside en ese distrito que podía alquilar un espacio de 25 m2 para el desarrollo de las actividades de la organización. La segunda, es la residencia del titular de la empresa, que, si bien es más pequeño y lejos en términos de localización, tiene costos muchos menores de alquiler, además de que está cerca a la estación del tren eléctrico.

FACTORES DE UBICACIÓN GEOGRAFICA	VALORIZACION	San Juan de Lurigancho		Miraflores	
		Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación
Costo de arrendamiento	0.35	4	1.4	2	0.7
Ubicación estratégica y facilidad de transporte	0.3	4	1.2	4	1.2
Confort y espacio adecuado	0.2	4	0.8	4	0.8
Cercanía a las oficinas administrativas de Essalud	0.15	2	0.3	4	0.6
TOTALES	1		3.7		3.3

CAPÍTULO IV: ESTUDIO DE LA INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO

En este capítulo se evaluará la inversión, así como la necesidad de financiamiento para el capital de trabajo en contraste con un préstamo personal, lo que podrá determinar en el corto y largo plazo la viabilidad económica de la empresa en el mercado de servicios. Cabe destacar por sentido de empresa en marcha, Advancis busca crecer en el mercado y ampliar su cartera de clientes año por año.

Para el cálculo de los ingresos se ha considerado los dos servicios brindados uno a través de un monto fijo mensual y otro por un precio unitario fijo, a fin de obtener el máximo ingreso posible, asimismo se ha considerado solo costos fijos debido a que esta empresa consultora no incurre en costos variables en la ejecución del servicio. Para los costos, se ha considerado los financieros, administrativos y de ventas (gastos operativos).

4.1 Inversión fija

Esta relacionada a los recursos tangibles e intangibles que se utilizarán para un proyecto o una idea de negocio para poder determinar los costos previos. Constituye además, la base de la empresa para ejecutar sus operaciones en el mercado objetivo.

4.1.1 Inversión tangible

Son los gastos que realiza la empresa por los bienes físicos que incurrirá la empresa para la ejecución de sus procesos, como todo bien tiende a depreciarse, salvo en el caso del terreno. Si bien, se cuenta con todos estos activos tangibles, es necesario valorizarlos para tener un contexto más real en el mercado. Los activos tangibles de la empresa, son los siguientes:

Tabla anexa 42 :Cuadro de activos tangibles

INVERSION TANGIBLE	CANTIDAD	PRECIO		IGV	TOTAL
		UNITARIO	SUBTOTAL		
					10001.562
MATERIALES DE OFICINA					1847.762
ARCHIVADOR	10	10	100	18	118
CAJA DE PILOT Frixion BLFRP5	20		90	16.2	106.2
PAPEL FOTOCOPIA REPORT 75GR A-3 PQTX500	3	22.4	67.2	12.096	79.296
CLIPS JUMBO WINGO	4	3.2	12.8	2.304	15.104
ENGRAPADOR TIPO ALICATE 37 HOJAS	2	18.9	37.8	6.804	44.604
PERFOR RAPID 20H HP20 NEGRO	2	12.9	25.8	4.644	30.444
BOLIGRAFO 03 TRILUX NEGRO FABER CASTELL	10	0.7	7	1.26	8.26
BOLIGRAFO 035-F TRILUX AZUL FABER CASTELL	10	0.7	7	1.26	8.26
FABER-CASTELL LÁPIZ BICOLOR 737 X 2	3	2.6	7.8	1.404	9.204
GRAPAS 26/6 CAJA X 5000 OVE	6	2.2	13.2	2.376	15.576
CALCULADORA 8 DÍGITOS MW-8V	1	21.8	21.8	3.924	25.724
CORRECTOR LIQUID PAPER	2	3.7	7.4	1.332	8.732
RESALTADORES MINI OVE NEÓN X 6	1	5.9	5.9	1.062	6.962
CLIPS MARIPOSA CHICO ARTESCO	2	4	8	1.44	9.44
PORTA CLIPS CON IMÁN NEGRO Y HUMO	2	4.2	8.4	1.512	9.912
PAPELERAS	2	30	60	10.8	70.8
LIGAS ANCHAS (BOLSA X 1 LIBRA) ALLEANZA	1	14.4	14.4	2.592	16.992
FORRO FÁCIL PLUS X 6 ARTESCO	8	6.8	54.4	9.792	64.192
TINTA PARA IMPRESORAS	6	85	510	91.8	601.8
TIJERA ESCOLAR 5" LAYCONSA	2	1.4	2.8	0.504	3.304
PEGAMENTO BARRA X 21GR UHU STIC	3	1.4	4.2	0.756	4.956
OTROS			500	90	590
MUEBLES Y ENSERES					1144.6
ESCRITORIO	1	150	150	27	177
ESTANTE DE OFICINA	1	140	140	25.2	165.2
MESA ERGONOMICA PARA COMPUTADORA PORTATILES	2	100	200	36	236
SILLA ERGONOMICA	2	240	480	86.4	566.4
EQUIPOS					7009.2
COMPUTADORA	1	1800	1800	324	2124
LAPTOP	1	2000	2000	360	2360
IMPRESORA SCANNER/FOTOCOPIADORA	1	600	600	108	708
TELEFONO MOVIL	2	600	1200	216	1416
ROUTER	1	160	160	28.8	188.8
AUDIFONOS	2	90	180	32.4	212.4
MOUSE	2	25	50	9	59

Fuente Elaboracion propia

4.1.2 Inversion Intangible

Va relacionado al gasto preoperativo que la empresa realiza en gestiones y activos intangibles , que está directamente vinculado a la constitución de la empresa y los tramites y permisos para poder ejecutar libremente la prestación de servicios. Estos activos intangibles son:

Gastos de constitución y organización: Son los gastos relacionados a la constitución de la empresa como búsqueda de nombre, pago para que la notaria registre la empresa en escritura publica ,entre otros.

Licencia y permiso municipal : Si bien la empresa pertenece al rubro servicios, solo utilizará su local para el armado y gestiones de expedientes en el sistema virtual , se ve necesario estos gastos para que la empresa pueda funcionar.

Gasto de publicidad y capacitaciones: Se tomará en cuenta los gastos de publicidad y capacitaciones que se realizará al personal de la empresa (para el uso de videoconferencias) y personas en general(capacitaciones sobre el sistema Viva de manera gratuita),buscando que la empresa vaya ganandopotenciales clientes.

Investigación, estudio de mercado: Son los gastos que se realizará para poder determinar la viabilidad y factibilidad de la empresa antes de ponerla en marcha.

APP: Se implementará una app para Android y IOS, donde el cliente podra ver en tiempo real,el estado de sus expedientes con solo ingresar su usuario y contraseña.

Estos son, fueron elaborado en base a cotizaciones:

Tabla 43: Cuadro de activos intangibles

ACTIVOS INTANGIBLES	Sub total	IGV	TOTAL
Gastos de constitución y organización	S/. 677.97	S/. 144.00	S/. 800.00
Licencia y permiso municipal			S/.240
OFFICE,PDF Y ANTIVIRUS	S/. 203.39	S/. 43.20	S/. 240.00
INDECOPI			S/535
APP	S/. 2,372.88	S/. 504.00	S/. 2,800.00
Gastos de publicidad y capacitaciones	S/. 677.97	S/. 144.00	S/. 800.00
Investigación, estudio de mercado	S/. 614.40	S/. 110.60	S/. 725.00
TOTAL			S/. 6,140.00

Fuente: Elaboración propia.

4.2 Capital de trabajo

Es el monto de recursos económicos necesario para que la empresa pueda funcionar y responder ante las obligaciones, cuando hay bajos o nulos ingresos, o incluso demora en los pagos por parte de los clientes.

Para el cálculo se ha considerado los gastos en el personal administrativo (remuneraciones) así como en la publicidad y movilidad (ventas). No se cuenta con costos en la producción debido a que es una empresa de servicios que trabaja directamente con el armado y gestión de expedientes. Cabe destacar que para el cálculo se ha estimado para tres meses.

Tabla 44: Capital de trabajo de la empresa

CAPITAL DE TRABAJO	Sub total
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/. 13,472.75
PERSONAL	S/. 10,464.00
SERVICIOS PUBLICOS	S/. 360.00
TELEFONO+ INTERNET	S/. 240.00
SEGURO VIDA LEY	S/ 58.75
ASESOR CONTABLE	S/. 750.00
MATERIALES DE LIMPIEZA Y OFICINA	S/. 100.00
ADELANTO ALQUILER (5 MESES)	S/. 1,500.00
GASTOS DE VENTAS	S/. 2,391.25
	S/. 15,864.00

Fuente: Elaboración propia

4.3. Inversión Total

El monto de inversión total requerido para el plan de negocio de gestiones de expedientes relacionados a prestaciones económicas y seguros ante Essalud, se resume a continuación:

Tabla 45: Cuadro de inversión total

INVERSION	
DETALLE	TOTAL
INVERSION TANGIBLE	10001.562
INVERSION INTANGIBLE	S/. 6,140.00
CAPITAL DE TRABAJO	S/. 15,864.00
TOTAL	S/. 32,005.56

Fuente: Elaboración propia

4.4. Estructura de la inversión y financiamiento

El monto de inversión inicial de la empresa es 32,005.56 soles que están distribuido entre activos intangibles, tangibles y capital de trabajo, para contar con la inversión final se ha determinado en base a la disponibilidad de recursos económicos, que el titular de la empresa financiara con capital propio el 60.94% (19,505.56 soles) mientras que se necesitara un financiamiento del 39.06 % que puede ser préstamo persona o a crédito.

En la siguiente tabla se presenta la estructura financiera, a fin de concretar el mencionado proyecto de inversión:

Tabla 46: Estructura de la inversión del plan de negocio en soles

INVERSION	APORTE	PRESTAMO	TOTAL	PORCENTAJ E
INVERSION FIJA TANGIBLE	S/. 10,001.56	S/. 0.00	S/. 10,001.56	31.2%
INVERSION FIJA INTANGIBLE	S/. 6,140.00	S/. 0.00	S/. 6,140.00	19.18%
CAPITAL DE TRABAJO	S/. 3,364.00	S/. 12,500.00	S/. 15,864.00	49.57%
TOTAL	S/. 19,505.56	S/. 12,500.00	S/. 32,005.56	100.0%
PORCENTAJE	60.94%	39.06%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

4.5. Fuentes Financieras

Se consideró que, de acuerdo a la capacidad adquisitiva del titular de la empresa, se necesitará una fuente de financiamiento para cubrir el capital de trabajo, este monto es de S/ 12,500, para lo cual se evaluó la mejor forma de obtener este financiamiento.

