



**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA “ZEGEL IPAE”**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS**

APP CUIDADO DE PERSONAS S.A.C.

**Proyecto de innovación para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración
de Negocios**

**NOEMI CURO LOPEZ
(0000-0003-3931-6857)**

**ROY MARIN TAIPE HUAMANI
(0000-0003-0344-1533)**

**Ica - Perú
2022**

Dedicatoria

*Dedicado a Dios por darme
la vida y permitirme terminar
mi carrera, a mis padres y hermanos,
por motivarme siempre a luchar
por mis sueños, a mis maestros por la
paciencia y sabiduría de compartir
sus conocimientos, misión cumplida..*

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo se ha elaborado con un estudio de Inversión para la instalación de una empresa que se dedicará al cuidado de personas. Los resultados obtenidos nos servirán para tener un conocimiento cabal de los diferentes ámbitos en los cuales está inmersa una empresa de este tipo, desde la idea del proyecto, los recursos humanos, la situación del mercado, el posicionamiento del producto y otros; teniendo como objetivo determinar si es factible o no la creación de una empresa referida al cuidado de personas. Los ancianos, en cierta medida se acercan cada vez más a las nuevas tecnologías; es por ello que el crecimiento de ancianos utilizando internet va aumentando, por ello las aplicaciones móviles deben ser adaptadas al 100% hacia ellos, enfocándolos en la facilidad para su uso en su condición. Es por ello que, paralelamente al crecimiento de ancianos utilizando internet, se han aumentado las aplicaciones móviles para ese caso, las que deben ser adaptadas al 100% hacia ellos, aportándoles numerosos beneficios. Buscando que estas aplicaciones sean de gran beneficio se llega a la conclusión de que el sistema debe ser funcional para registrar de forma satisfactoria la ubicación del paciente y en base a eso la búsqueda de información pertinente para definir el servicio requerido para este. Esta investigación demuestra atraer el interés de diferentes profesionales e instituciones por lo que la viabilidad de la aplicación resulta ser provechosa y necesaria.

Índice General

Resumen ejecutivo

Introducción

Capítulo 1 Identificación del problema u oportunidad

Selección del problema o necesidad a resolver..... 10

Validación del problema 15

Descripción del cliente.....24

Capítulo 2 Diseño del producto o servicio innovador

Aplicación de la metodología Design Thinking.....25

Características del producto o servicio innovador validado52

Capítulo 3 Elaboración del modelo de negocio

Definición de la propuesta de valor de negocio53

Elaboración del lienzo modelo de negocio58

Descripción del prototipo de lanzamiento.....63

Capítulo 4 Validación del modelo de negocio

Aplicación de la metodología Lean Startup 71

Descripción del modelo de negocio validado85

Capítulo 5 Análisis de rentabilidad

Determinación del punto de equilibrio.....97

Determinación de las necesidades de inversión98

Evaluación económica y financiera 106

Conclusiones y recomendaciones..... 111

Referencias bibliográficas 113

ANEXOS..... 114

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla N° 1 – Guion de entrevista | 16 |
| Tabla N° 2 – Priorización de la entrevista | 17 |
| Tabla N° 3 – Hipótesis Problema | 19 |
| Tabla N° 4 – Hipótesis Cliente | 20 |
| Tabla N° 5 – Hipótesis Solución | 21 |
| Tabla N° 6 – Criterios sobre la posible solución | 23 |
| Tabla N° 7 – Genero del encuestado | 26 |
| Tabla N° 8 – Preferencias de la persona | 27 |
| Tabla N° 9 – Estado Civil..... | 28 |
| Tabla N° 10 – Uso de tecnología de la persona | 29 |
| Tabla N° 11 – Uso de Redes sociales | 30 |
| Tabla N° 12 – Salud y bienestar de la persona | 31 |
| Tabla N° 13 – Motivación del adulto mayor | 32 |
| Tabla N° 14 – Aspectos de la vida..... | 33 |
| Tabla N° 15 – Factibilidad del negocio | 34 |
| Tabla N° 16 Agrado del Aplicativo | 47 |
| Tabla N° 17 Descarga del Aplicativo | 48 |
| Tabla N° 18 Recomendación del Aplicativo | 49 |
| Tabla N° 19 Factibilidad del Aplicativo | 50 |
| Tabla N° 20 Recomendación sobre el Aplicativo..... | 51 |
| Tabla N° 21 – Respecto al servicio del Aplicativo | 77 |
| Tabla N° 22 – Novedad del Aplicativo..... | 78 |
| Tabla N° 23 – Recomendación acerca del Aplicativo | 79 |
| Tabla N° 24 – Respecto al precio | 80 |
| Tabla N° 25 – Sobre satisfacción del Aplicativo | 81 |
| Tabla N° 26 – Mejoras del prototipo | 82 |
| Tabla N° 27 – Agrado del Aplicativo | 83 |
| Tabla N° 28 – Gastos Fijos al mes..... | 97 |
| Tabla N° 29 – Punto de equilibrio | 97 |

| | |
|---|-----|
| Tabla N° 30 – Inversión del Proyecto..... | 98 |
| Tabla N° 31 – Financiamiento de Inversión | 98 |
| Tabla N° 32 – Inversión Tangible | 100 |
| Tabla N° 33 – Inversión Intangible | 101 |
| Tabla N° 34 – Gastos administrativos | 102 |
| Tabla N° 35 – Gastos Administrativos Anuales | 103 |
| Tabla N° 36 – Gastos Preoperativo | 104 |
| Tabla N° 37 – Gasto mensual | 105 |
| Tabla N° 38 – Gasto de venta anual | 105 |
| Tabla N° 39 – Presupuesto Operarito | 106 |
| Tabla N° 40 – Estado de Resultados Proyectado..... | 107 |
| Tabla N° 41 – Estado de Situación Financiera | 108 |
| Tabla N° 42 – Flujo de caja proyectado | 109 |
| Tabla N° 43 – Indicadores de Rentabilidad VAN y TIR | 109 |
| Tabla N° 44 – WACC..... | 110 |
| Tabla N° 45 – Beneficio Costo..... | 110 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura N° 1 Lluvia de Ideas..... | 13 |
| Figura N° 2 Árbol de Problemas | 14 |
| Figura N° 3 Arquetipo del Usuario..... | 24 |
| Figura N° 4 Genero del encuestado | 26 |
| Figura N°5 Preferencias de la persona..... | 27 |
| Figura N° 6 Estado Civil | 28 |
| Figura N° 7 Uso de tecnología de la persona..... | 29 |
| Figura N° 8 Uso de redes sociales | 30 |
| Figura N° 9 Salud y bienestar de la persona..... | 31 |
| Figura N° 10 Motivación del adulto mayor..... | 32 |
| Figura N° 11 Aspectos de la vida | 33 |
| Figura N° 12 Factibilidad del negocio..... | 34 |
| Figura N°13 Mapa de Empatía | 36 |
| Figura N° 14 Moodboard de Problemas | 38 |
| Figura N° 15 Lluvia de Ideas..... | 39 |
| Figura N° 16 Solución a la problemática..... | 41 |
| Figura N° 17 Inicio del Aplicativo | 42 |
| Figura N° 18 Registro de usuario | 43 |
| Figura N° 19 Información del App..... | 44 |
| Figura N° 20 Mensaje hacia las personas | 45 |
| Figura N° 21 Agrado del Aplicativo..... | 47 |
| Figura N° 22 Descarga del Aplicativo..... | 48 |
| Figura N° 23 Recomendación del Aplicativo..... | 49 |
| Figura N° 24 Factibilidad del Aplicativo..... | 50 |
| Figura N° 25 Recomendación sobre el Aplicativo | 51 |
| Figura N° 26 Lienzo de Clientes | 55 |
| Figura N° 27 Lienzo de la Propuesta de Valor | 57 |
| Figura N° 28 Lienzo Canvas | 59 |
| Figura N° 29 Inicio del App | 64 |

| | |
|--|----|
| Figura N° 30 Descripción del Aplicativo | 65 |
| Figura N° 31 Servicios del Aplicativo..... | 66 |
| Figura N° 32 Información del App..... | 67 |
| Figura N° 33 Mensaje sobre el App | 68 |
| Figura N° 34 Llamadas en el App | 69 |
| Figura N° 35 Mensaje general | 70 |
| Figura N°36 Metodología Lean Startup | 71 |
| Figura N° 37 Producto Mínimo Viable | 73 |
| Figura N° 38 formulario | 74 |
| Figura N° 39 Respecto al servicio del Aplicativo..... | 77 |
| Figura N° 40 Novedad del Aplicativo | 78 |
| Figura N°41 Recomendación acerca del Aplicativo..... | 79 |
| Figura N°42 Respecto al precio..... | 80 |
| Figura N° 43 Sobre satisfacción del Aplicativo..... | 81 |
| Figura N° 44 Mejoras del prototipo..... | 82 |
| Figura N°45 Agrado del Aplicativo..... | 83 |
| Figura N° 46 Puntos de mejora..... | 84 |
| Figura N° 47 Inicio de sesión | 85 |
| Figura N° 48 Opciones al usuario..... | 86 |
| Figura N° 49 Sección de especialistas | 87 |
| Figura N° 50 Historial de información | 88 |
| Figura N° 51 Especialidades del servicio | 89 |
| Figura N° 52 Agenda sobre el App | 90 |
| Figura N° 53 Asesoría del App..... | 91 |
| Figura N° 54 Sección de mensajes | 94 |
| Figura N° 55 Llamadas sobre el App | 95 |
| Figura N° 56 Info y medios de pago..... | 95 |

Introducción

Esta app servirá para cuidado de personas mayores con alguna discapacidad o enfermedad. Es por ello que decidimos proponer el proyecto llamado BIENESTAR Y SALUD que se dedicará al cuidado de personas mayores con o sin discapacidad entre otros tipos de pacientes dependientes por su condición.

Este proyecto surge, no como una necesidad escasa, sino como una innovación a lo existente con el objetivo de satisfacer las necesidades básicas, mediante la atención de especialidades según la condición del paciente, entre ellas la especialidad de Geriátrica para pacientes mayores de 60 años y otras especialidades con innovadores diseños bajo el mismo objetivo que es la integridad del paciente y la dedicación por la búsqueda de calidad de vida para muchos de ellos

El proyecto consta de cinco capítulos, el primero referido a identificar el problema central, esta problemática encontrada utilizando herramientas de investigación como la entrevista y también validando mediante la priorización, definiendo por último el perfil del cliente, el segundo capítulo sobre el diseño, es donde se realiza la metodología Design Thinking, con la finalidad de diseñar un prototipo que pueda contrarrestar el problema general, definiendo las características del producto o servicio

El tercer capítulo trata sobre la elaboración del modelo de negocio, donde se realizan encuestas para determinar la propuesta de valor y el segmento de clientes, también se define el lienzo Canvas, definiendo en los nueve bloques el modelo de negocio, seguido por el cuarto capítulo donde se valida el modelo de negocio, utilizando la Metodología Lean Startup, donde se crea, mide y aprende, y por último se tiene en análisis de rentabilidad buscando saber si el presente proyecto resulta viable y rentable para su ejecución.

Capítulo 1

Identificación del Problema u Oportunidad

Selección del problema o necesidad a resolver

Definición del Problema:

El Ministerio de Salud haciendo referencia a los adultos mayores, indica que son personas que abarcan edades desde los 60 años a más, lo cual representa más del 15% del total de la población en territorio peruano, muy aparte indica que el envejecimiento humano es un proceso caracterizado por el ser humano, lo cual es irreversible y que se desarrolla durante el ciclo de vida, durante este lapso la persona presenta diferentes cambios biológicos y psicológicos que se relacionan con la interacción del día a día.

Por tal motivo es que muchos especialistas indican que una persona adulta (mayor), es vulnerable a cualquier enfermedad, por ello necesita de cuidados o atenciones especiales, el pasar del tiempo para ellos (as) provoca alteraciones que pueden afectar de manera positiva o negativa, por eso es fundamental saber la importancia que estos problemas puedan causar a la persona, por tal motivo es que la protección de los ancianos es responsabilidad conjunta de familiares y especialistas ligados al tema de salud.

Otra de las características que tienen las personas adultas es que cuando llegan a esa edad sienten la soledad latente, es decir, piensan que han sido olvidados o que sus familiares no muestran atención e interés hacia ellos, esta sensación de estar solos en casa hace que las enfermedades vayan más rápido, que el estrés, la ansiedad conlleven en muchos aspectos a tomar decisiones inapropiadas que afecten su salud.

Por tal motivo el cuidado y protección de estas personas es un problema que se refleja en la actualidad, el principal factor es el tiempo, las familias que tienen una persona anciana en casa laboran casi a diario, estudian o están dedicando tiempo a otros factores, dejando a su familiar solo en casa sin poder darles una atención al 100%, otros de los aspectos es la paciencia, más que todo por los jóvenes adultos que se enfocan en sus actividades principales dejando al adulto mayor sin una buena atención.

Lluvia de Ideas:

Sabiendo el problema central que es **“Falta de Disponibilidad de los adultos mayores para realizar actividades y cuidado de salud”**, planteamos la siguiente técnica llamada lluvia de ideas, donde relacionamos cuatro ideas centrales que puedan contrarrestar dicha problemática, basándonos en temas como la tecnología y el cuidado del mismo, a continuación, presentamos a detalle las ideas plasmadas en el gráfico.

➤ **Aplicativo Móvil:**

Se relaciona con la tecnología y los especialistas ligados al tema de salud, esta idea se basa para que las familias puedan tener un contacto con el especialista el cual podrá atender al adulto mayor, por medio del App se busca priorizar el cuidado de la salud, el monitoreo, las dinámicas para una mejor distracción, el App al ser una herramienta al alcance de todos, permitirá que los familiares puedan saber a detalle los procesos de su familiar, de igual forma acceder a contenidos para que puedan practicar en casa ellos mismos.

➤ **Visitas Médicas:**

Esta idea parte como una visita médica por medio de una reservación, es decir, los familiares si quieren que el medico u otro profesional de la salud acuda a su domicilio tienen que reservar con anticipación, en muchos casos las personas suelen ir hacia el consultorio,

clínica u hospital, lo cual dificulta el ir y venir a cada momento, las visitas son una buena opción, pero depende también la disponibilidad y el trayecto del profesional.