El préstamo personal de amigos y familiares sería la opción más segura y rentable debido a que los intereses son mucho más bajos que el de las instituciones financieras o cajas, sin embargo, si los montos son elevados y el tiempo de liquidez es corto esto puede variar, teniendo todo esto en consideración, se determinó que la opción más viable sería un préstamo personal o un crédito.

Debido a que el préstamo máximo personal que se puede dar al titular-gerente es de 8,300 soles, se evaluó que el crédito a una empresa sería una buena opción, sin embargo, te piden como requisito un mínimo de 6 meses de antigüedad, lo que hace imposible obtenerlo. Buscando otro tipo de crédito, se encontró que Credinka ofrece un financiamiento de préstamo para microempresas, donde los requisitos son factibles para Advancis, el cual incluye un aval, el cual será un amigo del titular que tiene cuenta en dicha entidad financiera. Además, maneja la tasa de interés más competitiva con respecto a otras financieras.

Microempresas	30.00	01.79	34.00	43.54	-	01.49	-	26.40	36.27	33.60
Tarjetas de Crédito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cuentas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos Revolvibles	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos a cuota fija hasta 30 días	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos a cuota fija de 31 a 90 días	-	007.75	40.44	40.00	-	55.10	-	-	53.00	48.00
Préstamos a cuota fija de 91 a 180 días	-	024.85	58.04	43.21	-	53.71	-	-	50.00	41.00
Préstamos a cuota fija de 181 a 360 días	47.41	50.24	44.42	44.80	-	47.72	-	-	40.33	42.50
Préstamos a cuota fija a más de 360 días	30.70	30.10	30.07	43.10	-	02.70	-	26.40	30.00	32.70
Consumo	45.00	30.15	28.07	79.71	89.37	66.45	-	05.00	43.75	38.00
Tarjetas de Crédito	76.26	-	-	-	71.50	-	-	-	-	-
Préstamos Revolvibles	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos no Revolvibles para autónomos	-	-	-	-	-	-	-	05.00	-	-
Préstamos no Revolvibles para libre disponibilidad hasta 360 días	-	47.40	42.00	79.00	40.10	86.75	-	-	04.00	40.10
Préstamos no Revolvibles para libre disponibilidad a más de 360 días	01.11	35.10	20.01	79.50	40.00	02.10	-	-	38.21	37.01
Créditos pagaderos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hipotecarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos hipotecarios para vivienda	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Figura 41: Lista de requisitos

Fuente: BCR

4.6. Condiciones de Crédito

Después de evaluar las diferentes opciones (tasa de interés y cumplimiento de requisitos), se determinó que un crédito a microempresa es la mejor opción de financiamiento. El contrato es de tres años, mediante el cual el pago es mensual y se distribuirá en 36 cuotas, y la tasa de interés es del 32.75%, el listado de requisitos para obtener este tipo de crédito es:

- (D.N.I. / carné de extranjería) del titular y cónyuge si tuviera.
- Sustento del negocio.
- Sustento de casa propia (autoevaluó y/o testimonio de compra venta)
- En caso de no tener casa propia se puede contar con un garante.
- La edad del solicitante debe ser no mayor a 65 años y de permanencia máxima hasta los 70 años.

4.6.1 Cálculo del Pago de alquiler, cuotas, intereses y amortizaciones.

Los términos y condiciones del financiamiento son los siguientes:

- El monto por financiar será S/. 12,500 soles
- Plazo de amortización: 03 años (36 meses)
- Tasa de interés efectiva anual: 32.75%
- Número de cuotas mensuales: 36 cuotas mensuales

4.6.2 Cuadro de Amortización de la Deuda

- El cuadro de amortización muestra la programación mensual del pago de la deuda.

Tabla 47: Pago Cuadro de condición de crédito. Amortización Financiera Credinka.

Número de Cuota	Capital	Amortizaciones de capital	Interés	Total Cuota
0	12,500			
1	12274.52	225.48	298.61	524.09
2	12053.55	220.97	303.12	524.09
3	11827.12	226.43	297.66	524.09
4	11566.52	260.6	263.49	524.09
5	11328.07	238.45	285.64	524.09
6	11074.6	253.47	270.62	524.09
7	10824	250.6	273.49	524.09
8	10558.48	265.52	258.57	524.09
9	10303.65	254.83	269.26	524.09
10	10025.7	277.95	246.14	524.09
11	9741.11	284.59	239.5	524.09
12	9457.58	283.53	240.56	524.09
TOTAL		3042.42	3246.66	
13	9159.42	298.16	225.93	524.09
14	8861.52	297.9	226.19	524.09
15	8556.27	305.25	218.84	524.09
16	8222.8	333.47	190.62	524.09
17	7908.41	314.39	209.7	524.09
18	7573.24	335.17	188.92	524.09
19	7230.07	343.17	180.92	524.09
20	6878.7	351.37	172.72	524.09
21	6524.48	354.22	169.87	524.09
22	6161.51	362.97	161.12	524.09
23	5784.61	376.9	147.19	524.09
24	5403.37	381.24	142.85	524.09
TOTAL		4054.21	2234.87	
25	5008.36	395.01	129.08	524.09
26	4611.99	396.37	127.72	524.09
27	4198.08	413.91	110.18	524.09
28	3767.52	430.56	93.53	524.09
29	3336.47	431.05	93.04	524.09
30	2892.08	444.39	79.7	524.09
31	2439.41	452.67	71.42	524.09
32	1973.6	465.81	58.28	524.09
33	1498.25	475.35	48.74	524.09
34	1011.16	487.09	37	524.09
35	512.04	499.12	24.97	524.09
36	0	512.04	12.23	524.27
TOTAL		5403.37	885.89	
SUMA TOTAL		12500	6367.42	18867.42

Fuente: Elaboración propia.

En esta tabla se puede observar las amortizaciones divididas en 36 cuotas mensuales a una tasa anual de 32.75% con una diferencia de S/ 3,134.19 en intereses, lo que da un monto a pagar total de S/ 18,867.42.

CAPÍTULO V: ESTUDIO DE LOS COSTOS, INGRESOS Y EGRESOS

En este capítulo se evaluará la situación financiera de la empresa a través de los EEFF, con el objetivo de determinar la viabilidad de la empresa en el mercado en el que se va a desarrollar, también se determinó el punto de equilibrio para cada tipo de servicio de la empresa, tomando en cuenta los costos fijos y el precio unitario de la empresa. El objetivo de este capítulo es tener la capacidad para identificar, cuantificar y presupuestar los ingresos, costos y gastos de la etapa operativa del plan de negocio.

5.1. Presupuesto de los costos

Se ha considerado los gastos administrativos y de ventas, así como los financieros. No se incurre en costos de operación, porque se trata de una empresa de servicios que no requiere de materia prima para procesar un resultado. Además, no se incurre en costos variables en el personal de la empresa, debido a que no se trabaja por horas ni por expediente producido sino por una remuneración mensual fija. Para estos costos administrativos se ha considerado una inflación de 2.6% la cual es la inflación promedio del 2001 hasta el 2019. Por política de empresa los sueldos se mantendrán iguales.

Tabla 48: Costos administrativos de la empresa

DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTO DE ADMINISTRACION					
GASTOS DE PERSONAL	S/. 41,856.00	S/. 41,856.00	S/. 63,438.00	S/. 63,438.00	S/. 85,020.00
SERVICIOS PUBLICOS	S/. 1,440.00	S/. 1,477.44	S/. 1,515.85	S/. 1,555.27	S/. 1,595.70
TELEFONO+ INTERNET	S/. 960.00	S/. 984.96	S/. 1,010.57	S/. 1,036.84	S/. 1,063.80
SEGURO VIDA LEY	S/. 235.00	S/. 241.11	S/. 290.00	S/. 297.54	S/. 341.00
ALQUILER	S/. 3,600.00	S/. 3,693.60	S/. 3,789.63	S/. 3,888.16	S/. 3,989.26
ASESOR CONTABLE	S/. 3,000.00	S/. 3,078.00	S/. 500.00	S/. 513.00	S/. 526.34
MATERIALES DE LIMPIEZA Y OFICINA	S/. 400.00	S/. 410.40	S/. 421.07	S/. 432.02	S/. 443.25
SCTR	S/. 0.00	S/. 960.00	S/. 2,160.00	S/. 2,216.16	S/. 2,880.00
TOTAL COSTOS ADMINISTRATIVO	S/. 51,491.00	S/. 52,701.51	S/. 73,125.13	S/. 73,376.99	S/. 95,859.35

Fuente: Elaboración propia

GASTOS DE VENTAS

En gastos van asociados a los gastos fijos relacionados a la publicidad, mantenimiento de la app, los gastos de representación, la plataforma zoom para las reuniones virtuales con los clientes y potenciales clientes, así como para las capacitaciones y cursos que se darán, también se consideran los gastos de movilidad. Estos gastos también son considerados fijos debido a que no se ven afectados por la prestación de servicios (cantidad de expedientes procesados).

Tabla 49: Costos de venta de la empresa

COSTOS DE VENTAS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
GASTOS DE PUBLICIDAD	S/. 500.00	S/. 513.00	S/. 526.34	S/. 540.02	S/. 554.06
MANTENIMIENTO DE LA APP	S/. 500.00	S/. 513.00	S/. 526.34	S/. 540.02	S/. 554.06
GASTOS DE REPRESENTACION	S/. 1,600.00	S/. 1,600.00	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00	S/. 3,600.00
ZOOM	S/. 648.00				
MOVILIDAD	S/. 1,800.00	S/. 1,846.80	S/. 3,200.00	S/. 3,283.20	S/. 5,600.00
TOTAL COSTO DE VENTAS	S/. 5,048.00	S/. 5,120.80	S/. 7,400.68	S/. 7,511.25	S/. 10,956.13

Fuente: Elaboración propia

COSTOS FIJOS

Tabla 50: Costos fijos de la empresa

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
TOTAL COSTO ADMINISTRATIVOS	S/. 51,491.00	S/. 52,701.51	S/. 73,125.13	S/. 73,376.99	S/. 95,859.35
TOTAL COSTO DE VENTAS	S/. 5,048.00	S/. 5,120.80	S/. 7,400.68	S/. 7,511.25	S/. 10,956.13
TOTAL COSTOS FIJOS	S/. 56,539.00	S/. 57,822.31	S/. 80,525.80	S/. 80,888.24	S/. 106,815.48

Fuente: Elaboración propia

COSTOS FINANCIEROS.

Los costos financieros de la empresa van relacionados a los intereses, producto del crédito obtenido en una financiera los cuales fueron amortizados en tres años con un monto mensual de S/ 524.09 Para su cálculo se basa en los intereses. No se consideró tasa de desgravamen debido a que no se contrató.

Tabla anexa 51: Costos financieros

COSTOS FINANCIEROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PAGO DE INTERESES	S/. 3,246.66	S/. 2,234.87	S/. 885.89	-	-
TOTAL COSTOS FINANCIEROS	S/. 3,246.66	S/. 2,234.87	S/. 885.89	-	-

Fuente: Elaboración propia

5.2. Punto de equilibrio

Se tiene en cuenta para el cálculo del punto de equilibrio, se toma en cuenta los costos fijos pre-operativos y los costos fijos proyectados para 2025. Se tiene en cuenta el precio unitario por cada servicio estrella, no se consideran costos variables, por esta razón el cálculo del punto de equilibrio:

$$PEU = \frac{CF}{PU-CVU}$$

Donde:

PEU: Punto de Equilibrio en Unidades (gl)

CF: Costos Fijos

PU: Precio de Venta Unitario

CVU: Costo Variable Unitario

Se tiene los siguientes datos:

SERVICIO ESTRELLA 1

Costos Fijos totales para los cinco años del proyecto

Precio unitario	S/. 65
COSTO FIJO	S/. 15,864.00

$$PEU=157.81.....244$$

Se necesita durante los primeros meses un número de 244 gestiones para no perder ni ganar, cabe destacar que este es un número mucho más alcanzable si lo repartimos anualmente.

Tabla 52: Costos fijos de la empresa. Servicio estrella 1

PERIODOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTOS FIJOS ANUALES	S/. 56,539.00	S/. 57,822.31	S/. 80,525.80	S/. 80,888.24	S/. 106,815.48
PRECIO UNITARIO	S/. 65.00				
PUNTO DE EQUILIBRIO	870	890	1239	1244	1643

Fuente: Elaboración propia

Para poder cubrir los costos fijos anuales se necesita de 870 expedientes gestionados anualmente y de 73 expedientes gestionados mensualmente, para el primer año.

SERVICIO ESTRELLA 2

PRECIO UNITARIO	S/. 1,800.00
COSTO FIJO	S/. 15,864.00

$$PEU=8.8.....9$$

Se necesita durante los primeros meses un número de servicios para 9 empresas de manera mensual para no perder ni ganar, sin embargo, se considera que el contrato es por un año, por lo cual esas 9 empresas entre 12 meses (fecha de contrato) =1 empresa por año para cubrir los costos fijos pre-operativos.

Tabla 53: Costos fijos de la empresa. Servicio Estrella 2

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTOS FIJOS ANUALES	S/. 56,539.00	S/. 57,822.31	S/. 80,525.80	S/. 80,888.24	S/. 106,815.48
PRECIO UNITARIO PROMEDIO	S/. 1,800.00				
PUNTO DE EQUILIBRIO	31	32	45	45	59

Fuente: Elaboración propia

Para el primer año, Advancis, para no perder ni ganar, necesita prestar servicios a 31 empresas de manera mensual, o 3 (31/12) empresas de manera anual, considerando un precio unitario mensual de 1800 soles.

5.3. Estado de ganancias y pérdidas

Según Flores (2008) "El estado de ganancias y pérdidas es aquel que suministra información acerca del desempeño pasado de una entidad donde su propósito es medir los resultados de las operaciones de la entidad durante un periodo o tiempo específico" (p.171); así mismo Franco (2004) expresa que " un estado de ganancias y pérdidas efectivamente elaborado debe proporciona información importante relativa a la estructura de ingresos y gastos de la empresa (...)" (p.60).

Estos reportes permiten brindar la información más objetiva posible para poder tomar las mejores decisiones para el beneficio de la empresa. En la siguiente tabla se muestra las proyecciones para los primeros años de la empresa.

ESTADO DE RESULTADOS

Tabla 54: Estado de resultados proyectado 2025

DESCRIPCION	2021	2022	2023	2024	2025
VENTAS BRUTAS	S/. 68,400.00	S/. 95,803.20	S/. 144,747.81	S/. 172,862.37	S/. 226,296.00
COSTO DE PRODUCCION	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00
UTILIDAD BRUTA	S/. 68,400.00	S/. 95,803.20	S/. 144,747.81	S/. 172,862.37	S/. 226,296.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/. 51,491.00	S/. 52,701.51	S/. 73,125.13	S/. 73,376.99	S/. 95,859.35
GASTOS DE VENTAS	S/. 5,048.00	S/. 5,120.80	S/. 7,400.68	S/. 7,511.25	S/. 10,956.13
AMORTIZACION ACTIVOS INTANGIBLES	S/. 1,228.00	S/. 1,228.00	S/. 1,228.00	S/. 1,228.00	S/. 1,228.00
DEPRECIACION	S/. 1,701.08	S/. 1,701.08	S/. 2,180.16	S/. 2,180.16	S/. 2,659.24
UTILIZADA OPERATIVA	S/. 8,931.92	S/. 35,051.81	S/. 60,813.85	S/. 88,565.98	S/. 115,593.29
GASTOS FINANCIEROS	S/. 3,246.66	S/. 2,234.87	S/ 885.89		
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	S/. 5,685.26	S/. 32,816.94	S/. 59,927.96	S/. 88,565.98	S/. 115,593.29
IMPUESTO A LA RENTA	S/. 568.53	S/. 3,281.69	S/. 5,992.80	S/. 13,256.96	S/. 21,230.02
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTOS	S/. 5,116.74	S/. 29,535.25	S/. 53,935.16	S/. 75,309.01	S/. 94,363.27
DIVIDENDOS	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00
UTILIDAD NETA	S/. 5,116.74	S/. 29,535.25	S/. 53,935.16	S/. 75,309.01	S/. 94,363.27

Fuente: Elaboración propia

5.4 PRESUPUESTO DE INGRESOS

Los ingresos de la empresa están condicionados a dos servicios estrellas, los cuales consisten en el mismo procedimiento, sin embargo la diferencia se da en el método de pago, es decir el primer tipo de pago es por número de expedientes y el otro por un monto fijo mensual cuyo concepto es el mismo que el de una trabajadora social. Si bien hay otro tipo de ingresos, como las capacitaciones que mediante la herramienta zoom generan un promedio de 700 soles por capacitación vía zoom, solo se consideran los dos productos estrellas, con el objetivo de sintetizar información. Para el 2021 se considera una participación del 10%(FMI, 2020). Se considera un incremento anual de las actividades económicas de acuerdo al marco macroeconómico multianual elaborado por el MEF (2020) 4.5% a partir del 2022. El precio unitario es de 65 soles.

SERVICIO ESTRELLA 1

Tabla 55: Ingresos proyectados de servicio 1 para 2025

AÑO	2021	2022	2023	2024	2025
Número de expedientes gestionados promedio	720	792	828	865	904
PARTICIPACION	10.00%	4.50%	4.50%	4.50%	4.50%
Precio unitario	65	65	65	65	65
TOTAL	S/. 46,800.00	S/. 51,480.00	S/. 53,796.60	S/. 56,217.45	S/. 58,747.23

Fuente: Elaboración propia

SERVICIO ESTRELLA 2

Para el servicio estrella 2 se brinda el mismo servicio, pero por un monto fijo mensual, este tipo de pago es mayormente elegido por las grandes empresas debido a que puede tener menores costos económicos que hacerlo por número de expedientes, debido al gran número de trabajadores, a mayor número de trabajadores, mayor probabilidad de contingencia laborales hay. Se considera al igual que para los costos, un aumento del 2.66 de inflación (BCR) para el ingreso

cada año. Debido a la experiencia con la que se cuenta en el mercado se sabe que la capacidad instalada de la empresa puede trabajar con un máximo de 6 empresas. Por eso razón para el 2023 y 2025 se estima contratar un personal más respectivamente. Para el primer año se considera el peor escenario posible con una sola empresa y una proyección optimista cada dos años (2023 y 2025).

Tabla anexa 56: Ingresos proyectados de servicio 2 para 2025

AÑO	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos mensuales fijos * 12 meses	S/. 21,600.00	S/. 22,161.60	S/. 22,737.80	S/. 23,328.98	S/. 23,935.54
EMPRESAS	1	2	4	5	7
TOTAL	S/. 21,600.00	S/. 44,323.20	S/. 90,951.21	S/. 116,644.92	S/. 167,548.77

Fuente: Elaboración propia

5.5. PRESUPUESTO DE EGRESOS

La empresa ha definido los costos fijos componen el total de sus egresos debido a que estos costos no fluctúan en proporción a la cantidad de expedientes gestionados. Estos costos fijos comprenden:

Costos administrativos. Comprenden todos los costos de remuneraciones del personal de la empresa, servicios básicos, mantenimiento de la app, asesor contable, seguros SCTR(a partir del segundo año), teléfono e internet, entre otros. Se considera un incremento del 2.6 % de inflación para los costos fijos administrativos por cada año.

Los egresos de ventas que provienen de costos de publicidad, gastos de representación y movilidad. Se considera un incremento del 2.6 % de inflación para los costos fijos de ventas por cada año.

Finalmente, los costos financieros van asociados a los intereses, producto del crédito bancarios amortizado para dos años.

En la siguiente tabla se presenta de manera detallada las partidas que conforman el presupuesto de egresos del presente plan de negocio.