➤ **Plataforma Web:**

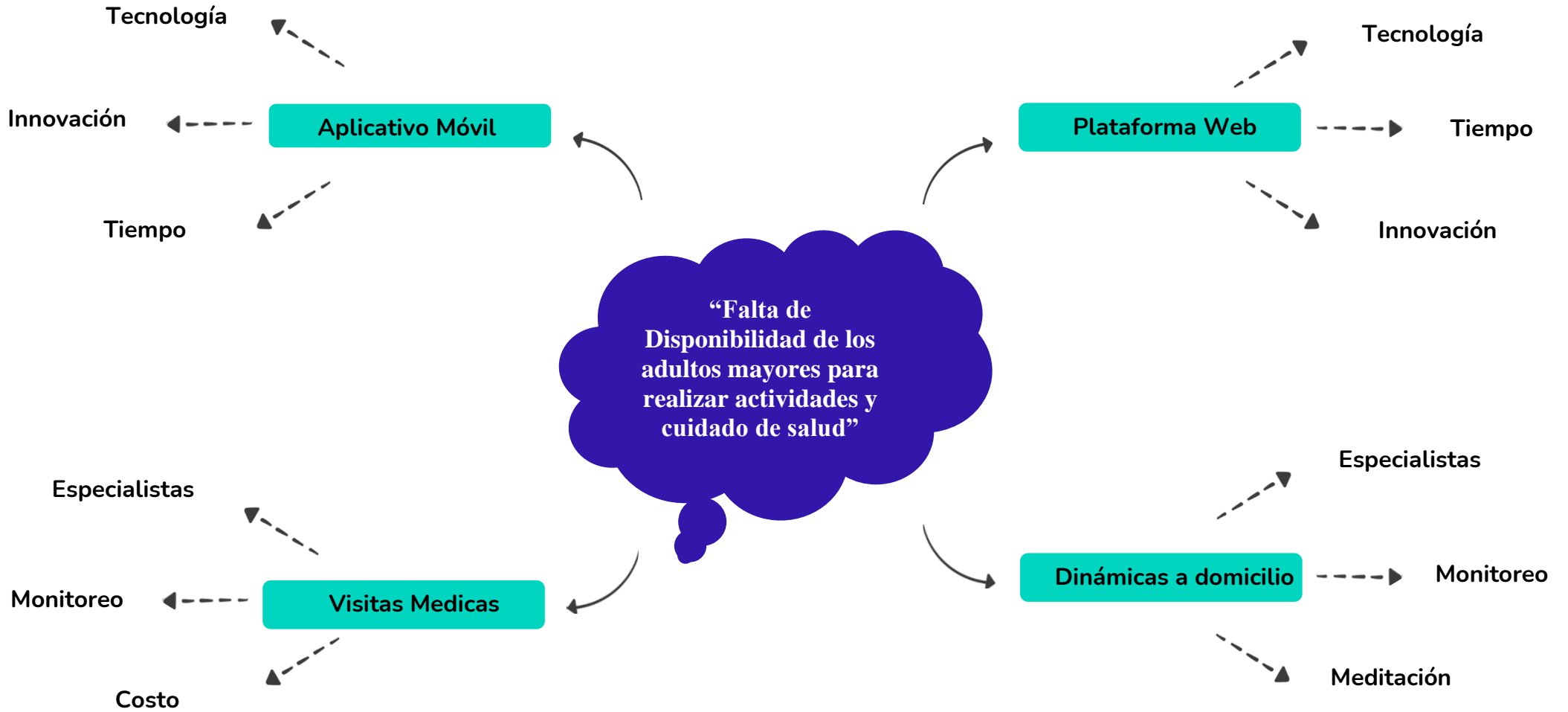
La idea de la plataforma es relaciona un poco con el Aplicativo, ya que al ser herramientas tecnológicas están al alcance de las personas, pero la desventaja es que se tiene que acceder a una ventana web para ingresar cada día, en cambio un App te envía notificaciones al instante.

➤ **Dinámicas a Domicilio:**

Igual dicha idea relacionada con las visitas médicas, por lo cual aquí solo se trabajaría con especialistas ligados al tema de recreación y relajación para los adultos mayores.

Lluvia de Ideas:

Figura N° 1
Lluvia de Ideas



Árbol de Problemas:

Figura N° 2
Árbol de Problemas



En el gráfico se puede observar el árbol del problema, dicha herramienta es para identificar la naturaleza y efecto de un problema central (**“Falta de Disponibilidad de los adultos mayores para realizar actividades y cuidado de salud”**), donde las causas principales serían la falta de tiempo de los familiares, la sobrecarga laboral, problemas familiares, la falta de interés, entre otros, todo ello hace que existan efectos secundarios para el adulto como que este la depresión y se genere un sentimiento de culpa y frustración.

Validación del problema

En esta sección se pretende validar la problemática central, para ello la herramienta a utilizar será la entrevista, un instrumento cuya finalidad es para recabar datos e información más profunda adaptándolas al contexto del tema y el entrevistado, por ello se tomó una muestra de 80 personas con una edad de 60 a más de género masculino y femenino, se realizó un listado de 20 preguntas las cuales se presentan a continuación.

Preguntas de entrevistas:

1. ¿Ud. Labora actualmente?
2. ¿Con quién vive en casa actualmente?
3. ¿Ud. ¿Es responsable del cuidado de su salud?
4. ¿Sufre de alguna enfermedad?
5. ¿Suele estar solo en casa por varias horas?
6. ¿Realiza visitas médicas con un especialista?
7. ¿Tiene problemas de estrés o ansiedad?
8. ¿Cómo cuida su alimentación?
9. ¿Es alérgico a algún medicamento?
10. ¿Sientes que tus familiares no te brindan un cuidado especial en el día a día?
11. ¿Cuentas con un seguro médico?
12. ¿A su edad tiene responsabilidades?
13. Quién cree que envejece mejor ¿Hombres o mujeres?
14. ¿Suele consultar los problemas de salud a sus familiares?
15. ¿Utilizas las redes sociales o un teléfono inteligente?
16. ¿En qué aspecto de la vida a afectado el tema de salud?
17. ¿De qué se siente orgulloso?
18. ¿Sueles tener visitas en casa constantemente?

19. ¿Qué piensa acerca de un App que le permita conectarse con un especialista de salud desde su casa?
20. ¿Cómo le beneficiaría?

Guión de la Entrevista:

Tabla N° 1

Guion de entrevista

| Guión de la Entrevista: |
|--|
| <p>Nombres: _____</p> <p>Buenos días/tardes/noche, nos encontramos realizando un proyecto de investigación con la finalidad de recabar información acerca de problemas relacionados al adulto mayor, queremos de su tiempo para que pueda responder algunas interrogantes.</p> <p>¡Muchas gracias de antemano!</p> <p>Ud. Sr. O Sra. ¿Labora actualmente? (el entrevistado responderá de manera precisa), ¿Con quién vive actualmente? (en esta sección responderá si vive solo o en compañía de algún familiar, ¿Es Ud. responsable del cuidado de su salud? (dejar que responda de forma precisa), ¿Sufre de alguna enfermedad? (Profundizar e indicar que tipo de enfermedad), ¿Suele estar solo en casa por varias horas?, ¿Suele realizar visitas médicas con un especialista? (aquí mencionara la frecuencia), ¿Tiene problemas de estrés o ansiedad?, ¿Cómo cuida su alimentación? (precisar), ¿Es alérgico a algún medicamento?, ¿Sientes que tus familiares no te brindan un cuidado especial en el día a día? (explicar el porqué), ¿Cuentas con un seguro médico?, ¿A su edad tiene responsabilidades? (cuales, mencionar), Quién cree que envejece mejor ¿Hombres o mujeres?, ¿Suele consultar los problemas de salud a sus familiares? (que diga la frecuencia), ¿Utilizas las redes sociales o un teléfono inteligente?, ¿En qué aspecto de la vida le ha afectado el tema de salud? (profundizar), ¿De qué se siente orgulloso?, ¿Sueles tener visitas en casa constantemente? ¿Qué piensa acerca de un App que le permita conectarse con un especialista de salud desde su casa? (dejar que profundice la respuesta), ¿Cómo lo beneficiaría?</p> |

Priorización de Preguntas y Respuestas:**Tabla N° 2**

Priorización de la entrevista

| Preguntas | Respuestas |
|---|--|
| ¿Ud. Labora actualmente? | De los 80 entrevistados, el 85% de personas menciono que NO labora en la actualidad y solo el 15% realiza algún tipo de actividad ligada a un trabajo. |
| ¿Con quién vive en casa actualmente? | El 95% de personas adultas mencionaron que viven con su familia en casa en la actualidad, es decir, con un hijo o su esposa, mientras el 5% viven de manera sola con su esposo (a). |
| Ud. ¿Es responsable del cuidado de su salud? | El 80% indico que no asumen su responsabilidad de cuidar su salud, pero no cuentan muchas veces con los requerimientos necesarios, mientras el 20% asume dicha responsabilidad. |
| ¿Sufre de alguna enfermedad? | El 100% de personas adultas indico que sufren alguna enfermedad, entre las respuestas más notorias están: colesterol, diabetes, Problemas auditivos, Hipertensión, Infartos, entre otras. |
| ¿Suele estar solo en casa por varias horas? | El 85% de entrevistados indica que la mayor parte de horas las pasa en casa, muchas veces sus familiares salen a trabajar y regresan en horas tardías, por lo cual se quedan solos, mientras el 15% si tiene compañía en el transcurso del día. |
| ¿Realiza visitas médicas con un especialista? | El 90% de personas menciono que, si realizan visitas médicas, dijeron la mayoría que estas visitan las hacen acompañados de un familiar, mientras el 10% indica que no suele acudir a un especialista externo, motivo de que tienen un familiar que los trata en casa. |
| ¿Tiene problemas de estrés o ansiedad? | Gran parte de entrevistados menciono que suelen tener problemas asociados al estrés y ansiedad, en muchos casos suele darse por las actividades diarias o por estar todo el día en casa sin realizar alguna actividad. |
| ¿Cómo cuida su alimentación? | Siendo una pregunta de importancia, el 95% de adultos mayores no lleva una alimentación adecuada, es decir, ingieren las comidas que preparan sus familiares, lo cual puede dificultar o agravar su estado de salud. |
| ¿Es alérgico a algún medicamento? | El 70% indico que si era alérgico a algún medicamento en especial. |

| | |
|---|---|
| <p>¿Sientes que tus familiares no te brindan un cuidado especial en el día a día?</p> | <p>El 75% indica que sienten que sus familiares por motivos de trabajo u otras actividades no les brindan el cuidado necesario que ellos requieren o esperan, lo cual hace ver que el factor tiempo es pieza fundamental para el cuidado del mismo.</p> |
| <p>Quien cree que envejece mejor ¿Hombres o mujeres?</p> | <p>El 80% de personas tuvo una respuesta similar e indicaron que las mujeres suelen ser quienes envejecen mejor, mientras el 20% menciona que los hombres envejecen mejor.</p> |
| <p>¿Suele consultar los problemas de salud a sus familiares?</p> | <p>El 80% de personas menciona que los problemas de salud los comenta a sus familiares, mientras el 20% no suele realizar comentarios y hace el cuidado por cuenta propia.</p> |
| <p>¿Utilizas las redes sociales o un teléfono inteligente?</p> | <p>El 90% de personas adultas indica que en la actualidad si usan teléfonos inteligentes y en algunas respuestas dijeron que, si cuentan con redes sociales, entre la que mas usan es Facebook.</p> |
| <p>¿En qué aspecto de la vida le ha afectado el tema de salud?</p> | <p>Sin duda las respuestas fueron muy similares, la mayoría menciona que es estilo de vida juego un papel importante, ay que tener una enfermedad les dificultaba al realizar algunas cosas o estar pensativo en su día a día.</p> |
| <p>¿De que se siente orgulloso?</p> | <p>El 100% menciona que el orgullo que sienten es el de poder tener una familia, sea con su esposa o hijos y pasar momentos con ellos.</p> |
| <p>¿Qué piensa acerca de un App que le permita conectarse con un especialista de salud desde su casa?</p> | <p>El 80% menciona que seria una excelente idea, ya que desde casa podría tratarse con un medico y no solo ello, también realizar algunas dinámicas de relajación y distracción.</p> |
| <p>¿Cómo lo beneficiaría?</p> | <p>El beneficio que podría tener estas personas es del cuidado y la protección de su salud, al estar diariamente en recreación, temas de conversación y demás actividades sin salir de casa.</p> |

Hipótesis Problema

El problema que se planteo fue la **“Falta de Disponibilidad de los adultos mayores para realizar actividades y cuidado de salud”**, para ello la hipótesis planteada es que las personas adultas se quedan en casa por varias horas del día, motivo de que sus familiares salen a trabajar, para la validación se tomó como referencia el segmento de clientes y la propuesta de valor, teniendo en cuenta la entrevista, obteniendo una aceptación del 85% que indica que los entrevistados la mayor parte de horas las pasa en casa, muchas veces sus familiares salen a trabajar y regresan en horas tardías, por lo cual se quedan solos.

Tabla N° 3
Hipótesis Problema

| | |
|----------------------------------|---|
| Problema | “FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS ADULTOS MAYORES PARA REALIZAR ACTIVIDADES Y CUIDADO DE SALUD” |
| Hipótesis | Las personas adultas suelen quedarse en casa muchas horas del día, lo cual conlleva a que no tengan alguien al lado que los pueda atender o ver su estado de salud. |
| Cuadrante para validación | Clientes – Propuesta de valor |
| Método | Diseño de Entrevista |
| Métrica | Cantidad de personas que están solas en casa y requieren de un App que pueda ser intermediario entre un especialista y dichas personas. |
| Criterio de éxito | 50% de éxito |
| Resultado | 85% de aceptación |
| Aprendizajes y decisiones | El 85% de entrevistados indica que la mayor parte de horas las pasa en casa, muchas veces sus familiares salen a trabajar y regresan en horas tardías, por lo cual se quedan solos, esto indica claramente el problema de la falta de disponibilidad. |

Hipótesis cliente

De antemano el problema central es la disponibilidad para el cuidado del adulto mayor, debido a que sus familiares no disponen del tiempo necesario, se validó teniendo como medio la propuesta de valor, al realizar la entrevista se obtuvo un resultado o aceptación del 75%, lo cual indica que: “El 75% indica que sienten que sus familiares por motivos de trabajo u otras actividades no les brindan el cuidado necesario que ellos requieren o esperan, lo cual hace ver que el factor tiempo es pieza fundamental para el cuidado del mismo, por tal motivo tener una App es fundamental para medir su estado de salud.”

Tabla N° 4
Hipótesis Cliente

| | |
|----------------------------------|---|
| Hipótesis | Los adultos mayores suelen quedarse en casa varias horas del día y en ocasiones acuden a un especialista para hacer un chequeo de salud. |
| Cuadrante para validación | Propuesta de valor |
| Método | Método de Entrevista |
| Métrica | Cantidad de adultos que quieran acceder a utilizar el aplicativo móvil para estar como intermediario entre un especialista y paciente. |
| Criterio de éxito | 50% de éxito |
| Resultado | 75% de aceptación |
| Aprendizajes y decisiones | El 75% indica que sienten que sus familiares por motivos de trabajo u otras actividades no les brindan el cuidado necesario que ellos requieren o esperan, lo cual hace ver que el factor tiempo es pieza fundamental para el cuidado del mismo, por tal motivo tener una App es fundamental para medir su estado de salud. |

Hipótesis solución

La idea que se plasma es la creación de un App que sirva como intermediario entre un especialista y una persona adulta mayor, que ayude a contrarrestar la disponibilidad de tiempo de sus familiares al ver el cuidado de salud de la persona, obteniendo un resultado del 80%, que indica que: El 80% menciona que sería una excelente idea, ya que desde casa podría tratarse con un médico y no solo ello, también realizar algunas dinámicas de relajación y distracción.

Tabla N° 5
Hipótesis Solución

| | |
|----------------------------------|---|
| Hipótesis | Los adultos mayores podrían acceder a un aplicativo móvil donde encontrarán una serie de profesionales ligados al tema de salud, recreación y relajación. |
| Cuadrante para validación | Clientes, Canales |
| Método | Entrevistas |
| Métrica | ¿Qué piensa acerca de un App que le permita conectarse con un especialista de salud desde su casa? |
| Criterio de éxito | 50% de éxito |
| Resultado | 80% de aprobación |
| Aprendizajes y decisiones | El 80% menciona que sería una excelente idea, ya que desde casa podría tratarse con un médico y no solo ello, también realizar algunas dinámicas de relajación y distracción. |

Priorización de Hipótesis:

Con la información de la entrevista, se obtuvo la siguiente información: El 85% de entrevistados indica que la mayor parte de horas las pasa en casa, muchas veces sus familiares salen a trabajar y regresan en horas tardías, por lo cual se quedan solos, esto indica claramente el problema de la falta de disponibilidad. Para ello se realizó la matriz de priorización para poder visualizar la mejor hipótesis de solución.

Problema General:

“FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS ADULTOS MAYORES PARA REALIZAR ACTIVIDADES Y CUIDADO DE SALUD”

Hipótesis (Alternativas de Solución):

H1: Aplicativo Móvil que permita la interacción entre un especialista y una persona adulta mayor.

H2: Visitas Médicas a domicilio.

H3: Plataforma Web para chequeos médicos y reservaciones.

H4: Dinámicas a Domicilio.

La hipótesis para la evaluación tiene los siguientes pesos:

- 1 : Malo
- 2: Regular
- 3: Bueno
- 4: Excelente

Criterios para la Priorización:

La hipótesis con mayor relevancia es la H1: Aplicativo Móvil que permita la interacción entre un especialista y una persona adulta mayor, obteniendo un total de 5.4 y una ponderación de 4.

Tabla N° 6

Criterios sobre la posible solución

| Hipótesis (Alternativa de solución) | Ponderación | ¿El cliente accedería? | PP | ¿Se tendrían los recursos necesarios? | PP | ¿Se podría operar? | PP | ¿Existiría financiamiento? | PP | ¿Se podría desarrollar? | PP | TOTALES |
|---|-------------|------------------------|------------|---------------------------------------|------------|--------------------|------------|----------------------------|------------|-------------------------|------------|---------|
| Aplicativo Móvil que permita la interacción entre un especialista y una persona adulta mayor. | 0.30 | 4 | 1.2 | 3 | 0.9 | 3 | 0.9 | 4 | 1.2 | 4 | 1.2 | 5.4 |
| Visitas Médicas a domicilio. | 0.20 | 4 | 0.8 | 2 | 0.4 | 2 | 0.4 | 4 | 0.8 | 2 | 0.4 | 2.8 |
| Plataforma Web para chequeos médicos y reservaciones. | 0.30 | 4 | 1.2 | 3 | 0.9 | 2 | 0.6 | 4 | 1.2 | 3 | 0.9 | 4.8 |
| Dinámicas a Domicilio. | 0.20 | 4 | 0.8 | 2 | 0.4 | 2 | 0.4 | 4 | 0.8 | 2 | 0.4 | 2.8 |
| TOTAL | 1.00 | | 4 | | 2.6 | | 2.3 | | 4 | | 2.9 | |

Descripción del cliente

Figura N° 3
Arquetipo del Usuario

| | | |
|--|---|--|
| <p>ANTECEDENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personas que necesitan cuidado y entretenimiento para que tenga una calidad de vida - Personas con enfermedades diversas que requieren cuidados especializados medicamente y consejería psicológica. | <p style="text-align: center;">APP DE CUIDADO DE PERSONAS</p>  | <p>DESAFIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Su gran reto es sentirte importante y poder tener una buena comunicación con su familia y sobre todo tener un ánimo muy positivo en su vida. |
| <p>DEMOGRAFICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personas de 60 años a más - Residentes no solo en Ica sino en todo el Perú - El grado económico es medio y alto | | <p>OBJECIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - No utilizar los APP constantemente - Que el precio de la APP sea muy elevado para ellos - Que no le guste la app en su totalidad |
| <p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprender a organizarse en su vida cotidiana - Realizar una planeación para la semana de actividades diversas | | <p style="text-align: center;">PASATIEMPOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personas que le gustan leer. - Que le guste la tecnología, las redes sociales - Que le gusta estar tranquila en un paisaje en la tarde |

Capítulo 2

Diseño del Producto o Servicio Innovador

Aplicación de la metodología Design Thinking

El Design Thinking o pensamiento de diseño, metodología creada por Herbert Simon, herramienta que permite fomentar ideas en base de la innovación que permita tener procesos eficaces y exitosos para las empresas, dicho método permite observar los retos, plasmar soluciones y detectar las dificultades del mismo.

Dentro de las fases esta la inspiración, ideación e implementación del mismo.

Empatía:

“La empatía se define como el proceso para investigar al usuario, o en palabras concretas, ponerse en el lugar de la otra persona, lo que buscamos es entender empáticamente al mismo, para ello utilizamos la herramienta de la encuesta, en la cual plasmaremos interrogantes para conocer hábitos, gustos, preferencias y demás particularidades del cliente.

Para llevar a cabo este procedimiento, se realizó la encuesta a las 80 personas que se entrevistaron en el proceso de la validación del problema.

A continuación, presentamos la tabulación e interpretación de cada interrogante realizada al usuario.

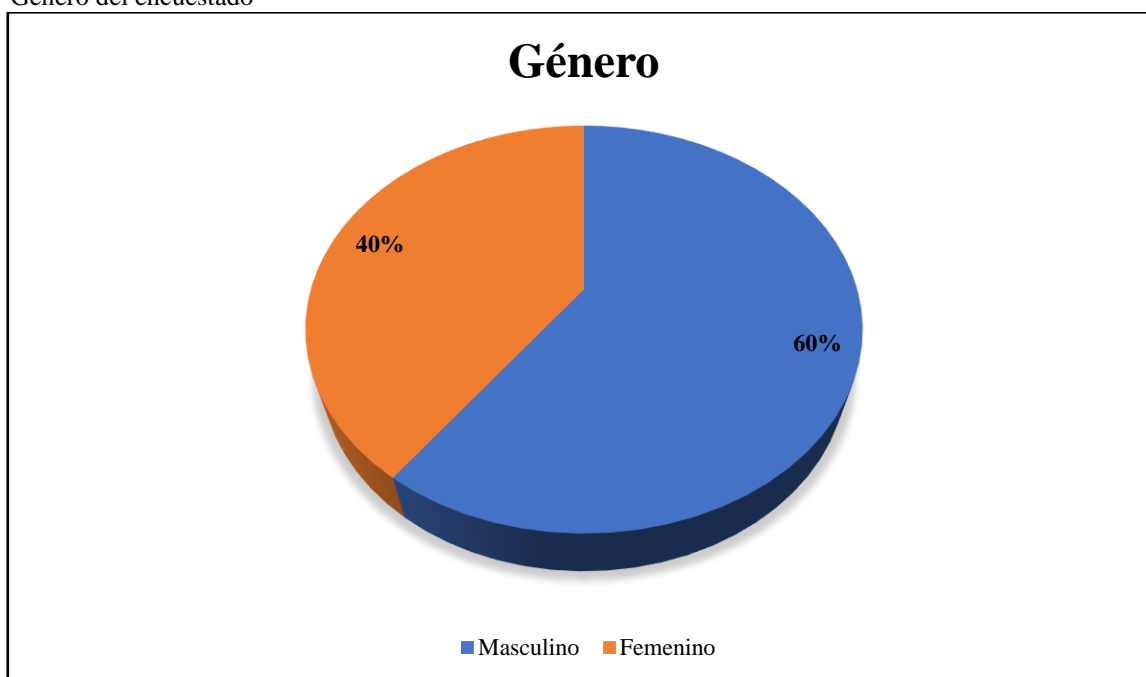
1. Género

¿Cuál es su Género?

Tabla N° 7
Genero del encuestado

| Alternativa | Porcentaje | Respuestas |
|--------------|-------------|------------|
| Masculino | 60% | 48 |
| Femenino | 40% | 32 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 4
Genero del encuestado



Se observa que la mayor parte de encuestados corresponden al género masculino, con un 60% de respuestas, el restante lo conforma el género femenino con un 40% del total.

2. Preferencias

¿Suele realizar actividades de distracción o relajación?

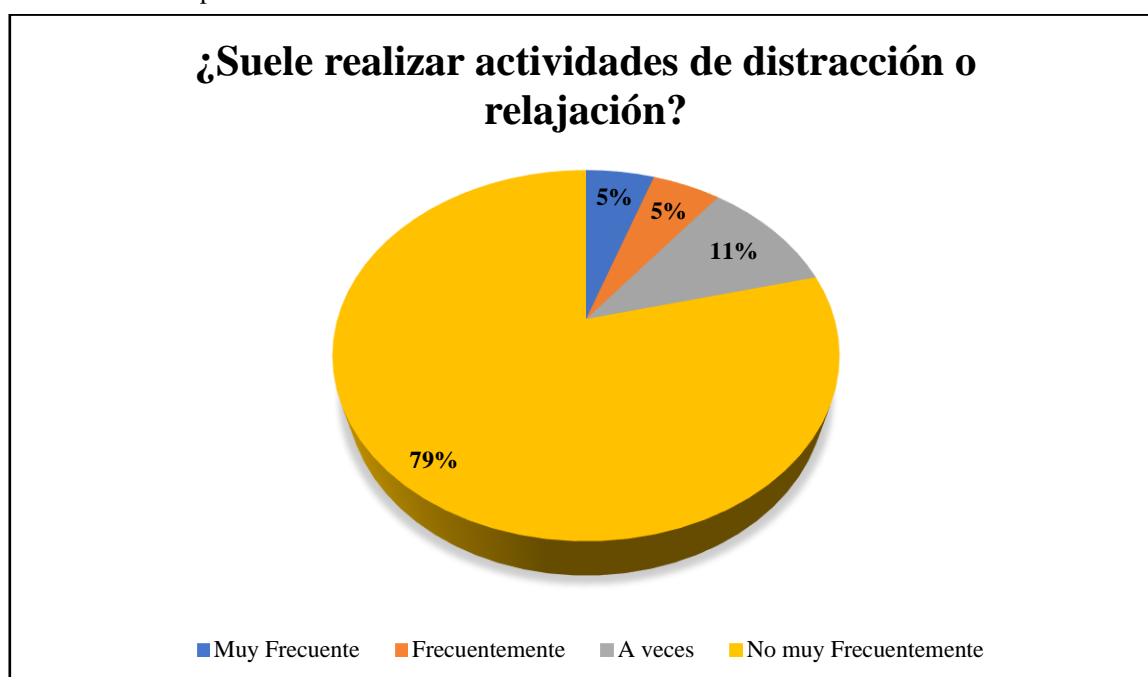
Tabla N° 8

Preferencias de la persona

| Alternativa | Porcentaje | Respuestas |
|-----------------------|-------------|------------|
| Muy Frecuente | 5% | 4 |
| Frecuentemente | 5% | 4 |
| A veces | 11% | 8 |
| No muy Frecuentemente | 79% | 64 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N°5

Preferencias de la persona



Referente a la preferencia, se observa que la mayor parte de encuestados no muy frecuentemente suele realizar actividades de distracción o relajación, con un 79% de respuestas y solo un 11% realiza este tipo de actividad a veces.

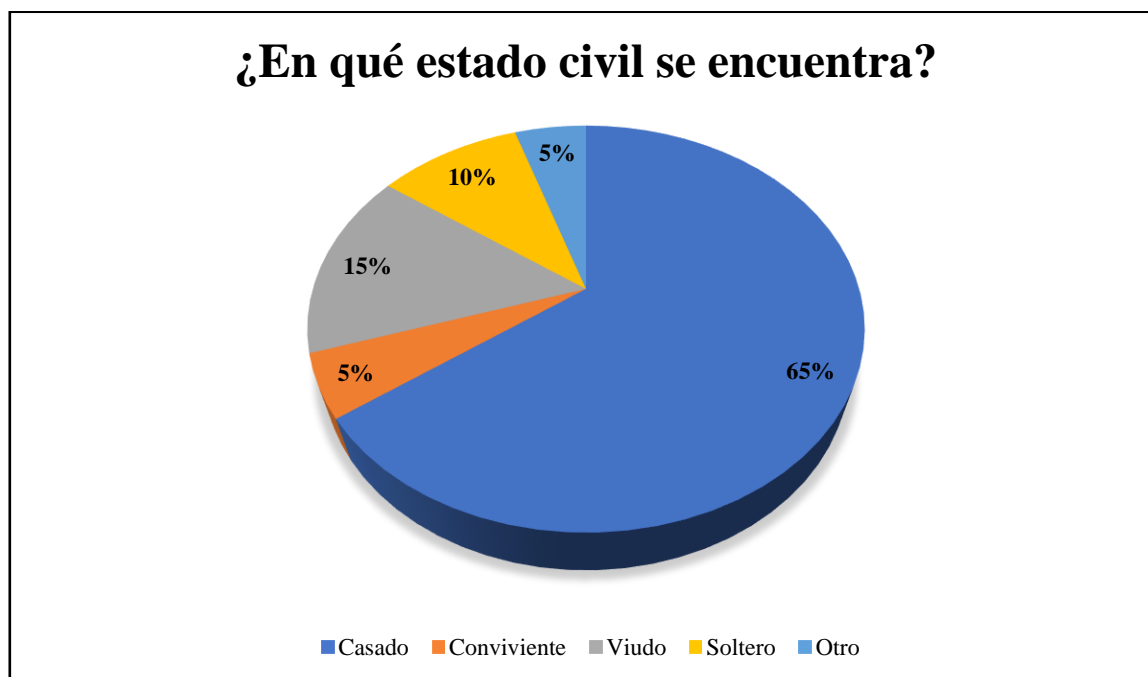
3. Estado Civil

¿En qué estado civil se encuentra?

Tabla N° 9
Estado Civil

| Alternativa | Porcentaje | Respuestas |
|--------------|-------------|------------|
| Casado | 65% | 52 |
| Conviviente | 5% | 4 |
| Viudo | 15% | 12 |
| Soltero | 10% | 8 |
| Otro | 5% | 4 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 6
Estado Civil



Referente al estado civil, se observa que la mayor parte de encuestados son casados, esto representa un 65% del total, después le siguen las personas viudas con un 15%.

4. Tecnología

¿Actualmente hace uso de un celular inteligente?

Tabla N° 10

Uso de tecnología de la persona

| Alternativa | Porcentaje | Respuestas |
|--------------|-------------|------------|
| Si | 97% | 78 |
| No | 3% | 2 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 7

Uso de tecnología de la persona



Referente a la tecnología, el 97% de personas mayores si hace uso de un celular inteligente, mientras que el 3% respondió que no, este gran porcentaje es sin duda bueno, ya que podría permitir la interacción del adulto con el Aplicativo Móvil.

5. Redes Sociales

¿Con que red social cuenta actualmente?