Tabla 57: Total de egresos proyectados para el 2025

DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTO DE ADMINISTRACION					
GASTOS DE PERSONAL	S/. 41,856.00	S/. 41,856.00	S/. 63,438.00	S/. 63,438.00	S/. 85,020.00
SERVICIOS PUBLICOS	S/. 1,440.00	S/. 1,477.44	S/. 1,515.85	S/. 1,555.27	S/. 1,595.70
TELEFONO+ INTERNET	S/. 960.00	S/. 984.96	S/. 1,010.57	S/. 1,036.84	S/. 1,063.80
SEGURO VIDA LEY	S/. 235.00	S/. 241.11	S/. 290.00	S/. 297.54	S/. 341.00
ALQUILER	S/. 3,600.00	S/. 3,693.60	S/. 3,789.63	S/. 3,888.16	S/. 3,989.26
ASESOR CONTABLE	S/. 3,000.00	S/. 3,078.00	S/. 500.00	S/. 513.00	S/. 526.34
MATERIALES DE LIMPIEZA Y OFICINA	S/. 400.00	S/. 410.40	S/. 421.07	S/. 432.02	S/. 443.25
SCTR	S/. 0.00	S/. 960.00	S/. 2,160.00	S/. 2,216.16	S/. 2,880.00
TOTAL COSTOS ADMINISTRATIVO	S/. 51,491.00	S/. 52,701.51	S/. 73,125.13	S/. 73,376.99	S/. 95,859.35
COSTOS DE VENTAS					
GASTOS DE PUBLICIDAD	S/. 500.00	S/. 513.00	S/. 526.34	S/. 540.02	S/. 554.06
MANTENIMIENTO DE LA APP	S/. 500.00	S/. 513.00	S/. 526.34	S/. 540.02	S/. 554.06
GASTOS DE REPRESENTACION	S/. 1,600.00	S/. 1,600.00	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00	S/. 3,600.00
ZOOM	S/. 648.00				
MOVILIDAD	S/. 1,800.00	S/. 1,846.80	S/. 3,200.00	S/. 3,283.20	S/. 5,600.00
TOTAL COSTO DE VENTAS	S/. 5,048.00	S/. 5,120.80	S/. 7,400.68	S/. 7,511.25	S/. 10,956.13
COSTOS FINANCIEROS					
PAGO DE INTERESES	S/. 3,246.66	S/. 2,234.87	S/. 885.89	-	-
TOTAL COSTOS FINANCIEROS	S/. 3,246.66	S/. 2,234.87	S/. 885.89	S/. 0.00	S/. 0.00
DEPRECIACION	S/. 1,701.08	S/. 1,701.08	S/. 2,180.16	S/. 2,180.16	S/. 2,659.24
AMORTIZACION INTANGIBLES	S/. 1,228.00				
TOTAL EGRESOS	S/. 62,714.74	S/. 62,986.26	S/. 84,819.85	S/. 84,296.39	S/. 110,702.71

Fuente: Elaboración propia

5.6. Flujo de Caja proyectado

El flujo de caja muestra todos los ingresos y egresos, actuales y futuros, que tiene o tendrá un plan de negocios. Empieza con la inversión inicial y luego se incluye la proyección de ventas. Calculada en base a la estimación de la demanda hecha como resultado del sondeo de mercado y a la política de precios. En segundo lugar, se incluyen los gastos y finalmente el financiamiento. (Weinberger, K., 2009, p.106).

El flujo de caja se estima los saldos por cada periodo, si este es positivo es un buen indicador para la empresa, en general sirve para tomar las mejores decisiones con respecto al siguiente periodo (búsqueda otro financiamiento), entre otros.

Para su elaboración se ha considerado los gastos pre-operativos, los intereses del crédito, la depreciación, ingresos, los egresos y otros. No se ha considerado el IGV NETO (VENTAS-CREDITO FISCAL), debido a que los ingresos son después de impuesto general a las ventas. (No se le ha considerado el IGV).

El flujo de caja de la empresa proyectado para el 2025 es:

Tabla 58: Flujo de caja proyectado para el 2025

DESCRIPCION	AÑO 0	2021	2022	2023	2024	2025
INGRESOS						
VENTAS		S/. 68,400.00	S/. 95,803.20	S/. 144,747.81	S/. 172,862.37	S/. 226,296.00
Total Ingresos		S/. 68,400.00	S/. 95,803.20	S/. 144,747.81	S/. 172,862.37	S/. 226,296.00
EGRESOS						
GASTOS OPERATIVOS						
Gastos administrativos		S/. 51,491.00	S/. 52,701.51	S/. 73,125.13	S/. 73,376.99	S/. 95,859.35
Gasto de ventas		S/. 5,048.00	S/. 5,120.80	S/. 7,400.68	S/. 7,511.25	S/. 10,956.13
IMPUESTOS						
Impuestos a la renta		S/. 568.53	S/. 3,281.69	S/. 5,992.80	S/. 13,256.96	S/. 21,230.02
TOTAL EGRESOS		S/. 57,107.53	S/. 61,104.00	S/. 86,518.60	S/. 94,145.20	S/. 128,045.50
INVERSIONES						
Inversión fijo tangible	-S/. 10,001.56			-2395.4		-2395.4
Inversión fijo intangible	-S/. 6,140.00					
Capital de trabajo	-S/. 15,864.00					
FLUJO DE CAJA ECONOMICO	-S/. 32,005.56	S/. 11,292.47	S/. 34,699.20	S/. 55,833.81	S/. 78,717.17	S/. 95,855.10
Flujo financiero neto						
PRESTAMO	12500					
AMORTIZACION		-3042.42	-4054.21	-5403.37		
INTERESES		-3246.66	-2234.87	-885.89		
ESCUDO TRIBUTARIO		1063.28	731.92	290.13		
FINANCIAMIENTO NETO	12500	-5225.79885	-5557.160075	-5999.13		
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	-S/. 19,505.56	S/. 6,066.67	S/. 29,142.04	S/. 49,834.68	S/. 78,717.17	S/. 95,855.10
FLUJO DE CAJA ACUMULADO	-19505.562	-S/. 13,438.89	S/. 15,703.15	S/. 65,537.83	S/. 144,254.99	S/. 240,110.10

Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar que para los periodos 2023 y 2025 se adquirirán dos laptops y celulares para cada trabajador que la empresa incorpore en su planilla de sueldos. También su depreciación fue considerada en el estado de ganancias y pérdidas.

FLUJO DE CAJA ACUMULADO

Dado el resultado, el periodo de recuperación de la inversión es de 1 año y 5 meses 16 días; lo que indica que el monto de la inversión que se destina para la realización del plan de negocio será recuperable en un mediano plazo.

5.7. Balance general

Este reporte anual también llamado estado de situación financiera, brinda información sustancial sobre los activos, pasivo y patrimonio de la empresa. Tiene que haber un equilibrio entre los activos y el pasivo más patrimonio, estos estados permite brindar la mejor información sobre la liquidez de la empresa y tomar las mejores decisiones como empresario.

A continuación, se presenta el Balance General del plan de negocio proyectado a cinco años, en ella se muestra los activos, los pasivos y el patrimonio.

Tabla 59: Balance general de la empresa

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Caja y Bancos	S/. 15,864.00	PRESTAMO	S/. 12,500.00
Total activo corriente	S/. 15,864.00	Total pasivo	S/. 12,500.00
ACTIVO NO CORRIENTE			
Materiales de oficina	S/. 1,847.76	PATRIMONIO	
Muebles y enseres	S/. 1,144.60	Capital social	S/. 19,505.56
Activos intangibles	S/. 6,140.00		
Equipos	S/. 7,009.20		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/. 16,141.56	TOTAL PATRIMONIO	S/. 19,505.56
TOTAL ACTIVO	S/. 32,005.56	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/. 32,005.56

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIO

Este capítulo se centra en el análisis de la viabilidad de la empresa, desde el punto de vista económico, social, financiero y ambiental.

El objetivo del presente capítulo es la evaluación de la viabilidad del proyecto a través de distintas herramientas como la rentabilidad de la empresa considerando el valor de dinero en el tiempo, el COK, la TIR y otros para determinar si se podrá recuperar la inversión inicial con los ingresos obtenidos en cada periodo.

6.1. Evaluación Económica, Parámetros de Medición

Para realizar la evaluación económica del plan de negocio, se utilizarán los siguientes parámetros: El valor actual neto (VAN), la tasa interna de retorno (TIR) y la relación beneficio costo (B-C)

6.1.1 Valor Actual Neto (VANE)

El VAN es un indicador clave para la empresa, porque permite determinar la viabilidad de un proyecto. Considerando el estado de flujo de caja para su obtención, el VAN permite también poder evaluar cuál es la mejor opción dentro de un proyecto teniendo en cuenta su rentabilidad. El VAN es útil para las empresas porque te permite tomar la mejor decisión antes de aventurarte a poner en marcha un proyecto o una idea de negocio, se basa en estos 3 criterios:

$VAN < 0$ el proyecto no es rentable. Cuando la inversión es mayor que el BNA (VAN negativo o menor que 0) significa que no se satisface la TD.

$VAN = 0$ el proyecto es rentable, porque ya está incorporado ganancia de la TD. Cuando el BNA es igual a la inversión (VAN igual a 0) se ha cumplido con la TD.

$VAN > 0$ el proyecto es rentable. Cuando el BNA es mayor que la inversión (VAN mayor a 0) se ha cumplido con dicha tasa y además, se ha generado una ganancia o beneficio adicional.

Para poder determinar el VAN se necesita del COK (costo de oportunidad de capital) siguiendo la metodología WACC.

El WACC es por sus siglas en inglés (Weighted Average Cost of Capital) el costo promedio ponderado de capital, el cual es una tasa de descuento para los flujos de cajas futuros para el análisis de un proyecto de inversión. Para determinar el WACC se realiza un promedio ponderado entre COK y la tasa de interés del crédito financiero. Cabe destacar que la empresas puede tener un COK o un WACC como tasa de descuento dependiendo del tipo de capital que utilice .El WACC es de vital importancia para cualquier tipo de empresa para la medición de diferentes opciones de financiamiento y decidir cuál es la más rentable, con el objetivos de tomar las mejores decisiones financieras en pro de garantizar el éxito y crecimiento de la empresa.

Para determinar el costo promedio de capital (WACC) a invertir en el negocio, se aplicará la siguiente formula:

$$WACC = Ke \left(\frac{P}{D + P} \right) + Kd (1 - TI) * \left(\frac{D}{D + P} \right)$$

Donde:

WACC = Coste promedio ponderado del capital

Ke =	Coste de los Fondos Propios	14.72%
Kd =	Coste de la Deuda Financiera	32.75%
E =	Fondos Propios	S/. 19,505.56
D =	Deuda Financiera	12500
TI =	Tasa Impositiva	29.5%

WACC	=	ke	*	$\frac{\mathbf{E}}{\mathbf{E+D}}$	+	kd	*	(1 - T)	*	$\frac{\mathbf{D}}{\mathbf{E+D}}$
WACC	=	17,01%	*	$\frac{\text{S/. 19,505.56}}{\text{S/. 32,005.56}}$	+	32.75%	*	70.5%	*	$\frac{12500}{\text{S/32,005.56}}$

$$\text{WACC} = 14.72\% * 0.60944285 + 0.2308875 * 0.3905571407$$

$$\text{WACC} = 0.08958809895 + 0.09017476182$$

$$\text{WACC} = 17.98\%$$

Tabla 60: VAN ECONOMICO

FLUJO DE CAJA ECONOMICO	-S/. 32,005.56	S/. 11,292.47	S/. 34,699.20	S/. 55,833.81	S/. 78,717.17	S/. 95,855.10
-------------------------	----------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

-S/. 32,005.56	S/. 9,571.52	S/. 24,928.87	S/. 36,905.77	S/. 40,628.98	S/. 41,934.67
----------------	--------------	---------------	---------------	---------------	---------------

I0	∑Flujo
-S/. 32,005.56	S/. 153,969.81

VAN ECONOMICO	S/. 121,964.25
----------------------	-----------------------

Fuente: Elaboración propia

El VAN de la empresa es de **S/. 121,964.25**, al ser mayor a cero, se acepta el plan de negocio.