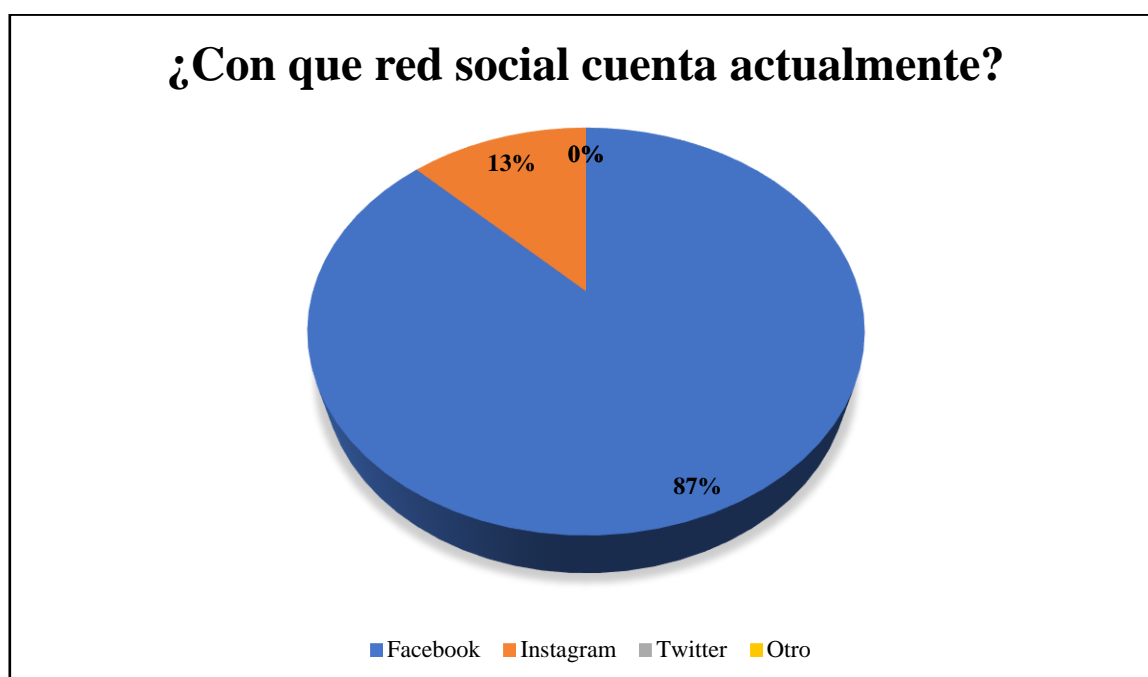
Tabla N° 11

Uso de Redes sociales

| Alternativa | Porcentaje | Respuestas |
|--------------|-------------|------------|
| Facebook | 87% | 70 |
| Instagram | 13% | 10 |
| Twitter | 0% | 0 |
| Otro | 0% | 0 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 8

Uso de redes sociales



Referente a las redes sociales, como se sabe en la actualidad casi todas las personas cuentan con una red social y menos es el caso de las personas mayores, aquí en 87% del total tiene una cuenta de Facebook.

6. Salud y Bienestar

¿Necesita la ayuda de una persona especializada para realizar algunas actividades?

Tabla N° 12

Salud y bienestar de la persona

| Alternativa | Porcentaje | Respuestas |
|--------------|-------------|------------|
| Si | 85% | 68 |
| No | 15% | 12 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 9

Salud y bienestar de la persona



Referente a la salud y bienestar, el 85% de personas encuestadas menciona que, si necesita la ayuda de una persona especializada para poder realizar algunas actividades diarias, lo cual deja entrever que solos no pueden realizar ciertas cosas.

7. Motivación

¿Cuál cree que es la mejor motivación que ha tenido?

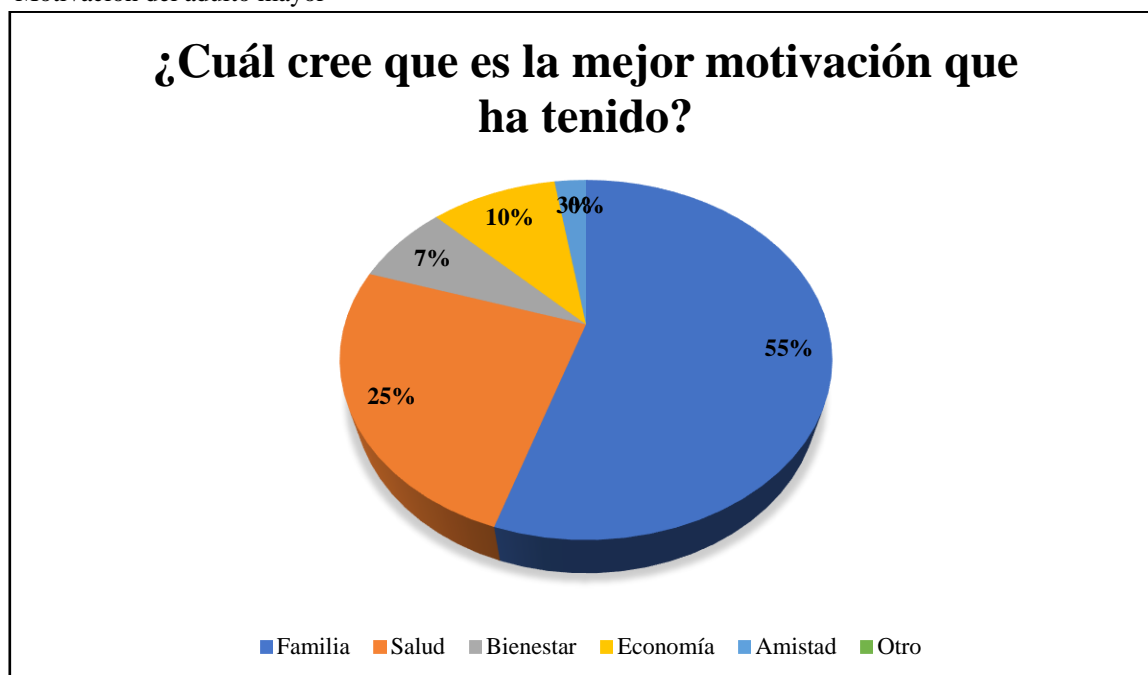
Tabla N° 13

Motivación del adulto mayor

| Alternativa | Porcentaje | Respuestas |
|--------------|-------------|------------|
| Familia | 55% | 44 |
| Salud | 25% | 20 |
| Bienestar | 7% | 6 |
| Economía | 10% | 8 |
| Amistad | 3% | 2 |
| Otro | 0% | 0 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 10

Motivación del adulto mayor



Referente a la motivación, el 55% de personas encuestadas menciona que, la familia ha sido su principal motivación, seguido de la salud con un porcentaje del 25%.

8. Aspecto de la vida

¿Mantienes comunicación o contacto con tus amigos?

Tabla N° 14

Aspectos de la vida

| Alternativa | Porcentaje | Respuestas |
|--------------|-------------|------------|
| Si | 25% | 20 |
| No | 75% | 60 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 11

Aspectos de la vida



Referente al tema de aspecto de la vida, el 75% de personas adultas que fueron encuestadas menciona que no mantiene una comunicación constante con sus amigos más cercanos, solo el 25% mantiene dicho contacto o comunicación.

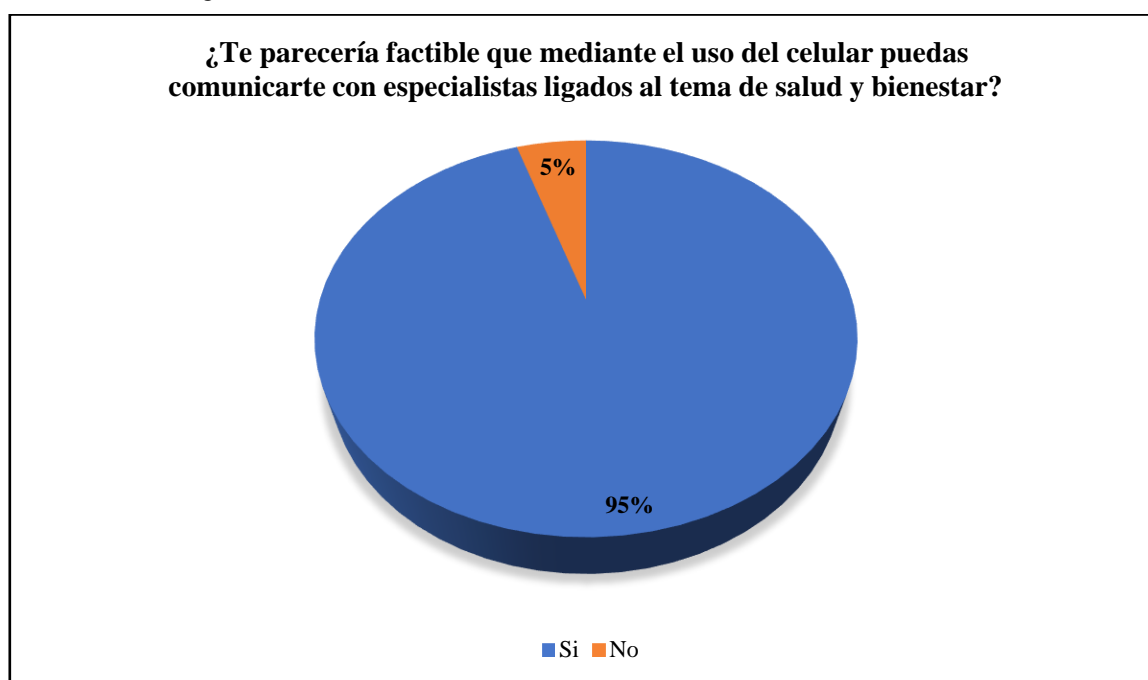
9. Factibilidad:

¿Te parecería factible que mediante el uso del celular puedas comunicarte con especialistas ligados al tema de salud y bienestar?

Tabla N° 15
Factibilidad del negocio

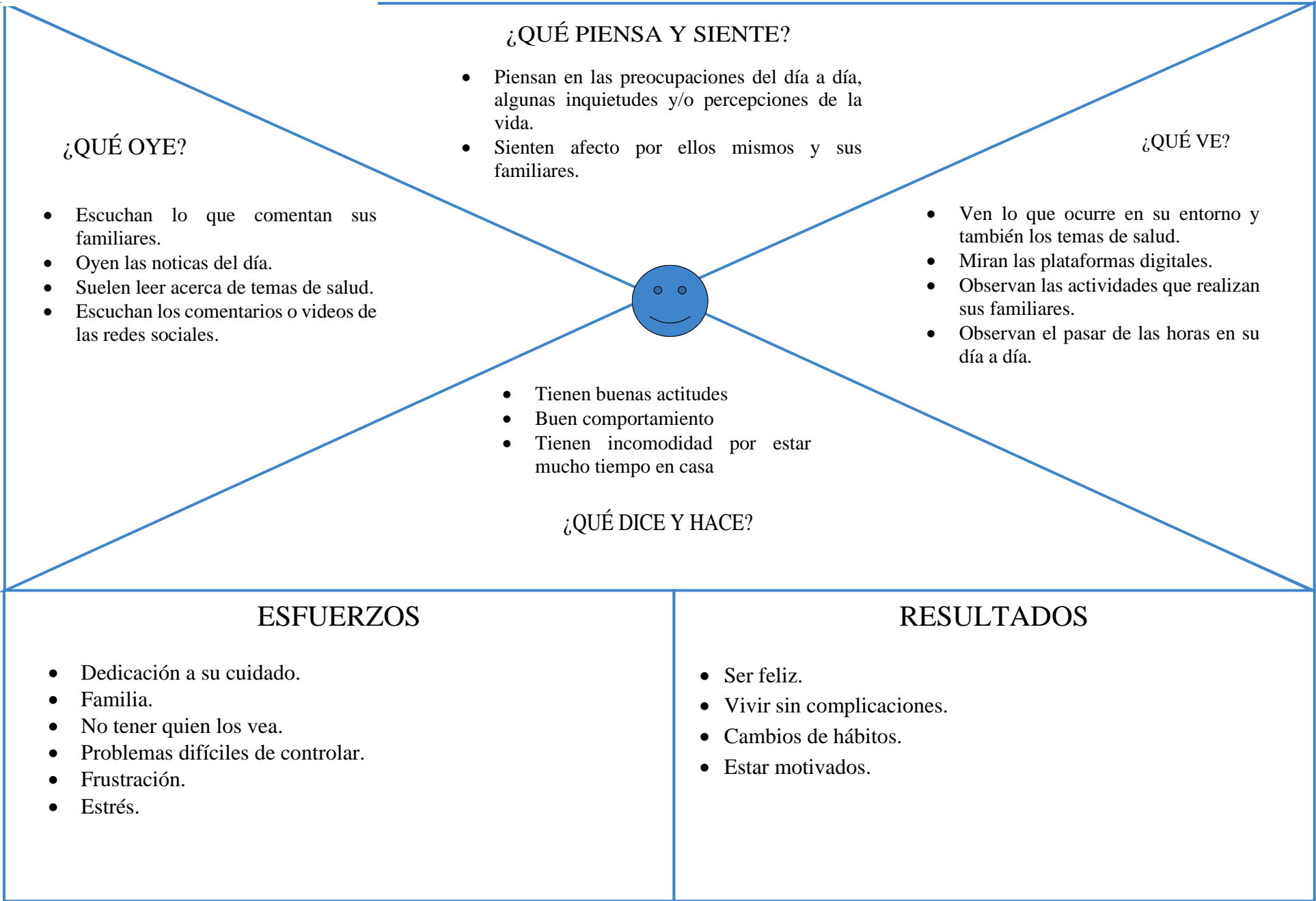
| Alternativa | Porcentaje | Respuestas |
|--------------|-------------|------------|
| Si | 95% | 76 |
| No | 5% | 4 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 12
Factibilidad del negocio



Referente al tema de factibilidad, el 95% de personas adultas que fueron encuestadas menciona que si les pareciese factible usar el celular para que puedan comunicarse con un especialista ligado al tema de salud y bienestar.

Figura N°13
Mapa de Empatía



Definir:

El siguiente punto del Design Thinking es la fase de Definir, que tiene la particularidad de definir el problema o necesidad del usuario, en este apartado se coloca la información obtenida en procesos anteriores a fin de sintetizar el problema central.

Como herramienta a utilizar se elaboró el proceso del Moodboard.

Moodboard

El Moodboard o también conocido “muro de inspiración” es una técnica muy utilizada enfocada en la creatividad, este recurso permite plasmar en un panel diseños en base de imágenes y palabras que se hayan podido obtener en procesos anteriores de investigación, lo mejor es que la herramienta se puede adaptar a cualquier tipo de proyectos, otro de los conceptos es que indican que el Moodboard es un recurso que permite fomentar la inspiración con la finalidad de definir una situación problemática, aparte que ofrece una mejor versatilidad.

Al haber culminado el proceso de entrevista y encuesta, se recabo información precisa y clara acerca del problema central que tienen los adultos mayores, sobre esa base podemos definir nuestra herramienta del Moodboard, la cual se muestra a continuación.