6.1.2 Tasa Interna de Retorno (TIRE)

La TIR es una tasa basada en estimaciones de rendimiento futuro que permite evaluar la viabilidad del proyecto a realizar a través del rendimiento hallado para lo cual se basa en el flujo de caja de proyecto, esta tasa la cual es comparada con el WACC, sirve para tomar las mejores decisiones y evitar los riesgos económicos que pueda suceder.

Los criterios para decidir la aceptación o rechazo de un proyecto por este método se muestran a continuación:

Si la $TIR < COK$ es menor a la tasa mínima aceptable de rendimiento, se rechaza.

Si la $TIR = COK$ a la tasa mínima aceptable de rendimiento, el proyecto es indiferente.

Si la $TIR > COK$ es mayor a la tasa mínima aceptable de rendimiento, el proyecto se acepta.

La fórmula para hallar la TIR es la siguiente:

$$VAN = \sum_{n=1}^N \frac{Q_n}{(1 + TIR)^n} - I = 0$$

Donde:

Q_n = es el flujo de caja en el periodo n.

n = es el número de periodos

I = es el valor de la inversión inicial

Se tiene los siguientes datos:

Inversión inicial = 638,470.84

CPK (WACC) = 17.98%

Tabla 61: TIR económica

FLUJO DE CAJA ECONOMICO	-S/. 32,005.56	S/. 11,292.47	S/. 34,699.20	S/. 55,833.81	S/. 78,717.17	S/. 95,855.10
-------------------------	----------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Empleando una TIR de 93,4%

-S/. 32,005.56	S/. 5,838.92	S/. 9,276.98	S/. 7,718.41	S/. 5,626.57	S/. 3,542.69
----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

TIR	-S/. 32,005.56	S/. 32,003.56
DIFERENCIA	-S/. 2.00	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el resultado de la tabla 55, El TIRE (93,4%) es mayor a la tasa de descuento (17.98%) por lo tanto, el plan de negocio es rentable y se acepta el plan.

6.1.2 Relación Beneficio Costo (B - C)

Esta relación B-C compara los ingresos con los costos para definir la viabilidad de un proyecto.

Para saber si un proyecto es viable bajo este enfoque, se debe considerar la comparación de la relación B/C hallada con 1. Así:

- Si $B/C > 1$, esto indica que los beneficios son mayores a los costos. En consecuencia, el proyecto debe ser considerado.
- $B/C = 1$, significa que los beneficios igualan a los costos. No hay ganancias. Existen casos de proyectos que tienen este resultado por un tiempo y luego, dependiendo de determinados factores como la reducción de costos, pueden pasar a tener un resultado superior a 1.
- $B/C < 1$, muestra que los costos superan a los beneficios. En consecuencia, el proyecto no debe ser considerado.

Relación B/C =	Beneficios obtenidos
	Costos incurridos

Tabla 62: Ingresos netos del plan de negocio

	TOTAL INGRESOS	FSA	INGRESOS NETOS ACTUALIZADOS
AÑO 1	S/. 68,400.00	0.845	S/. 57,773.72
AÑO 2	S/. 95,803.20	0.718	S/. 68,827.68
AÑO 3	S/. 144,747.81	0.661	S/. 95,677.32
AÑO 4	S/. 172,862.37	0.517	S/. 89,448.23
AÑO 5	S/. 226,296.00	0.437	S/. 98,999.93
TOTAL	S/. 708,109.37		S/. 410,726.88

Fuente: Elaboración propia

Tabla 63: Egresos netos del plan de negocio

	TOTAL EGRESOS	FSA	EGRESOS NETOS ACTUALIZADOS
AÑO 1	S/. 62,714.74	0.845	S/. 84,819.85
AÑO 2	S/. 62,986.26	0.718	S/. 45,251.08
AÑO 3	S/. 84,819.85	0.661	S/. 56,065.35
AÑO 4	S/. 84,296.39	0.517	S/. 43,619.46
AÑO 5	S/. 110,702.71	0.437	S/. 48,430.20
TOTAL	S/. 405,519.95		S/. 278,185.93

Fuente: Elaboración propia

FORMULA:

$$\begin{aligned}
 & \text{Relación B/C} = \frac{\text{Beneficios obtenidos actualizado} + \text{V. de recuperación}}{\text{Costos incurridos} + \text{Inversión inicial}} \\
 & \text{Relación B/C} = \frac{S/. 410,726.88 + 0}{S/. 278,185.93 + 32005.562} \\
 & \text{Relación B/C} = \frac{S/. 403,167.34}{S/. 310,191.49} \\
 & \text{Relación B/C} = 1.30
 \end{aligned}$$

El indicador muestra que la relación B/C es mayor a 1, por lo que se acepta el plan de negocio.

6.1.4 Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI)

El período de recuperación de la inversión es la cantidad de tiempo que tardará la empresa en recuperar el costo de la inversión inicial en el proyecto. Es un indicador muy importante teniendo en cuenta la rentabilidad de la empresa, mientras más corto sea el periodo de recupero de inversión, será más viable para poner el negocio en marcha.

FORMULA:

$$PRI = n - 1 + \frac{(FA) n - 1}{(F) n}$$

FA=-S/. 13,438.89

F= S/. 29,142.04

PRI= 1 año, 5 meses 16 días

El periodo de recupero de la inversión es de 1 año ,5 meses y 16 días lo que indica que el monto de la inversión que se destina para la realización del plan de negocio será recuperable en un mediano plazo.

6.2. Evaluación Financiera, Parámetros de Medición

6.2.1 Valor Actual Neto Financiero (VANF)

El valor actual neto financiero (VANF) se calcula tomando los saldos netos del flujo de caja financiero, los mismos que se actualizan previamente a la sumatoria de estos

Para la evaluación económica de las empresas se utilizó el COK el cual es de 14,72%. Para hallarlo se utilizó los siguientes parámetros:

Donde:

COK = Costo de Oportunidad del Capital

Rf = Tasa libre de riesgo = 2.11%

B = Beta del Sector (Business & Consumer Services) = 1.07%

Rm = Prima por riesgo de mercado = 12.95%

Rp = Prima por riesgo país = 1.16%

Hallando se tiene:

$$\text{COK} = R_f + \beta * (R_m - R_f) + \text{Riesgo País}$$

$$\text{COK} = 2.11\% + 1.07 * 12.95\% - 2.11\% + 1.16\%$$

$$\text{COK} = 2.11\% + 1.07 * 0.1084 + 1.16\%$$

$$\text{COK} = 2.11\% + 0.115988 + 1.16\%$$

$$\text{COK} = 14.72\%$$

Para determinar el VAN se utiliza:

COK: 14,72%

Tabla 64: VAN financiero

FLUJO DE CAJA FINANCIERO	-S/. 19,505.56	S/. 6,066.67	S/. 29,142.04	S/. 49,834.68	S/. 78,717.17	S/. 95,855.10
--------------------------	----------------	--------------	---------------	---------------	---------------	---------------

-S/. 19,505.56	S/. 5,288.25	S/. 22,143.26	S/. 32,940.39	S/. 45,447.81	S/. 48,241.36
----------------	--------------	---------------	---------------	---------------	---------------

IO	∑Flujo
-S/. 19,505.56	S/. 154,061.06

VANF	S/. 134,555.50
------	----------------

Fuente: Elaboración propia

El VAN financiero de la empresa es de **S/. 134,555.50** lo cual es un saldo positivo para la empresa. El proyecto es viable.

6.2.1 Tasa Interna de Retorno Financiero (TIRF)

Tabla 65: TIR financiera

FLUJO DE CAJA FINANCIERO	-S/. 19,505.56	S/. 6,066.67	S/. 29,142.04	S/. 49,834.68	S/. 78,717.17	S/. 95,855.10
--------------------------	----------------	--------------	---------------	---------------	---------------	---------------

-S/. 19,505.56	S/. 2,800.87	S/. 6,211.59	S/. 4,904.07	S/. 3,576.31	S/. 2,010.59
----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Empleando una TIR de 116.6%

TIR	-S/. 19,505.56	S/. 19,503.43
DIFERENCIA	-S/. 2.14	

Fuente: Elaboración propia

La TIR financiera es del 116.6 %, la cual pasa el 100% lo que significa que es muy rentable, pero también puede ser dudoso para el proyecto. Se determina además a que el TIRF es mayor que el COK por lo cual el proyecto es viable.

6.3. Evaluación Social

La empresa Advancis cuenta con una capacidad instalada limitada por lo cual es para los primeros dos años imposible dar empleo a la persona de la comunidad, además se sigue un criterio de contratar a los mejores profesionales para conseguir resultados efectivos, sin embargo cabe la posibilidad de contratarlos si es que hubiera una trabajadora social hombre o mujer sin importar sexo, género edad o si está embarazada o no cerca del local , no se dudara en contratarlo considerando siempre que cumpla con los requisitos para el puesto.

Con el fin de generar responsabilidad social empresarial, existen otras maneras de apoyar a la comunidad, dado que SJL concentra mucha gente de bajos recursos económicos. Se realizará las siguientes acciones:

- En épocas de navidad o año nuevo, regalar canastas navideñas o pollos a la brasa a personas de baja condición económica de la zona.
- Regalar juguetes y/o víveres a los niños en situación de pobreza o extrema pobreza de la zona.
- Donaciones a organizaciones sin fines de lucro o caridad, como animales abandonados o albergues.

También se busca ayudar a nuestro público potencial, a través de capacitaciones y charlas gratuitas de la mano con otras instituciones con o sin fines de lucro sobre prestaciones económicas y seguros ante Essalud al público en general, así como los trabajadores sociales en los últimos ciclos de sus carreras. Asimismo, también se brindará soporte y asesoría gratuita a gente de la comunidad en la gestión de sus subsidios o labores de bienestar social.

Otra manera en la cual Advancis, podrá contribuir a la sociedad, es la compra de algunos insumos a Mypes de SJL, contribuyendo al crecimiento económico de nuestro distrito.

6.4 Impacto Ambiental

Dentro de las políticas de la empresa también se toma en cuenta la conservación de nuestro medioambiente, por esa razón se acordó que se debe de evitar el menor uso de papeles en físico, debido a que el proceso para armar expedientes demanda mucho papeleo (anexos, formularios, inscripciones, etc.). Aprovechando la implementación del sistema virtual VIVA Essalud, se trabajará con firmas virtuales, así como con llenado de manera digital, con el objetivo de disminuir el uso de papel en físico.

Advancis también promoverá distintas formas de ayudar a través del reciclaje de papeles (documentos, folios, etc.). Uso moderado de la energía eléctrica y el agua. Desenchufar los aparatos electrónicos. Trabajar con un plan de vigilancia,

prevención y control de Covid19. Asimismo, se promoverá más adelante, con nuestros clientes, campañas en favor de la conservación del medio ambiente.