Problema Central:

“Falta de Disponibilidad de los adultos mayores para realizar actividades y cuidado de salud”

Figura N° 14

Moodboard de Problemas

SALUD MENTAL

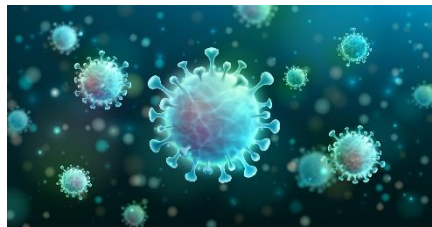


ENFERMEDADES

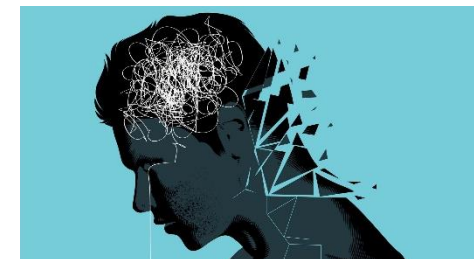


ÉSTRES

AISLAMIENTO



SOLEDAD



PREOCUPACIÓN

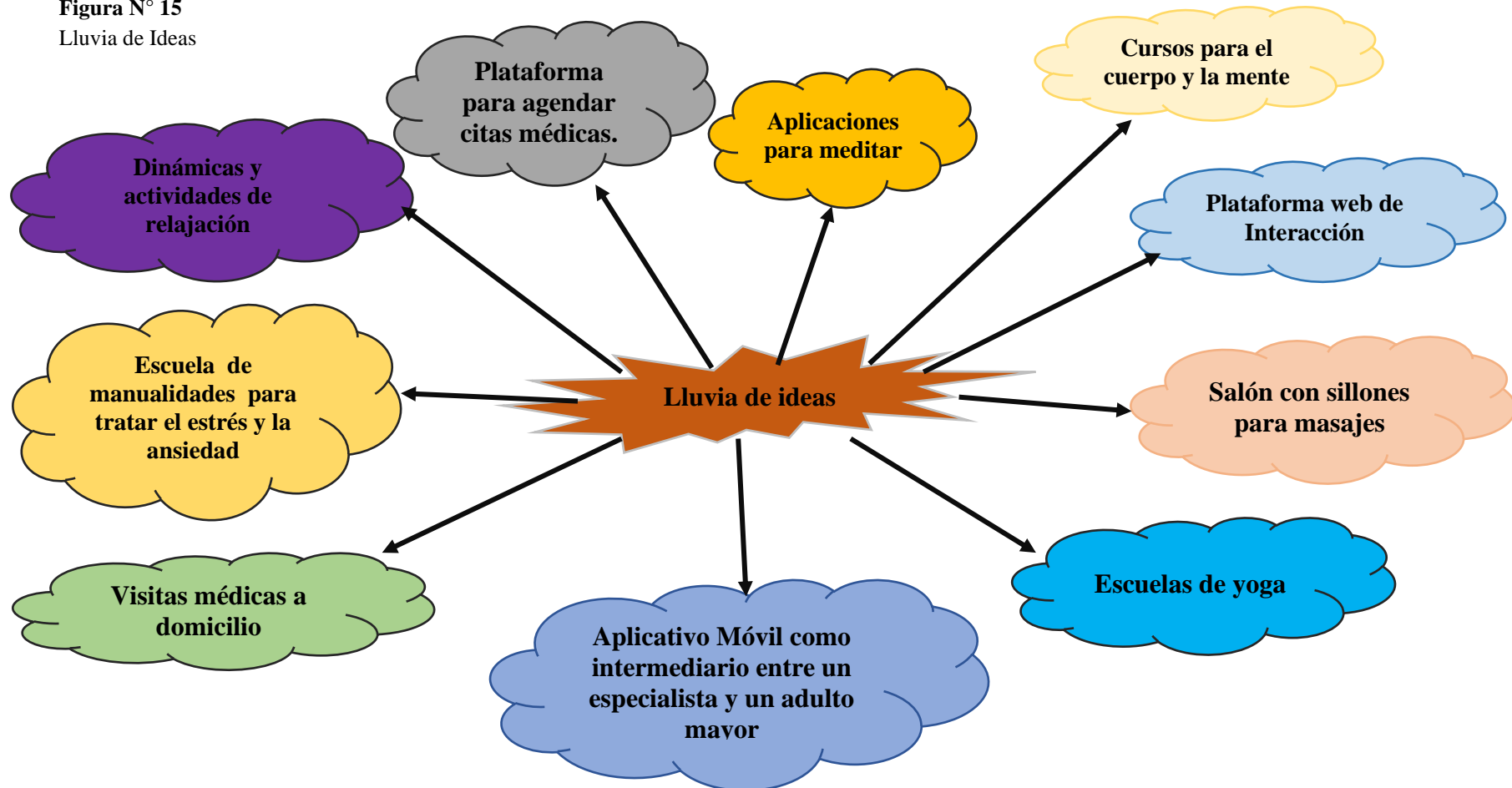
Ideación:

El tercer punto del Design es la fase de Ideación, mediante la lluvia de ideas se plasmarán diferentes soluciones que puedan ayudar a contrarrestar el problema general.

Presentamos la Lluvia de ideas.

Figura N° 15

Lluvia de Ideas



Posibles Soluciones sobre la lluvia de ideas:

Al culminar la lluvia de ideas, es que se plasmaron diferentes alternativas que puedan tener una relación directa con el problema, dichas soluciones pueden cubrir las necesidades que tiene el usuario.

Luego de analizar cada idea y ver las variables positivas o negativas es que se ve más conveniente que los adultos mayores tengan un control diario sobre su estado de salud física y mental, es decir, recibir un tratamiento, monitorios, chequeos, realizar dinámicas, entre otras opciones, lo que buscamos con esta idea es que el adulto mayor no se sienta solo y este al cuidado de especialistas ligados al tema de salud y bienestar.

Por ello la solución más conveniente es la creación de un Aplicativo Móvil, que se relaciona con la tecnología y los especialistas ligados al tema de salud, esta idea se basa para que las familias puedan tener un contacto con el especialista el cual podrá atender al adulto mayor, por medio del App se busca priorizar el cuidado de la salud, el monitoreo, las dinámicas para una mejor distracción, el App al ser una herramienta al alcance de todos, permitirá que los familiares puedan saber a detalle los procesos de su familiar, de igual forma acceder a contenidos para que puedan practicar en casa ellos mismos.

Elección de la Solución:

El segundo pase del proceso de ideación es la priorización de la idea central, es decir, del total de ideas, se analizaron y se colocaron 5 ideas que fueran las mejores a satisfacer el problema que tienen los adultos mayores, por ello en el siguiente mapa se observa que el Aplicativo Móvil como intermediario entre un especialista y un adulto mayor resulta la idea más factible a realizar.

Figura N° 16
Solución a la problemática



Prototipo:

El penúltimo paso del Design es el prototipar, construir la posible solución, cabe indicar que este proceso es simple, sin mucho costo, la finalidad es dar a conocer al usuario como sería el Aplicativo y que beneficios son los que puede brindar.

Para este proceso del prototipo se utilizó la plataforma del Balsamiq que permite graficar posibles ideas, la cual se presenta a continuación.

Inicio:

El nombre del App será “Bienestar y Salud”, el cual tendrá una opción para que el usuario o especista pueda comenzar su aventura en este Aplicativo.

Figura N° 17
Inicio del Aplicativo



Registro:

En esta sección es para que puedan iniciar sesión o registrarse al haber descargado el aplicativo.

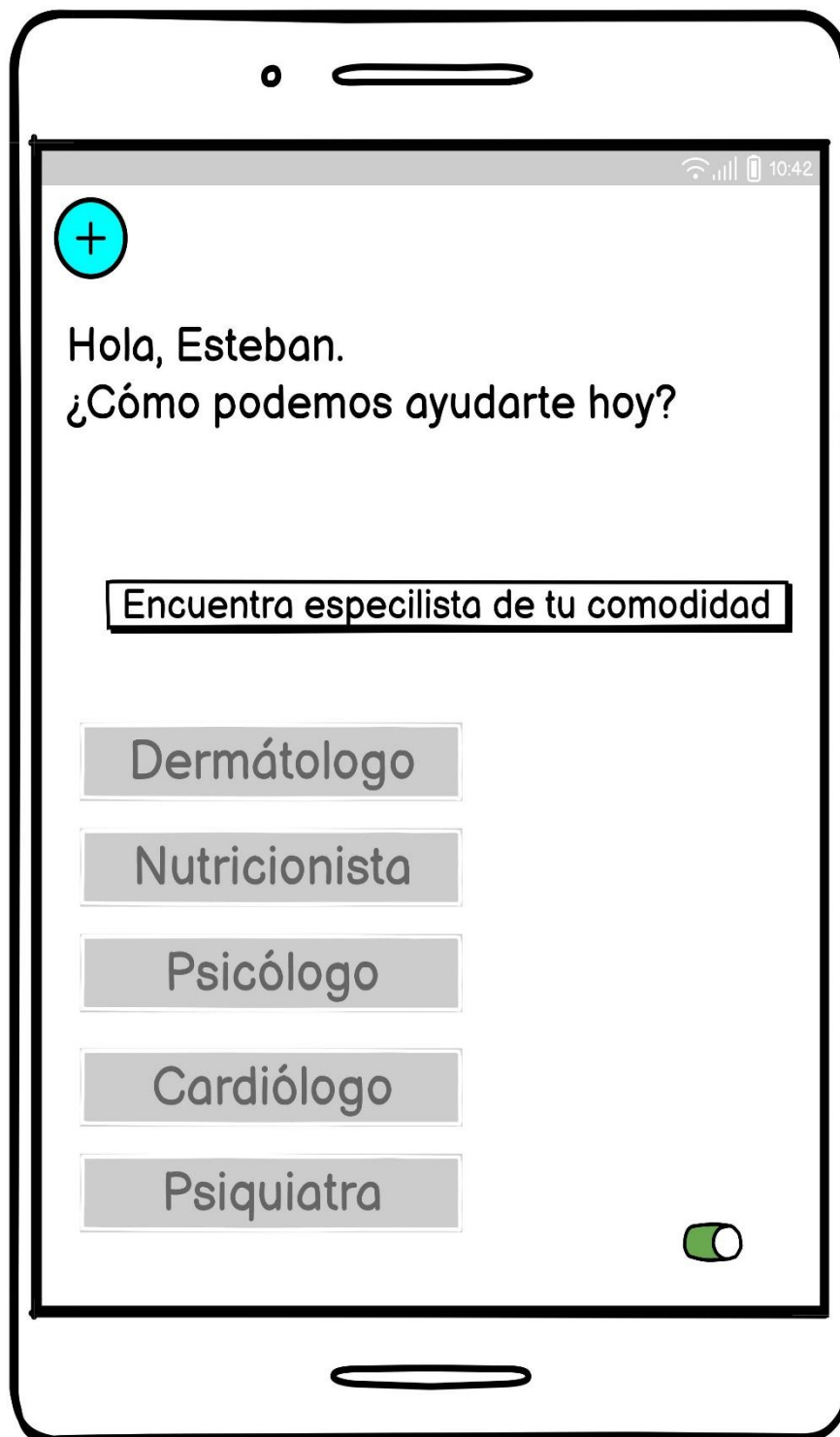
Figura N° 18
Registro de usuario



Información:

En esta sección los usuarios pueden buscar el servicio que requieran sea la especialidad que deseen.

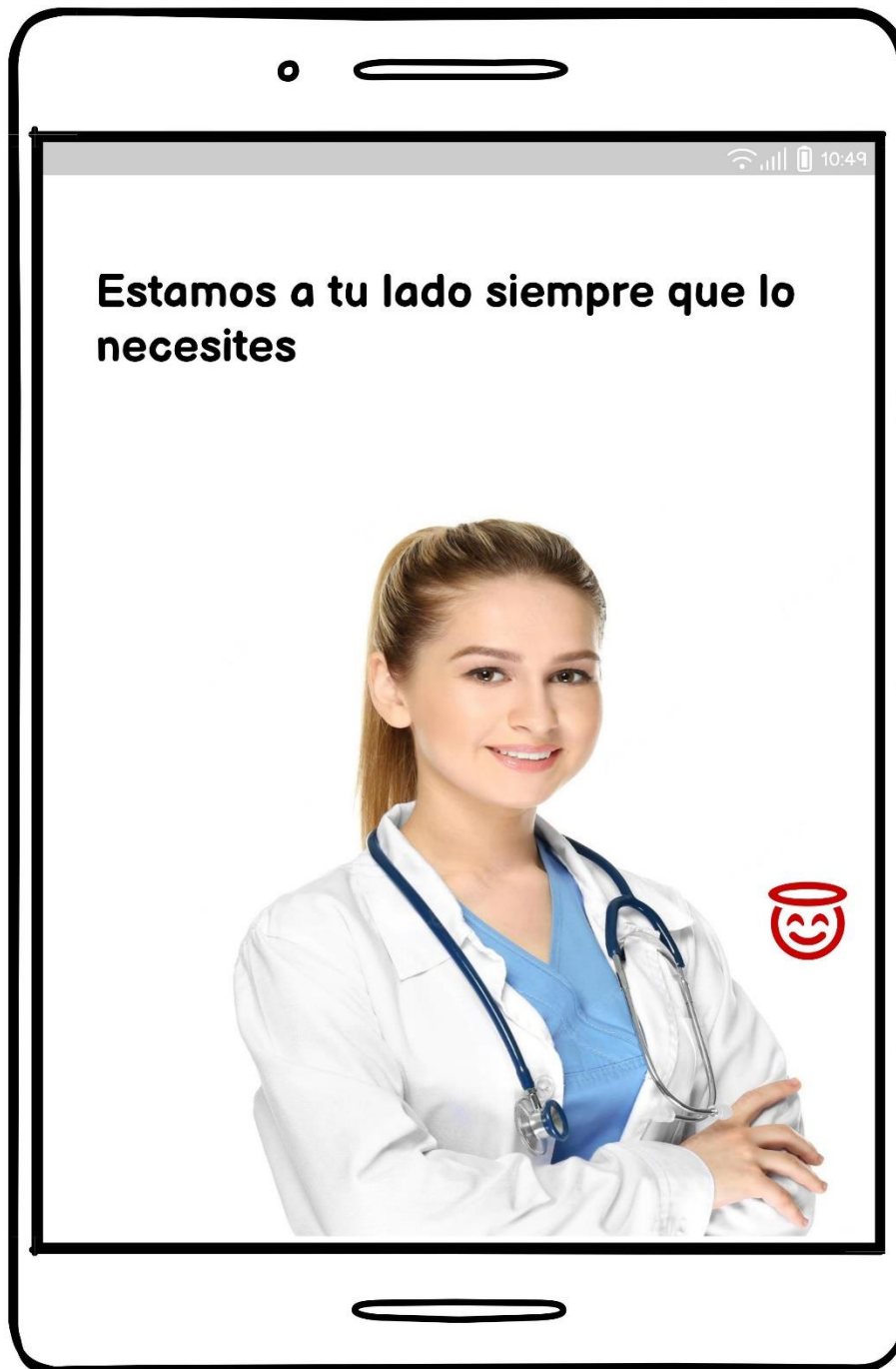
Figura N° 19
Información del App



Mensaje:

Culminando el prototipo del App, se muestra el mensaje para los usuarios, a fin de concientizar el cuidado de su salud.

Figura N° 20
Mensaje hacia las personas



Evaluar:

Evaluar o probar el prototipo luego de su presentación, el último paso del Design Thinking, para ello se utilizó la encuesta con 5 interrogantes referidas al diseño mostrado en el proceso, las preguntas son de respuesta cerrada referentes a la aceptación del mismo.

1. ¿Le agrada la idea de un App como intermediario entre un especialista de la salud y su persona?
 Si
 No

2. ¿Haría la descarga del App para ver el servicio que se ofrece?
 Si
 No

3. ¿Hablaría o recomendaría el App a sus familiares?
 Si
 No

4. ¿Le parece factible realizar consultas por medio del App?
 Si
 No

5. ¿Qué recomendarías respecto al App?
 Mejor contenido
 Más información
 Chat Bot
 Más especialidades
 Otro

- **¿Le agrada la idea de un App como intermediario entre un especialista de la salud y su persona?**

Tabla N° 16

Agrado del Aplicativo

| Alternativa | Porcentaje | Respuestas |
|--------------|-------------|------------|
| Si | 90% | 72 |
| No | 10% | 8 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 21

Agrado del Aplicativo



Respecto a esta interrogante, el 90% de personas adultas indica que le agrada la idea de contar con un App que sirva de intermediario entre un especialista y ellos, lo cual le da una aceptación al presente prototipo.

➤ **¿Haría la descarga del App para ver el servicio que se ofrece?**

Tabla N° 17

Descarga del Aplicativo

| Alternativa | Porcentaje | Respuestas |
|--------------|-------------|------------|
| Si | 87% | 70 |
| No | 13% | 10 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 22

Descarga del Aplicativo



Respecto a esta interrogante, el 87% de personas adultas indicaron que descargaría el App para ver las novedades acerca del servicio que “Bienestar y Salud” ofrece a sus usuarios.

➤ **¿Hablaria o recomendaria el App a sus familiares?**

Tabla N° 18

Recomendación del Aplicativo

| Alternativa | Porcentaje | Respuestas |
|--------------|-------------|------------|
| Si | 70% | 56 |
| No | 30% | 24 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 23

Recomendación del Aplicativo



Respecto a esta interrogante, el 70% de personas adultas podría recomendar el aplicativo a sus familiares, claramente notamos cierta disconformidad ya que la mayoría no respondió que Si, lo cual deja entrever algunas mejorar para este proceso.