FIGURA 42: FLYER DE UNA CAMPAÑA MEDIOAMBIENTAL
FUENTE: ELABORACION PROPIA

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

7.1.1 Organización y aspectos legales

- Se concluye la forma jurídica empresarial más adecuada para la empresa es una EIRL, la cual estará conformado por el titular-gerente y la trabajadora social. El objeto social de la empresa es la gestión de expedientes en prestaciones económicas y seguras ante Essalud y afines. La empresa es constituida como una Microempresa y esta afecta a los beneficios y limitaciones sociales y laborales correspondientes.
- El titular de la empresa y la trabajadora social estarán sujeto a modalidad de contrato a plazo indeterminado. Además, cuenta, un asesor contable cuyo aporte será de manera independiente. La misión y la visión de la empresa están enfocada en el cliente y garantizar la calidad y el máximo resultado para satisfacer sus necesidades y brindarles bienestar respecto a sus objetivos organizacionales.

7.1.2 Estudio de mercado

- La empresa Advancis tendrá como mercado objetivo a las Pymes y grandes empresas del sector privado en Lima metropolitana, mayor a 100 trabajadores (69,633 empresas). El mercado está en crecimiento y tiene un buen futuro (Actualmente hay más de 360,000 empresas aportantes a Essalud) debido a que siempre habrá contingencias laborales (enfermedad, maternidad, accidente laboral)).
- Las empresas prefieren tercerizar los servicios debido a que les genera menores costos fijos y está más enfocado en el business core de Advancis. Más del 50% de las Trabajadoras Sociales encuestadas, señalan que han trabajado o trabajan con una empresa proveedora que le realiza las gestiones ante Essalud. Lo cual es positivo, porque se deduce

que las empresas están interesadas en este tipo de servicios en vez de asignarlo a sus trabajadoras sociales.

- El número de competidores son limitados, con algunos ya consolidados en el mercado como **EXTERNA ASESORES EMPRESARIALES S.A.C.** De las encuestas realizadas, estas señalaron que el 50% de las empresas ponderaban más que un proveedor cuente con mejores referencias de fuentes internas o externas a la hora de optar por contratar a uno.
- La empresa ofrece dos tipos de servicios basado en el pago, el primero por un monto proporcional al número de expedientes gestionados al mes y el segundo, por un monto mensual fijo.
- La demanda insatisfecha con respecto a la oferta de la empresa es de 208179 expedientes, lo cual es un buen indicador para el crecimiento de la empresa.
- La principal fortaleza de la empresa es su personal con alto expertise en trabajo social y amplia experiencia en las gestiones de prestaciones económicas y seguros ante Essalud.

7.1.3 Estudio técnico

- El estudio técnico de la empresa sigue un proceso operativo cíclico, donde la gestión de expedientes se centra en tres tipos de gestiones: Validación de certificado médicos, Recupero de subsidios relacionados a prestaciones económicas y seguros ante Essalud, como la Inscripción y baja de derecho habientes.
- La capacidad instalada y efectiva de la empresa es de 2 personas, asimismo se proyectó una capacidad de diseño de 4 trabajadores para el 2025.
- La micro localización de la empresa es en el distrito de San Juan de Lurigancho, considerando aspecto de ubicación estratégica, transporte, costo de arrendamiento, confort y espacio adecuado.

- La empresa presenta solo costos fijos y no presenta costos de producción ni costo variable

7.1.4 Estudio de la inversión y financiamiento

- La inversión tangible (muebles y enseres, equipos y materiales de oficina) de la empresa asciende a S/ 10,001.52, los activos intangibles (app, costo de constitución y organización, entre otros) es de S/ 15,864 mientras que el capital de trabajo es de S/ 16,104.00, generando una inversión total de S/ 32,005.56. Respecto a la forma de financiamiento, considerando la capacidad adquisitiva del titular de la empresa, se da mediante capital propio (60.94%) y crédito bancario para mypes (39.06%) el cual será amortizado en 3 años para cubrir los costos preoperativos (antes de que la empresa se ponga en marcha).

7.1.5 Estudio de los costos, ingresos y egresos.

- Para el servicio estrella 1, se necesita de 870 expedientes gestionados anualmente y de 73 expedientes gestionados mensualmente, para el primer año. Para no perder ni ganar teniendo en cuenta los costos fijos anuales. Con respecto al servicio estrella 2, Para el primer año, Advancis, para no perder ni ganar, necesita prestar servicios a 31 empresas de manera mensual, o 3(31/12) empresas de manera anual, considerando un precio unitario mensual de 1800 soles.
- El crecimiento anual considerado para los ingresos es el 10% para el primer año y del 4% para los siguientes años de acuerdo al marco macroeconómico multianual.
- El estado de resultados muestra utilidades netas positivas para la empresa, donde se ha considerado la inflación del 2.6% por cada año tanto para ingresos como costos. Con respecto al flujo de caja se muestra una pérdida para el primer año, pero es recuperado en 1 año 5 meses y 16 días.

7.1.6 Evaluación económica y financiera

- **EL VAN económico de la empresa es S/. 121,964.25 mientras que el TIRE (93,4%) es mayor a la tasa de descuento (17.98%) por lo tanto, el plan de negocio es rentable y se acepta el plan.**
- El indicador muestra que la relación B/C de 1.30, lo que significa que por cada sol invertido se ganara S/ 0.30. El periodo de recupero de la inversión es de 1 año ,5 meses y 16 días, por lo cual el recupero de lo invertido se da en el mediano plazo.
- El VAN financiero de la empresa es de S/. 134,555.50 lo cual es un saldo positivo para la empresa. El proyecto es viable.
- La TIR financiera es del 116.66 %, lo que significa que es rentable. Se determina que el TIRF es mayor que el COK por lo cual el proyecto es viable.

7.1.7 Evaluación social/ambiental

- La principal meta de la empresa es tener un impacto positivo en mejorar de manera sostenible la calidad de vida de la comunidad en situación de pobreza o extrema pobreza como el reparto de víveres, etc. Asimismo, se considera adquirir los bienes de negocios de la localidad con el objetivo de contribuir a su desarrollo y crecimiento económico.
- La empresa está haciendo el menor uso posible de papel en físico, así como un uso inteligente de los aparatos electrónicos. Se promoverá campañas en favor de la contribución a la conservación del medioambiente.

7.2 RECOMENDACIONES

- Sería recomendable ampliar la demanda potencial en los siguientes años, enfocándose en las personas naturales y empresas públicas, así como diversificarse en otros servicios (capacitaciones sobre salud ocupacional, implant, staffing, etc.), buscando que la empresa genera mayores ingresos y sea más rentable en el futuro.
- Una información más objetiva y detallada sobre la oferta de mercado ayudaría a la investigación en términos de mejor propuesta de valor y demanda insatisfecha, debido a que la información en la red es muy limitada para el mercado de prestaciones económicas y seguros.
- Sería interesante brindar un flujograma o un diagrama de Gantt de los otros tipos de gestiones que la empresa realiza como recupero de subsidios, inscripción de derechos habientes.
- Podría resultar beneficioso un mayor financiamiento bancario o capital de trabajo, debido a un posible rebrote y crisis política para poder responder frente a las obligaciones ante la falta de liquidez.
- Invertir adecuadamente la utilidad neta en actividades beneficiosas para la empresa (marketing digital, especialización de personal, seguro EPS, etc.)
- Se recomienda tomar con cautela los resultados de la TIR debido a que no consideran los costos futuros que puede afectar la ganancia, así como los del B/c que no permite observar la dimensión del proyecto del negocio
- Resultaría óptimo y beneficioso para la imagen de la empresa, realizar capacitaciones al personal de la empresa sobre fortalecimiento del cuidado del medio ambiente y promover y ejecutar las políticas ambientales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Gestión (10 de Noviembre del 2020). *Riesgo país de Perú subió siete puntos básicos y cerró en 1.16 puntos porcentuales*. Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/riesgo-pais-de-peru-subio-siete-puntos-basicos-y-cerro-en-116-puntos-porcentuales-noticia/>
- Ministerio de Economía y Finanzas (26 de agosto del 2020). *Marco macroeconómico multianual 2021-2024*. [PDF FILE]. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/pol_econ/marco_macro/MMM_2021_2024.pdf
- Gestión. (08 de octubre del 2020). *Essalud entregó más de S/ 300 millones en subsidios a 162,520 asegurados*. Diaria Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/peru/essalud-entrego-mas-de-s-300-millones-en-subsidios-a-162520-asegurados-desde-inicio-del-estado-de-emergencia-nndc-noticia/?ref=gesr>
- El Peruano (21 de Noviembre del 2019). *Trámites para Essalud podrán efectuarse desde los celulares*. Diario el Peruano. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia/86754-tramites-para-essalud-podran-efectuarse-desde-los-celulares>
- Essalud (08 de setiembre del 2020). Resolución de gerencial general N°999-GG-Essalud-2020. [Archivo de PDF]. Recuperado de http://www.essalud.gob.pe/wp-content/uploads/RGG_999_GG_ESSALUD_2020.pdf
- El Economista (05 de noviembre del 2020). *Economía peruana liderará el crecimiento de América Latina el 2021*. El economista América. Recuperado de <https://www.eleconomistaamerica.pe/economia-eAm-peru/noticias/10870782/11/20/Economia-peruana-liderara-el-crecimiento-de-America-Latina-el-2021.html>
- INEI (2019). *Perú Estructura empresarial, 2018*. [PDF FILE]. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1703/libro.pdf

- INEI (2019). *Análisis de la estructura empresarial de Lima metropolitana*. [PDF FILE]. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1703/cap05.pdf
- SUNARP (03 de agosto del 2018). *Constituye tu empresa en seis pasos*. Recuperado de <https://www.sunarp.gob.pe/PRENSA/inicio/post/2018/08/03/constituye-tu-empresa-en-seis-pasos>
- SUNAT. (s.f.) *Tablas anexas*. Recuperado de <https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/ruc-personas/inscripcion-al-ruc-personas/6745-03-tablas-anexas-ruc-personas>
- Ministerio de la Producción (PRODUCE). *Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial*. [013]. 27 de diciembre del 2013. Diario el Peruano Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-texto-unico-ordenado-de-la-ley-de-impulso-al-desarr-decreto-supremo-n-013-2013-produce-1033071-5/>
- SUNAT(s.f.) *Régimen laboral de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/regimenLaboral.html>
- Decreto Ley N° 21621. *Ley de la empresa individual de responsabilidad limitada*. (15 de setiembre del 1976). [PDF FILE] Recuperado de https://mep.pe/intranetvirtual/Constitucion-y-Fomalizacion/MEP_Constitucion_TramitesLegales_Ley-Empresa-Individual-Responsabilidad-Limitada-EIRL-N21621.pdf
- Indecopi(s.f.). *Registro de Marca y Otros Signos*. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/web/signos-distintivos/registro-de-marca-y-otros-signos>
- MTPE (s.f.) *Derechos laborales de los trabajadores*. [PDF FILE]. Recuperado de https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/informacion/TRABAJADORES/DLT_formacion_laboral.pdf

- Gobierno del Perú (s.f.). *Regímenes tributarios*. Recuperado de <https://www.gob.pe/280-regimenes-tributarios>
- SUNAT. (s.f.) *T-Registro*. Recuperado de <https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/planilla-electronica/t-registro>
- D. Leg. N° 728. *Ley de Productividad y Competitividad Laboral*. 21 de marzo de 1997. [PDF FILE]. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/\\$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf)
- Ley N° 26790. *Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud*. 15 de mayo de 1997. [PDF FILE] ssalud.gob.pe/transparencia/pdf/publicacion/ley26790.pdf
- Essalud y la OIT (2019). *Estudio financiero actuarial 2018*. [PDF FILE] Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_728048.pdf
- Essalud (2019). *Memoria anual 2018*. [PDF FILE]. Recuperado de http://www.essalud.gob.pe/downloads/memorias/memoria_2018.pdf
- RPP. (15 de octubre del 2020). *Empleo: Desempleo en Lima Metropolitana bate nuevo récord y afecta a más de 700 mil personas*. RPP noticias. Recuperado de <https://rpp.pe/economia/economia/empleo-desempleo-en-lima-metropolitana-bate-nuevo-record-y-afecta-a-mas-de-700-mil-personas-inei-trabajadores-noticia-1298710>
- Peru construye. (2020) *FMI mejora proyección de crecimiento de Perú a 7.3% para el 2021*. Revista Perú construye Recuperado de <https://peruconstruye.net/2020/10/13/fmi-mejora-proyeccion-de-crecimiento-de-peru-a-7-3-para-el-2021/>
- Ley N° 31051. *Ley que amplía las medidas de protección laboral para mujeres gestantes y madres lactantes en casos de emergencia nacional sanitaria*. 7 de octubre del 2020. Diario El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-amplia-las-medidas-de-proteccion-laboral-para-mujere-ley-n-31051-1891489-2/>

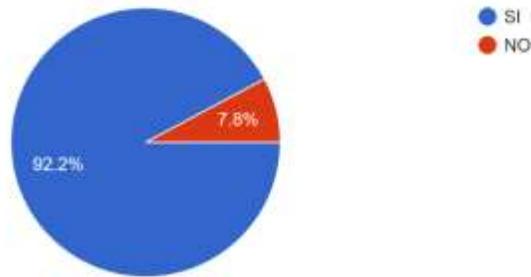
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. Mexico: Prentice-Hall. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Mercadotecnia.html?id=rD7PPQAACAAJ&redir_esc=y
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2007). *Fundamentos de marketing*. Mexico: Prentice-Hall. Recuperado de https://books.google.es/books?id=sLJXV_z8XC4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista Innovar journal [PDF FILE] Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Fisher L. y Espejo J. (2002). *Mercadotecnia. Definición de oferta*. Tercera Edición. México: Mc Graw Hill.
- Real Academia Española. Definición de competencia Sección: Diccionario de la Lengua Española. Recuperado de <https://dle.rae.es/competencia>
- Kent Monroe. (2019). *Estrategia de fijación de precios*. [PDF FILE]. Recuperado de: <https://www.andaluciaemprende.es/wp-content/uploads/2019/02/Estrategias-para-la-fijaci%C3%B3n-de-precios.pdf>
- OEDIM (s.f.). *El significado de los colores en publicidad y marketing*. OEDIM. Recuperado de <https://www.oedim.com/blog/significado-de-los-colores-en-publicidad-marketing>
- NYU stern (2020). *Betas by sector*. Recuperado de http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/datafile/Betas.html
- Municipalidad de Lima.(2020) Licencia de funcionamiento. Recuperado de <https://www.munlima.gob.pe/licencias-de-funcionamiento>

ANEXOS

1. Cuestionario y resultados de encuesta dirigido a trabajadoras sociales y personas naturales que trabajan en pequeña , mediana y gran empresa

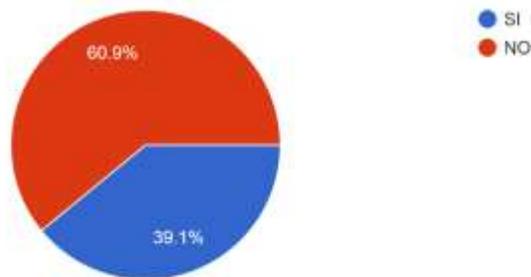
1. Ha escuchado alguna vez de prestaciones económicas y seguros (lactancia, maternidad, incapacidad temporal, sepelio) en Essalud?

64 respuestas



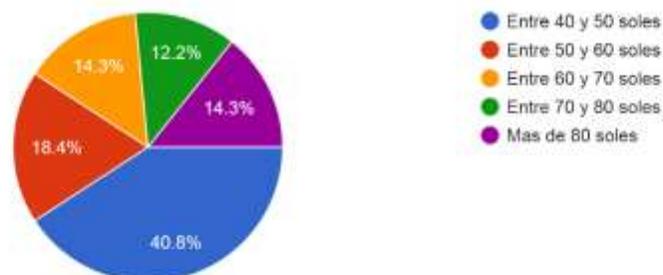
2. ¿Ha contratado los servicios de un tramitador, asistente social o empresa para que le gestione sus subsidios o valide sus descansos médicos ante Essalud?

64 respuestas



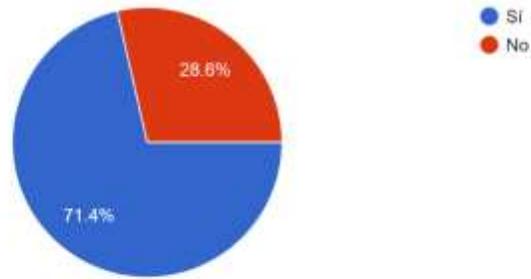
3. Si marco si, en la anterior pregunta ¿A qué precio le gestionaron sus expedientes de manera individual?

49 respuestas



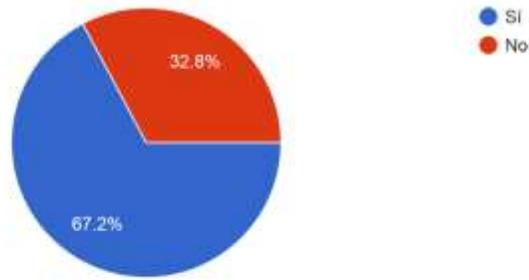
4. ¿Conoce o ha escuchado sobre el sistema VIVA Essalud?

63 respuestas



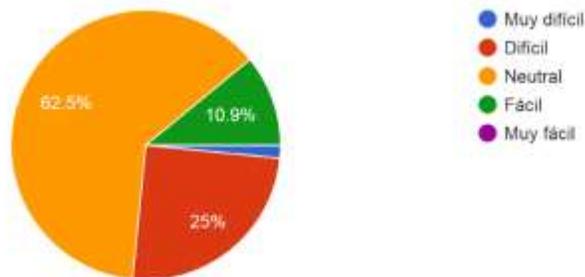
5. Ha tramitado o gestionado algún tipo subsidio o validación de descanso médico de prestación económica (lactancia, maternidad, incapacidad tem...al o sepelio) ante Essalud de manera presencial?

64 respuestas



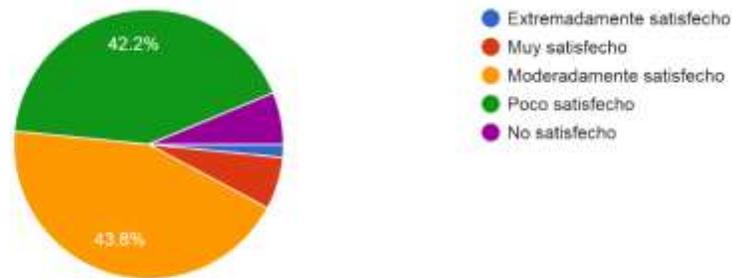
6. ¿Qué nivel de dificultad ha encontrado con el uso del sistema virtual VIVA?

64 respuestas



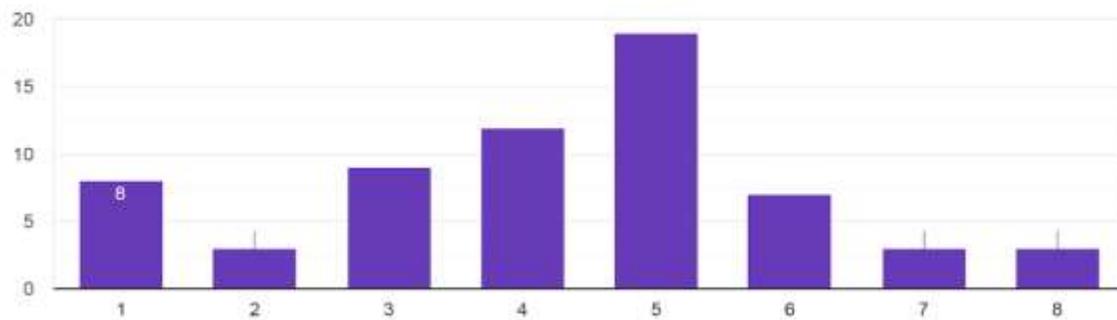
7. ¿Qué tan satisfecho ha quedado con Essalud respecto al tiempo de respuesta y procesamiento de su solicitud presentada?

64 respuestas



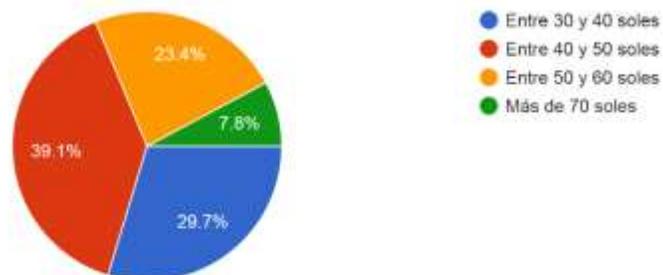
8. ¿Qué tan satisfecho está usted con el Sistema VIVA?