➤ **¿Le parece factible realizar consultar por medio de un App?**

Tabla N° 19

Factibilidad del Aplicativo

| Alternativa | Porcentaje | Respuestas |
|--------------|-------------|------------|
| Si | 80% | 64 |
| No | 20% | 16 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 24

Factibilidad del Aplicativo



Respecto a esta interrogante, el 80% de personas adultas indica que es factible poder realizar consultas por medio del App, esto claramente por el factor tiempo de estar yendo a un centro de salud u consultorio de un médico.

➤ **¿Qué recomendarías respecto al App?**

Tabla N°

Recomendación sobre el Aplicativo

| Alternativa | Porcentaje | Respuestas |
|--------------------|-------------|------------|
| Mejor contenido | 35% | 28 |
| Más información | 25% | 20 |
| Chat Bot | 15% | 12 |
| Más especialidades | 10% | 8 |
| Otro | 15% | 12 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 25

Recomendación sobre el Aplicativo



Respecto a esta interrogante, el 35% de personas adultas indica que el App debería tener más contenido, logrando ver que existe una cierta insatisfacción, seguido por brindar más información con un resultado del 25%.

Características del producto o servicio innovador validado

Entre las características que debe tener el aplicativo para los usuarios es lo siguiente:

- Información de registro.
- Video llamadas.
- Chat en Línea.
- Perfil de los especialistas.
- Consultas.
- Medios de pago.
- Dinámicas.

Los especialistas ligados al tema de salud tendrán en cuenta lo siguiente:

- Datos confidenciales de los pacientes.
- Información complementaria.
- Historial citas o reservas.
- Acceso a su perfil.
- Monitoreos.

Capítulo 3

Elaboración del Modelo de Negocio

Definición de la propuesta de valor de negocio

Lienzo de propuesta de valor:

El lienzo de la propuesta de valor es una herramienta visual que ayuda a mostrar o relacionar de manera directa el servicio hacia el usuario, el propósito del lienzo es resaltar el valor que se ofrecerá a los demás.

Los 6 cuadrantes que componen el lienzo están relacionados entre sí, destacando siempre al valor que el servicio pueda ofrecer al usuario.

Segmento de Clientes:

Segmento o perfil del cliente, esta parte constituye la mitad del lienzo, para ello analizamos diferentes aspectos que el usuario realiza y obtiene en su día a día.

➤ **Trabajos del Cliente:**

Relacionado con las actividades que la persona realiza de acuerdo al problema general entre los trabajos que se realizan están los siguientes.

- Leer diarios.
- Trabajar.
- Tomar sus medicamentos.
- Compartir pocos momentos en familia.
- Alimentarse adecuadamente.
- Ver las redes sociales.
- Estar pendiente de los temas de salud.
- Sentir comodidad.

➤ **Frustraciones:**

Se relacionan con los impedimentos que las personas puedan tener, claramente esto genera un problema para ellos.

- Soledad.
- Baja autoestima.
- Temas económicos.
- No estar tanto tiempo en compañía.
- Temores e inquietudes.
- Inseguridad ciudadana.
- Crisis política.
- Problemas familiares.
- Dependencia de los demás.
- Perjuicios Sociales.

➤ **Ganancias o Alegrías:**

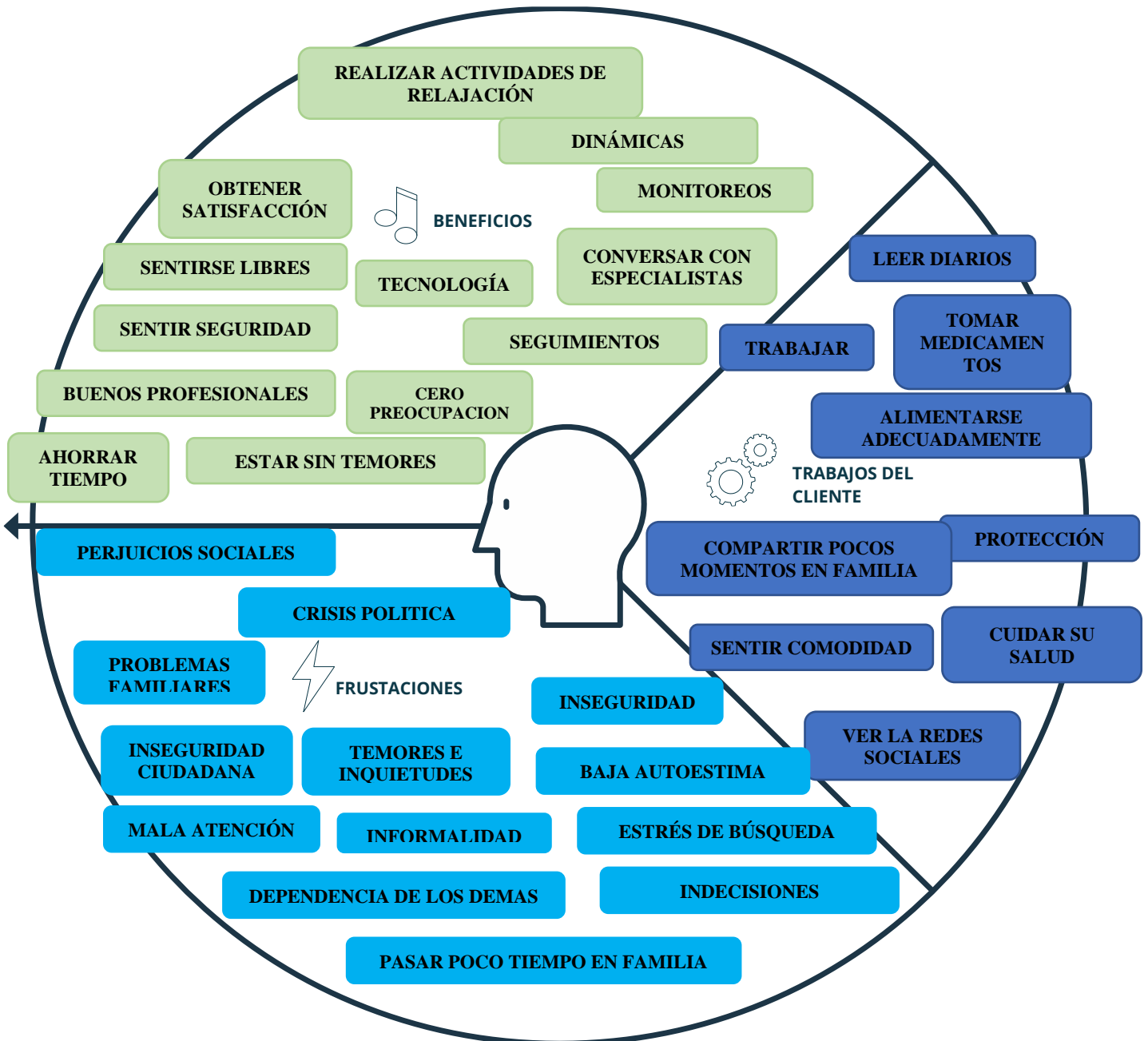
En esta sección colocamos los resultados positivos que las personas desean conseguir.

- Estar sin temores.
- Cero preocupaciones.
- Sentir seguridad.
- Conversar con especialistas.
- Ahorrar tiempo.
- Obtener satisfacción.
- Realizar actividades de relajación.
- Monitorear su estado de salud.
- Tecnología constante.

Lienzo de Clientes:

Analizando los tres bloques del segmento, a continuación, se muestra el lienzo enfocado en el perfil del cliente.

Figura N° 26
Lienzo de Clientes



Propuesta de Valor:

La segunda parte del lienzo es la propuesta de valor, se define en base al valor percibido que recibirá el usuario sobre el producto o servicio que se ofrece.

Entre los cuadrantes a establecer están los siguientes:

➤ Aliviador de Dificultades o Frustraciones:

Establecemos en primer punto los problemas que podríamos resolver a la persona, en otros aspectos, aliviar las frustraciones.

- Indicadores de Desempeño.
- Seguimiento del consultas o chequeos.
- Reducir las preocupaciones.
- Reducir las tensiones.
- Servicio y atención de calidad.
- Profesionales ligados a diferentes ramas de la salud.
- Personal con vocación de servicio.

➤ Creadores de Alegrías

En este punto agregamos los beneficios que el servicio aportaría al usuario.

- Consultas por medio del App.
- Atención personalizada.
- Servicio de calidad.
- Atención con profesionales.
- Ahorro de tiempo.
- Mitigación del estrés o ansiedad.
- Dinámicas constantes.
- Seguimiento y monitoreos.

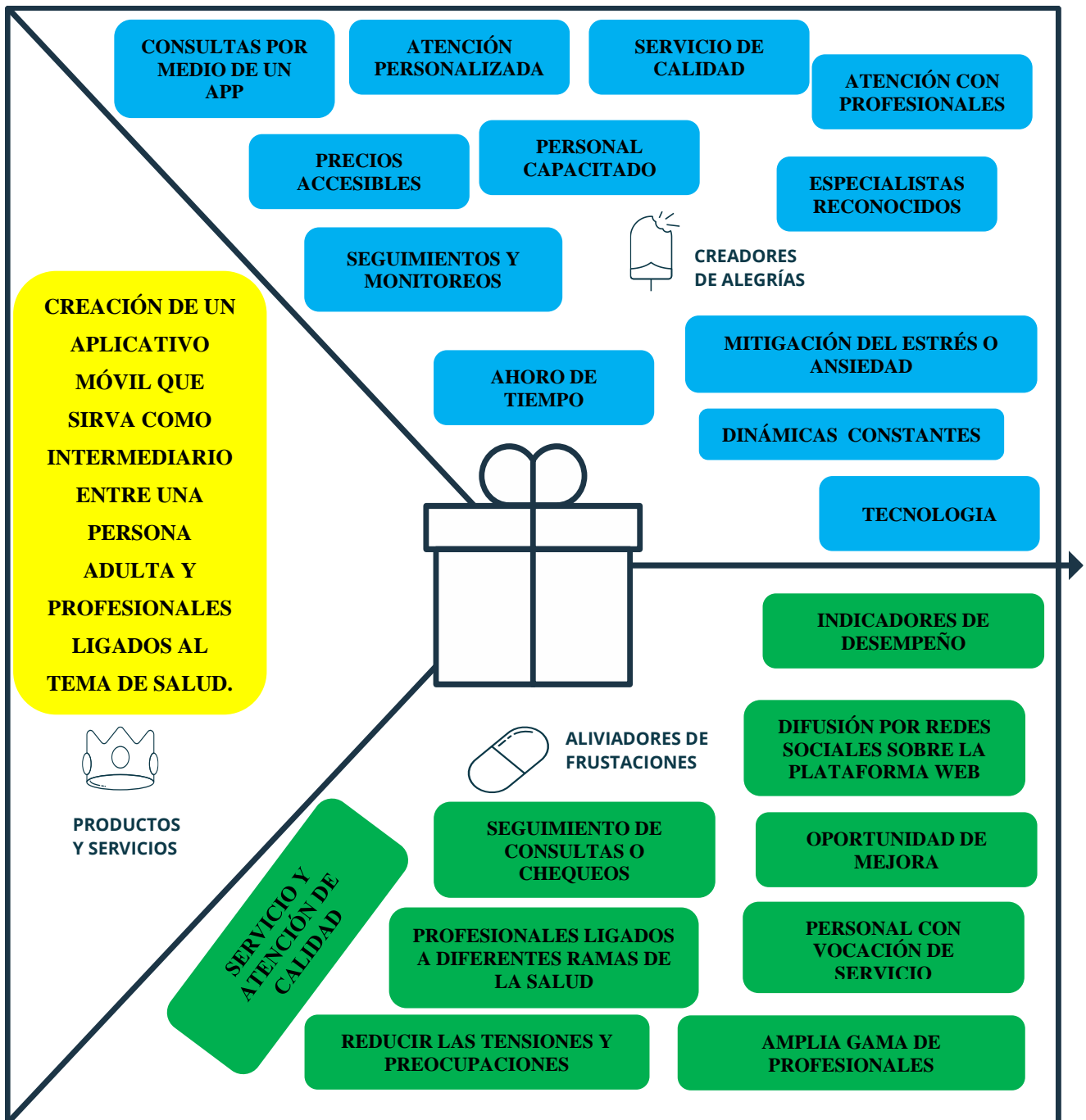
➤ **Productos y servicios:**

La creación del servicio permitirá crear los beneficios y aliviadores de frustraciones para el usuario.

- Creación de un Aplicativo Móvil que sirva como intermediario entre una persona adulta y profesionales ligados al tema de salud.

Figura N° 27

Lienzo de la Propuesta de Valor



Elaboración del lienzo modelo de negocio

La finalidad del lienzo Canvas es plasmar de manera clara y concreta el modelo de negocio, el cual está representado en 9 bloques, definidos en el valor que percibirá el cliente y las acciones para llegar al mismo, su creador Alexander Osterwalder define esta herramienta como un análisis para sacar adelante un proyecto de negocio.

Funcionalidades del Modelo Canvas:

El Lienzo está compuesto por 9 bloques, estas nueve secciones definen cuatro áreas principales de un negocio, las cuales son:

- Clientes.
- Oferta.
- Infraestructura.
- Viabilidad económica.

En la siguiente hoja se muestra la representación gráfica desarrollada en el presente plan de negocio, ligada a la creación de un Aplicativo Móvil.

Figura N° 28
Lienzo Canvas



➤ **Segmentos de mercado:**

Nuestro cliente / paciente es sin lugar a dudas el adulto mayor sin importar su condición sea dependiente, independiente o no funcional.

Personas con ingresos económicos bajos, medios o altos

➤ **Propuesta de valor:**

Brindar calidad de vida, bienestar y seguridad al adulto mayor, esto no solo es un objetivo en común con las diferentes empresas de la competencia sino es un compromiso propio más que lucrativo el bienestar social para todos nuestros adjuntos en nuestra “Bienestar y Salud”

Generar interacción con visitas intercaladas y funcionalidades de APP en talleres interactivos, tenemos una propuesta de horario interactivo que ofrecemos a todos los clientes que mantienen una membresía con el App, a diferencia de ello damos el servicio solicitado de visitas a domicilio lo que permite darle al cliente la comodidad que necesita muchas veces por su condición de Salud o por su reducción de contacto con el exterior por la aun existente pandemia Covid 19.

➤ **Canales de distribución:**

Página Web y redes sociales son tipos de publicidad online que necesariamente necesitamos acaparar para poder posicionarnos en el mercado y por esos medios llegar a tener un mayor alcance de acogida.

Medios de comunicación y afiches son tipos de publicidad en radio y televisión como publicidad impresa para poder acaparar la atención del mercado objetivo de manera masiva.

➤ **Relación con clientes:**

Disponibilidad de atención presencial si fuera necesario o virtual mediante video conferencias en los momentos convenientes y necesarios. El objetivo es tener el valor agregado el cual es someternos a lo que nuestro cliente necesita.

Flujo de información detallada del cliente / paciente. (Expedientes clínicos), mediante la creación de usuario en nuestra App Bienestar y Salud tendremos ya un registro y una base de datos por cada uno de los clientes captados creando la posibilidad de crear egreso de información con su N° de DNI únicamente.

➤ **Fuentes de ingreso:**

Comisiones sobre cada servicio contratado en especialidades médicas.

Los pagos serán realizados mediante la plataforma del APP Bienestar y Salud, los usuarios realizarán el pago de su cita en la misma plataforma o por medio de transferencia directamente a la cuenta de Bienestar y Salud.

➤ **Recursos clave (Recursos físicos):**

Personal competente altamente capacitado. (Cuidadores y enfermeros de especialidad).

Capacitaciones constantes.

Talleres de aprendizaje de uso de APP.

➤ **Actividades clave:**

Contacto directo entre APP Bienestar y Salud, cliente / paciente, cuidadores y familiares. La estrategia aplicada consta de mantener la comunicación activa en todo

momento para de esa forma exista el control en cada circunstancia y a la par un protocolo o plan de contingencia de urgencia ante cualquier circunstancia fuera de control.

Control de calidad de servicio prestado. Como responsables del servicio contratado por nuestra APP, damos un seguimiento no solo al cliente sino también a todos los adjuntos a nuestra empresa, de esa forma podemos manejar los estándares crecientes activos y nuestros indicadores de conformidad constantes. (Calificación y comentarios de nuestra APP.)

Diseño de APP con estructura y sistema de uso fácil para el adulto mayor.

Uso de personal altamente capacitado los que deberán ser validados por diferentes ítems como:

- Historial académico.
- Certificaciones en cuidado de la salud (opcional).
- Antecedentes policiales.
- Antecedentes penales.
- Historial financiero.
- Evaluación técnica.
- Evaluación psicológica. (Pruebas proyectivas / rasgos de personalidad.)
- Assesment center para poner a prueba la capacidad de reacción de las enfermeras o cuidadores.

➤ **Equipo y aliados:**

- Red asistencial de Salud pública y privada. (Convenios con especialistas de la SALUD).
- Proveedores y cadenas de farmacias. (Convenios de ofertas por tratamientos completos).
- Empleados asistenciales, cuidadores y profesionales de Salud. (Practicantes de Tec. de Terapia física, enfermeros entre otros).
- ONG (Beneficios para los clientes de menos recursos con la finalidad de la captación de los clientes potenciales adjuntos).

➤ **Estructura de costos:**

- Gastos administrativos. (Costos de administración de plataforma, de comunicación, redes sociales, viáticos de visitas.)
- Alquiler de oficina. (Dirección fiscal, servicios, alquiler de espacio, centrales telefónicas.)
- Marketing. (Medios de comunicación, publicidad impresa).
- Capacitaciones.

Descripción del prototipo de lanzamiento

A definir la propuesta de implementación que es la creación del Aplicativo, en esta segunda fase es que desarrollamos mejoras en el prototipo, a fin de ofrecer al cliente y consumidor un servicio que se adapte a sus necesidades.

Inicio del App.

Esta sección sigue igual, presentando un mensaje al usuario al momento de entrar al Aplicativo.

Figura N° 29
Inicio del App



Descripción del Aplicativo.

Para la descripción se mejoró la presentación de inicio, donde los pacientes o especialistas puedan iniciar sesión mediante su dispositivo.

Fuente: Elaboración Propia (2022)

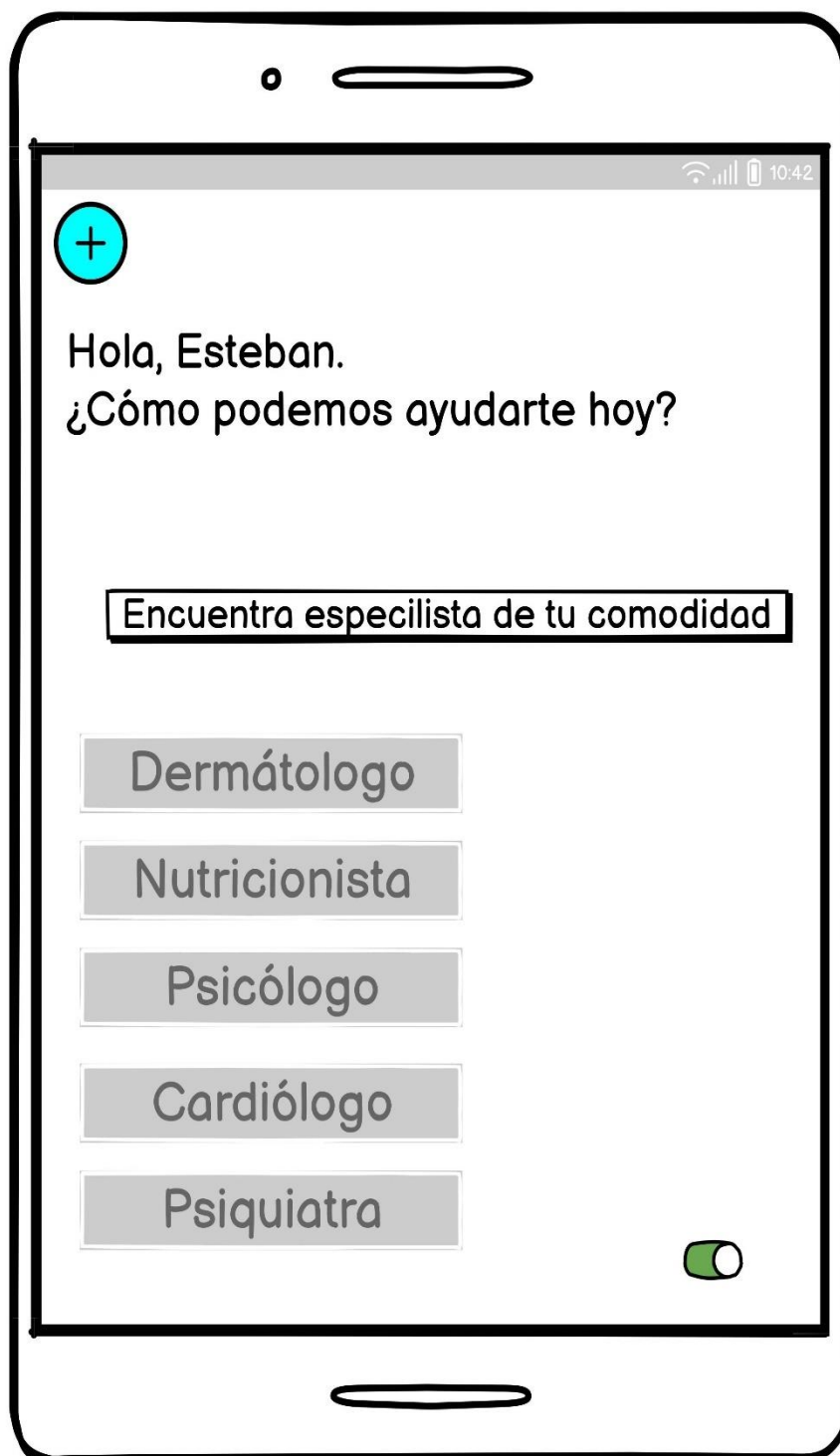
Figura N° 30
Descripción del Aplicativo



Servicios.

En la sección servicios se muestra la variedad de servicios que el usuario tiene al escoger.

Figura N° 31
Servicios del Aplicativo



Información.

En esta sección el paciente puede tener a su alcance diferentes opciones referentes al estado de su salud, revisar su historial médico o asignar una cita previa.

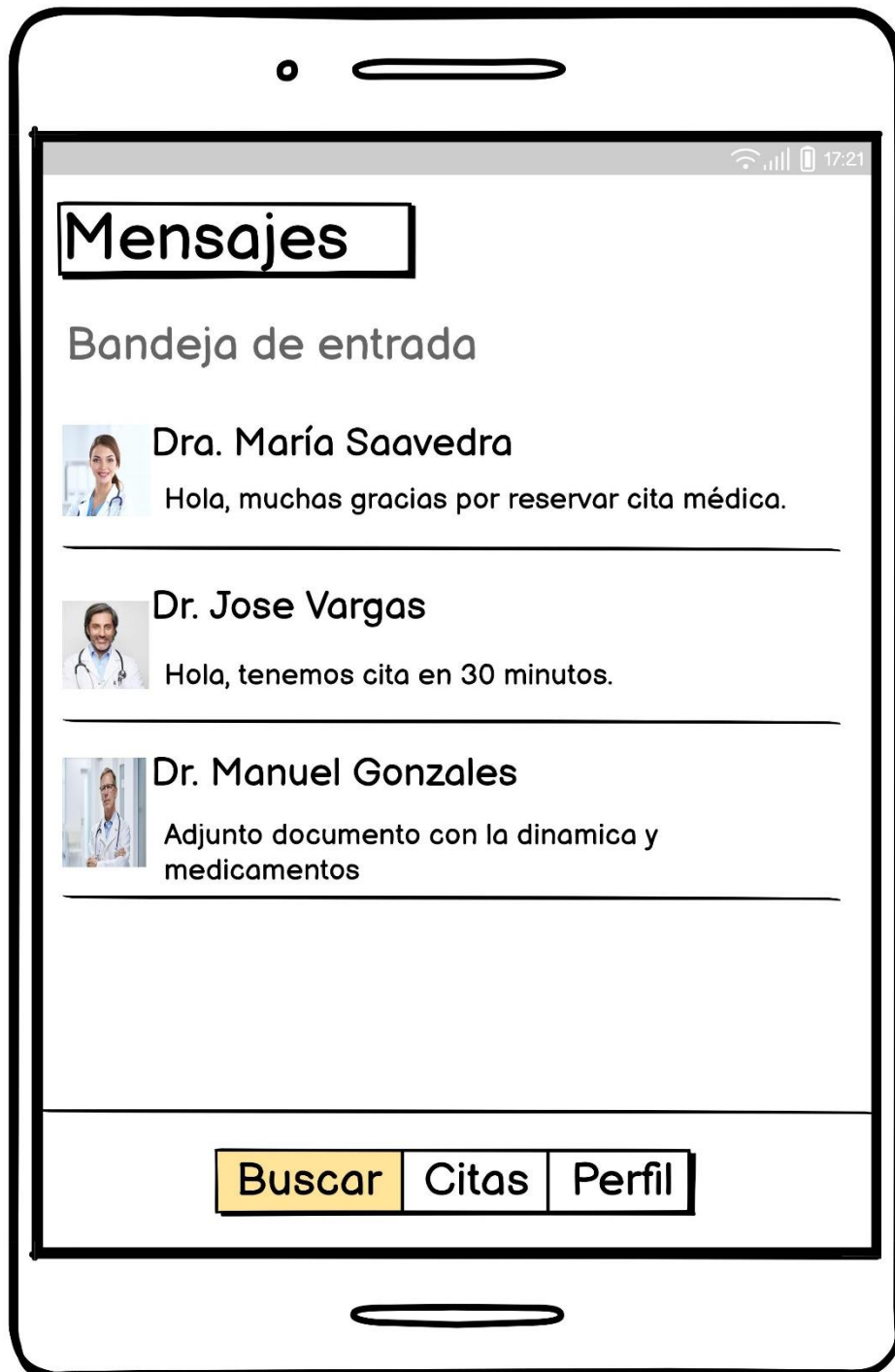
Figura N° 32
Información del App



Mensajes.

En esta sección el especialista estará al tanto de las citas del paciente o designar las actividades a realizar de manera diaria.

Figura N° 33
Mensaje sobre el App



Llamadas.

En esta sección tanto el especialista como el usuario pueden realizar llamadas o videollamadas para realizar su cita virtual, teniendo la opción de realizar las llamadas por medio del Aplicativo.

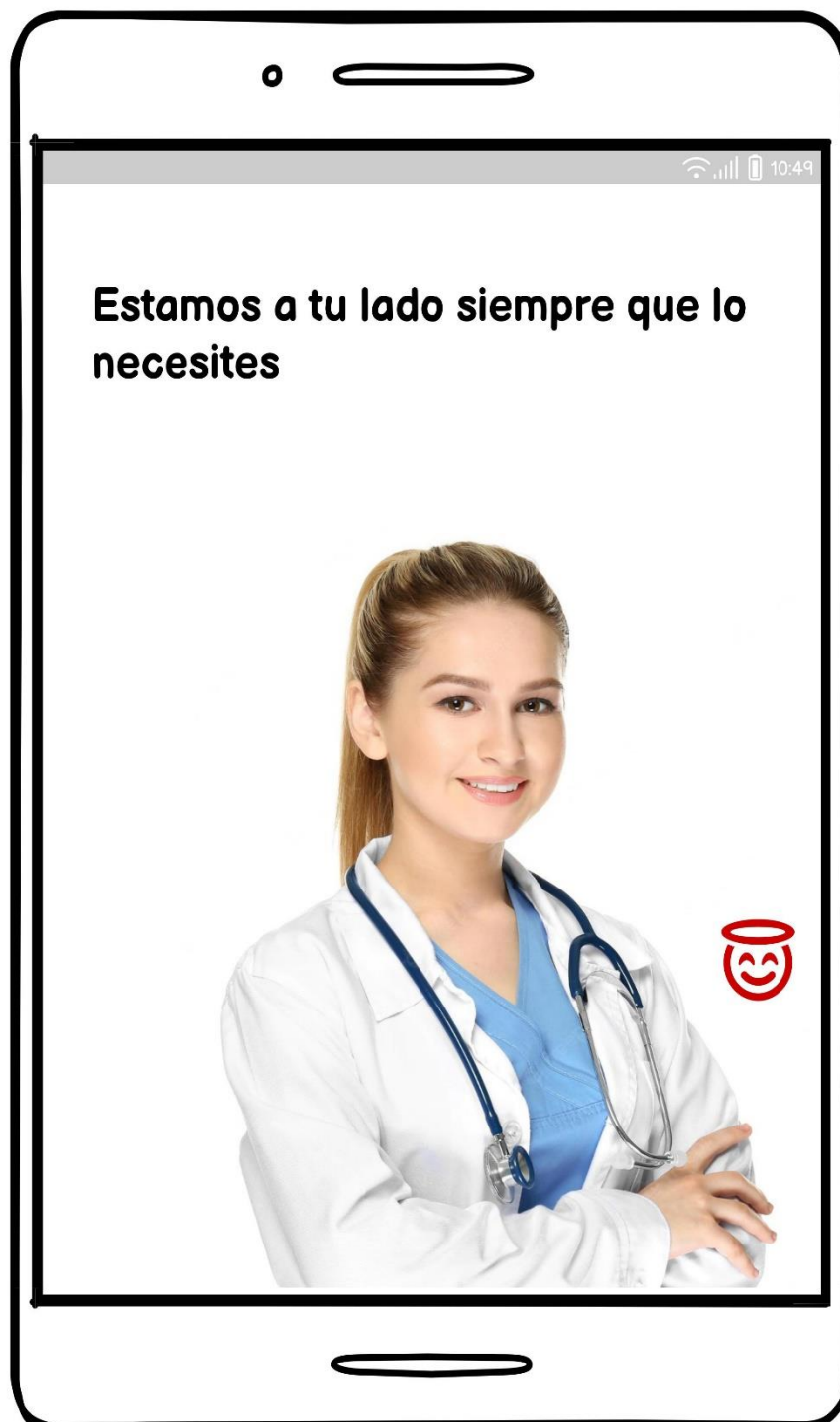
Figura N° 34
Llamadas en el App



Mensaje.

En esta sección se sigue mostrando la opción de un mensaje alentador para los pacientes.