64 respuestas

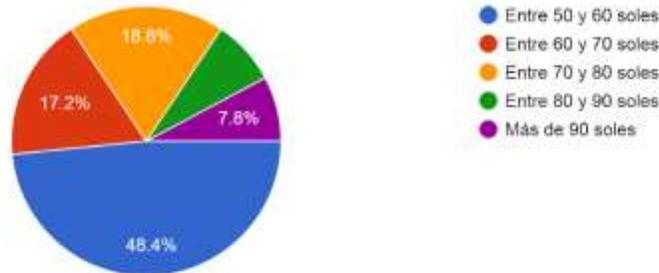


9. ¿Qué precios considera el más viable para una capacitación sobre la plataforma VIVA Essalud basándose en la calidad del expositor, el material ... nivel de satisfacción con las preguntas absueltas?

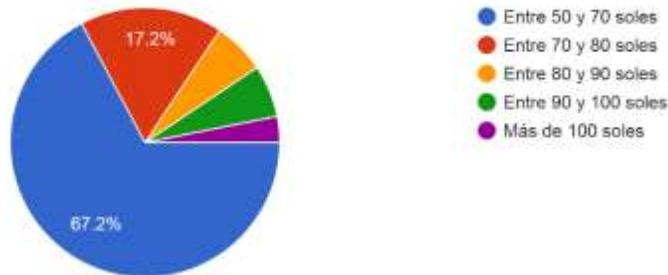
64 respuestas



10. ¿A qué precio le gustaría pagar para la gestión de recupero de subsidio (listo para el cobro en el banco) sobre algún tipo de prestación económica a...ncia, maternidad, incapacidad temporal, sepelio?
64 respuestas

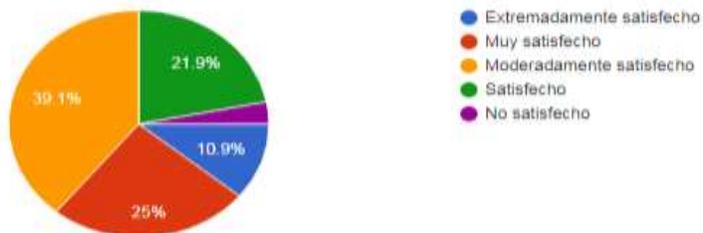


11. ¿A qué precio le gustaría pagar para la gestión de validación de descansos médicos? (Precio para un expediente)
64 respuestas

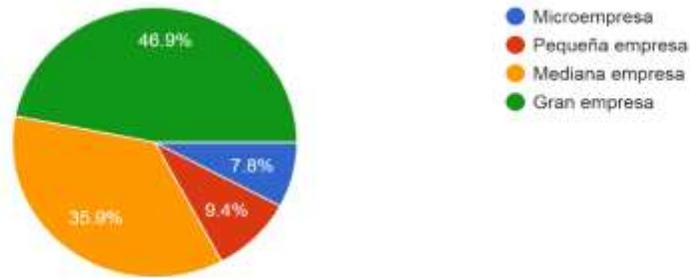


12. En caso Usted este trabajando con un proveedor, tramitador o asistente social (de manera independiente) para la gestión de expedientes ante Essalud ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio prestado y el resultado de las gestiones

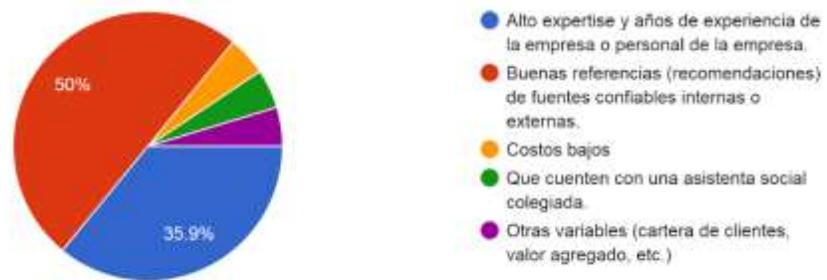
64 respuestas



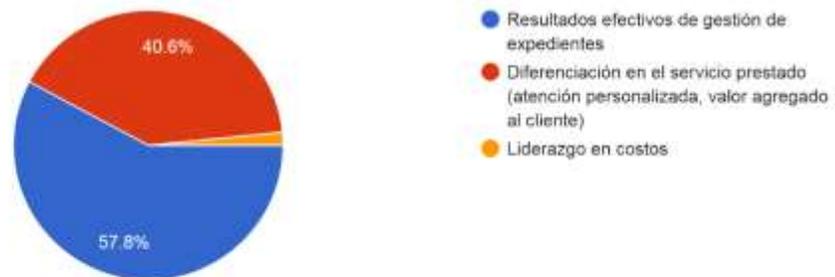
13. ¿En qué tipo de empresa trabaja de acuerdo al segmento empresarial?
64 respuestas



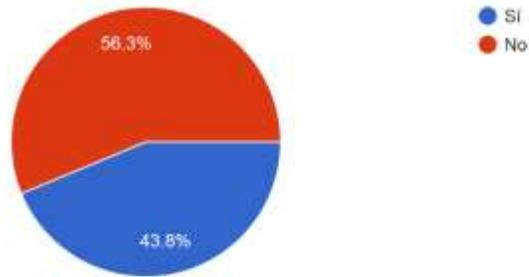
14. ¿Como empleador, que valora más antes de elegir a un proveedor que le gestione sus expedientes ante Essalud(tercerización)?
64 respuestas



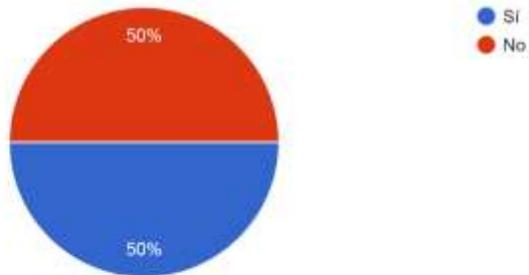
15. ¿Que valora más del servicio prestado por el proveedor, asistente social o tramitador?
64 respuestas



16. ¿Su empresa(donde usted labora) trabaja o ha trabajado con una empresa consultora o proveedora que le gestiona sus expedientes de prestaciones económicas y seguros ante Essalud?
64 respuestas



¿Si marco no , en la anterior pregunta, le gustaria tercerizar este tipo de gestiones a una empresa?
44 respuestas



Resumen y costos de licencia de funcionamiento

GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO		SUBGERENCIA DE FORMALIZACIÓN Y PROMOCIÓN EMPRESARIAL : PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
5.01	<p>LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO: ESTABLECIMIENTOS CON UN ÁREA DE HASTA 100 M2 - CON ITSE BÁSICA EX - POST (La capacidad de almacenamiento no debe ser mayor al 30% del área total del establecimiento)</p> <p>BASE LEGAL</p> <p>* Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 (27.05.03). Art. 79 numeral 3.3.6, Art. 81, numeral 1.8.</p> <p>* Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, Ley N° 28976 (05.02.07). Arts. 7, 8 (numeral 1), 11 y 15.</p> <p>* Ley del Silencio Administrativo, Ley N° 29060 (07.07.07). Art. 1</p> <p>* Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones, Decreto Supremo N° 058-2014-PCM (14.09.14), Art. 9 (numeral 9.1)</p> <p>* Norma que aprueba la relación de autorizaciones sectoriales de las Entidades del Poder Ejecutivo, que deben ser exigidas como requisito previo para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, de acuerdo a la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, D.S. N° 006-2013-PCM (10.01.13) Art. 3 y Anexo.</p> <p>* Ley N° 30230, Ley que establece Medidas Tributarias, Simplificación de procedimientos y permisos para la promoción y dinamización de la inversión en el país.</p> <p>* R.M. N° 088-2015-PCM, Resolución Ministerial que aprueba el TUPA Modelo correspondiente a Licencias de Funcionamiento y de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones</p>	<p>A Requisitos Generales</p> <p>1 Formato de solicitud de licencia de funcionamiento (de distribución gratuita o de libre reproducción), con carácter de declaración jurada, que incluye: * Número de RUC y DNI o Carné de Extranjería del solicitante, tratándose de personas jurídicas o naturales, según corresponda. * Número de DNI o Carné de Extranjería del representante legal, en caso de persona jurídica u otros entes colectivos; o tratándose de personas naturales que actúen mediante representación.</p> <p>2 Copia simple de la vigencia de poder de representante legal en caso de personas jurídicas u entes colectivos. Tratándose de representación de personas naturales, se requiere Carta poder Simple con firma legalizada.</p> <p>3 Indicación del número de comprobante de pago por derecho de trámite</p> <p>4 Presentar la Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad</p>	<p>B Requisitos Específicos</p> <p>5 De ser el caso, serán exigibles los siguientes requisitos:</p> <p>5.1. Copia simple del título profesional en el caso de servicios relacionados con la salud</p> <p>5.2. Informar en el formato de solicitud de declaración jurada sobre el número de estacionamientos de acuerdo a la normativa vigente.</p> <p>5.3. Copia simple de la autorización sectorial contenida en el Decreto Supremo N° 006-2013-PCM o norma que lo sustituya o reemplace.</p> <p>5.4. Copia simple de la autorización expedida por el Ministerio de Cultura, conforme a la Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación. Excepto en los casos en que el Ministerio de Cultura haya participado en las etapas de remodelación y monitoreo de ejecución de obras previas inmediatas a la solicitud de la licencia del local por el cual se solicita la licencia.</p>	1.05%	41.30
A Giras aplicables		Notas:			

Cuadro de depreciación y amortización

TOTAL	DETALLE	% DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS TANGIBLES		
S/. 1,847.76	MATERIALES DE OFICINA	10%	S/. 184.78	S/. 15.40
S/. 1,144.60	MUEBLES Y ENSERES	10%	S/. 114.46	S/. 9.54
S/. 7,009.20	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	20%	S/. 1,401.84	S/. 116.82
		TOTAL	S/. 1,701.08	S/. 141.76

TOTAL	DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
S/. 1,847.76	MATERIALES DE OFICINA	S/. 184.78				
S/. 1,144.60	MUEBLES Y ENSERES	S/. 114.46				
S/. 7,009.20	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	S/. 1,401.84				
	MAQUINARIAS Y EQUIPOS			S/. 479.08	S/. 479.08	S/. 958.16
	TOTAL	S/. 1,701.08	S/. 1,701.08	S/. 2,180.16	S/. 2,180.16	S/. 2,659.24

PERIODO		AÑO1	AÑO2	AÑO3	AÑO4	AÑO5	TOTAL
Gastos de constitución y organización	ACTIVOS INTANGIBLES	S/. 160.00	S/. 800.00				
Licencia y permiso municipal. INDECOPI		S/. 155.00	S/. 775.00				
Publicidad e investigación		S/. 305.00	S/. 1,525.00				
SOFTWARE		S/. 608.00	S/. 3,040.00				
TOTAL		S/. 1,228.00	S/. 6,140.00				