Figura N° 35
Mensaje general



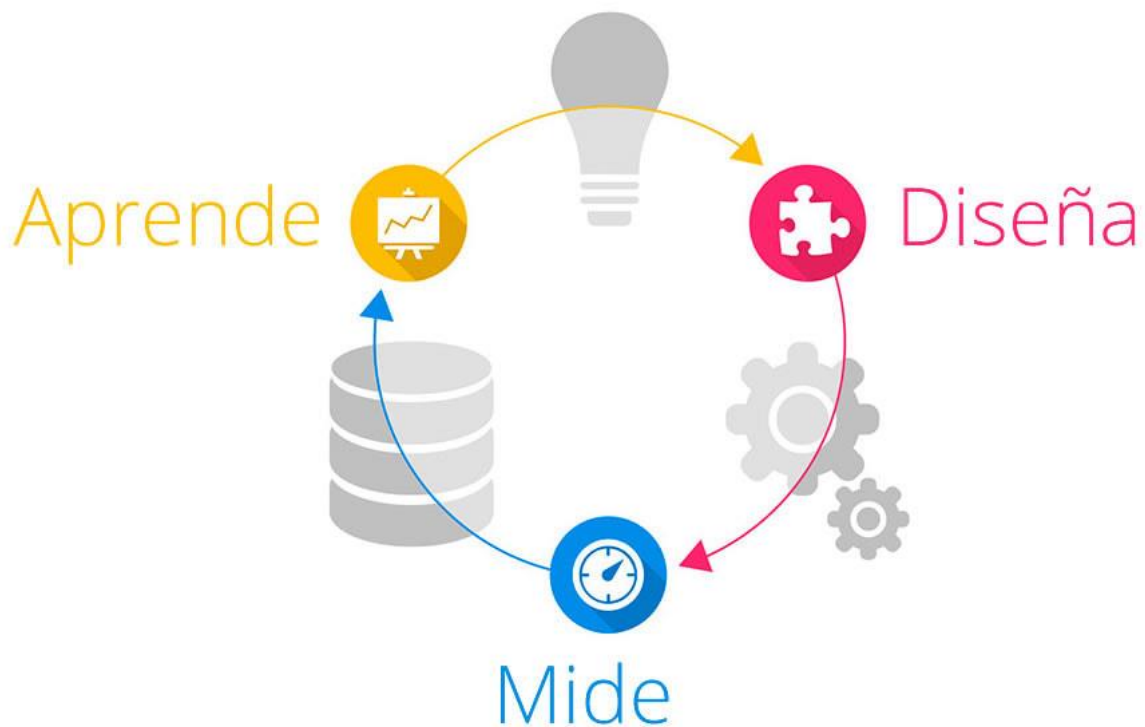
Capítulo 4

Validación del Modelo de Negocio

Aplicación de la metodología Lean Startup

La Metodología lean startup, tiene como finalidad administrar y construir un modelo de negocio basado en la experimentación, pruebas e interacción de las personas, este método creado por Eric Ries, se emplea para diseñar y entregar servicios y productos de una manera más rápida hacia los clientes.

Figura N°36
Metodología Lean Startup



Primer paso: Diseñar o Construir

El primer punto es la creación del Producto Mínimo Viable (MPV), el pilar de esta creación es ofrecer diferentes características a fin de mantener al usuario satisfecho y puedan observar que el servicio tiene éxito.

Hipótesis:

El problema que se visualizo fue la “**Falta de Disponibilidad para el cuidado del adulto mayor**”, y la propuesta para esta problemática es la creación de un aplicativo móvil que permita la interacción y compartimiento de información entre un especialista y una persona adulta, dicho aplicativo permitirá realizar citas online, actividades de relajación y tendrá demás opciones para el usuario.

Características del Producto Mínimo Viable:

- **Identificar Necesidades:** La necesidad a satisfacer es la del cuidado continuo del adulto mayor, por ello la presentación del Producto Mínimo es fundamental para saber todo lo que ofrece el servicio.
- **Conocer al Cliente:** Los procesos anteriores como entrevista y encuesta sirvieron para conocer a detalle al usuario, saber sus principales problemas, hábitos y/o preferencias del mismo.
- **Elaborar los Resultados:** En la sección del podría tener, conocemos posibles puntos de mejora para el servicio.
- **Valorar:** Una parte fundamental del proceso, ya que en este apartado colocamos información acerca del pivot o cambios que se le puedan dar al prototipo, para mostrar al usuario final.

Figura N° 37
Producto Mínimo Viable

PRODUCTO MÍNIMO VIABLE

| <p>¿Para quién?</p> <p>Personas adultas</p> <p>Conservadores Ética.</p> <p>Personas que pasan mucho tiempo solos en casa.</p> <p>Buscan cuidado de su salud, protección.</p> <p>Personas que busquen seguridad</p> | <p>Debe Tener</p> <p>Acceso a la tecnología</p> <p>Ubicación física</p> <p>Calidad en servicio</p> <p>Publicidad por redes sociales</p> <p>Personal capacitado</p> <p>Equipamientos</p> <p>Variedad de especialistas</p> | <p>Debería tener</p> <p>Médicos responsables</p> <p>Opciones de pago para los usuarios</p> <p>Acceso a datos acerca del servicio</p> <p>Notificaciones de espera</p> <p>Reservaciones de citas médicas</p> <p>Chat Bot.</p> | <p>Podría tener</p> <p>Opciones acerca del perfil de los especialistas,</p> <p>Mejor dinamismo y presentación del prototipo</p> <p>Datos usuario y médico.</p> <p>Comunidad de usuarios</p> <p>Alianzas con socios claves</p> |
|--|---|--|--|
| <p>Backlog</p> <p>Mejorar la salud en los adultos mayores</p> <p>Acceso a tecnología por medio de un App.</p> <p>Olvidarse de las preocupaciones</p> | <p>Alternativas</p> <p>Aplicativo Móvil que sirva como intermediario entre un médico especialista y una persona adulta mayor.</p> | | |

Fase de Medición:

En la fase de medición se enfocan los resultados del producto mínimo viable, para ello utilizamos la herramienta de la encuesta a fin de saber si existen algunos ajustes en base al servicio, esta retroalimentación es precisa para evaluar el proceso de prototipo del modelo de negocio antes de presentarlo en una versión final. De igual forma la encuesta se siguió realizando a las 80 personas entrevistadas en el proceso de la validación.

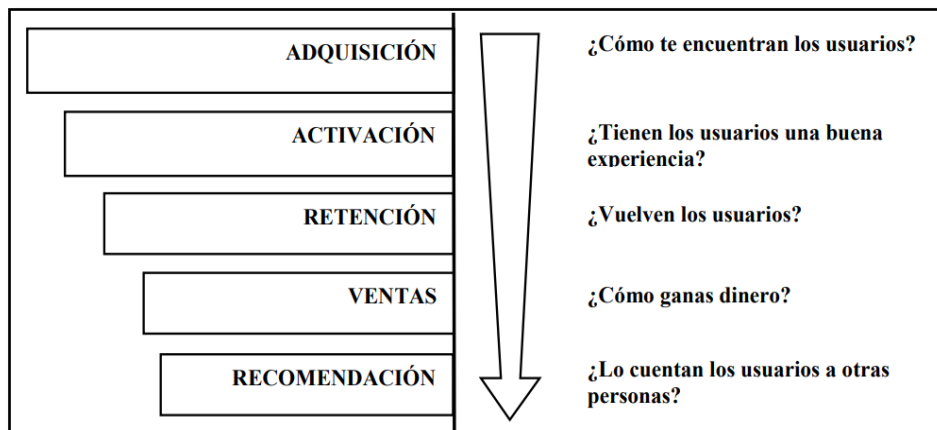
Métricas:

- Conocer si los adultos mayores accederían a descargar y usar el aplicativo.
- Conocer las preferencias de los usuarios.
- Saber a detalle las propuestas de mejora para el prototipo.
- Conocer si el presente plan podría tener impacto sobre el cliente.

Formulario:

La herramienta de la encuesta permite plasmar interrogantes acerca del servicio que se ofrece a las personas, y para este proceso no es la excepción ya que se realizarán preguntas referidas al prototipo mostrado en los procesos anteriores y obtener puntos de mejora o satisfacción del mismo.

Figura N° 38
formulario



1. ¿Le parecería factible que el servicio de Bienestar y Salud cuente con un canal físico en caso haya un reclamo o queja?
 - Muy Factible
 - No tan Factible
 - Para nada Factible

2. ¿El realizar citas médicas por medio de un App, sería algo novedoso que le llame la atención?
 - Definitivamente SI
 - Si
 - No Se
 - No
 - Definitivamente No

3. ¿Haría la recomendación del aplicativo móvil a sus familiares o gente de su entorno?
 - Si
 - No

4. Referente al precio. ¿Si el servicio supera sus expectativas, Ud. pagaría un precio justo y razonable sea por una cita, dinámicas o chequeos?
 - Si
 - No

5. ¿Qué tan satisfecho se siente con esta propuesta del Aplicativo Móvil?
 - Muy Satisfecho
 - Satisfecho
 - Algo Satisfecho
 - Nada satisfecho
 - Insatisfecho total

6. ¿Qué crees que deberíamos mejorar respecto al servicio por medio del Aplicativo?

- Normas de confidencialidad
- Medios de pago en línea.
- Información de médicos.
- Opción de ayuda al usuario.
- Otros aspectos.

7. ¿La presentación del Aplicativo Móvil le parece agradable en cuanto al diseño?

- Bastante
- Regular
- Nada

Pregunta N° 1

De las 80 personas adultas que fueron encuestadas, el 65% respondió que sería muy factible que se tenga un canal físico, ya que por medio de ahí podrían realizar un reclamo o queja en caso la hubiera respecto al servicio.

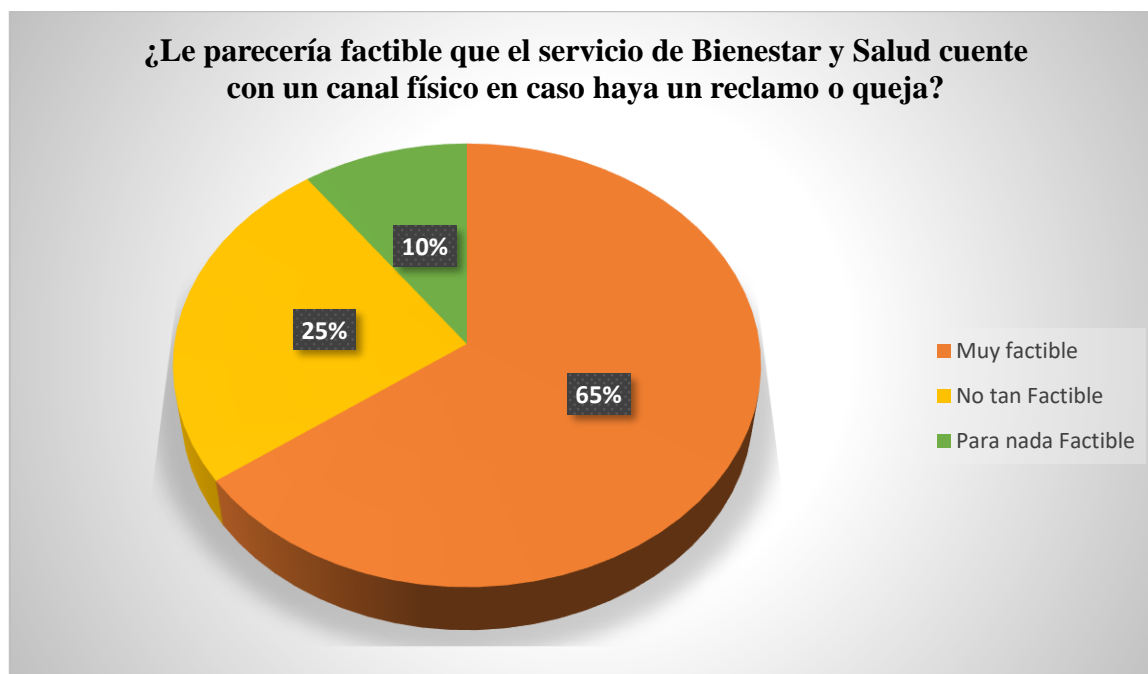
Tabla N° 21

Respecto al servicio del Aplicativo

| ¿Le parecería factible que el servicio de Bienestar y Salud cuente con un canal físico en caso haya un reclamo o queja? | | |
|--|-------------------|------------------|
| Alternativa | Porcentaje | Respuesta |
| Muy Factible | 65% | 52 |
| No tan Factible | 25% | 20 |
| Para nada Factible | 10% | 8 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 39

Respecto al servicio del Aplicativo



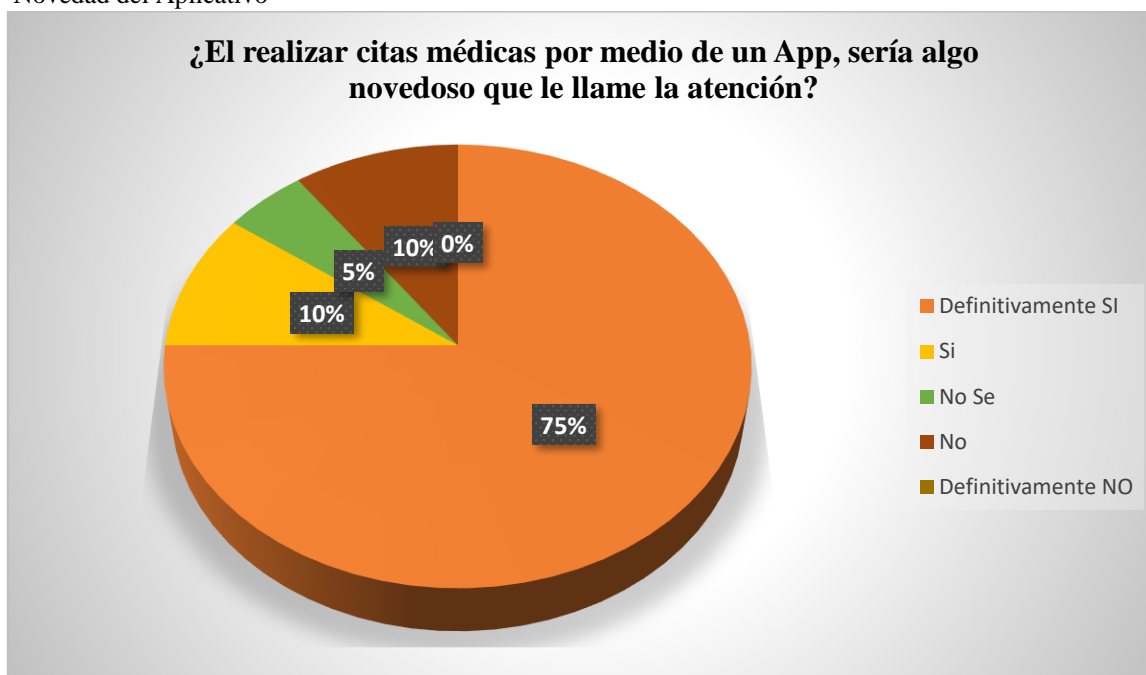
Pregunta N° 2

De las 80 personas adultas que fueron encuestadas, el 75% respondió que Definitivamente SI les parece novedoso realizar citas por medio de un Aplicativo, este porcentaje de respuestas deja entrever que el servicio es de agrado para el usuario.

Tabla N° 22
Novedad del Aplicativo

| ¿El realizar citas médicas por medio de un App, sería algo novedoso que le llame la atención? | | |
|--|-------------------|------------------|
| Alternativa | Porcentaje | Respuesta |
| Definitivamente SI | 75% | 60 |
| Si | 10% | 8 |
| No Se | 5% | 4 |
| No | 10% | 8 |
| Definitivamente NO | 0% | 0 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 40
Novedad del Aplicativo



Pregunta N° 3

De las 80 personas adultas que fueron encuestadas, el 80% respondió que recomendaría el uso del aplicativo móvil tanto a sus familiares y gente de su entorno.

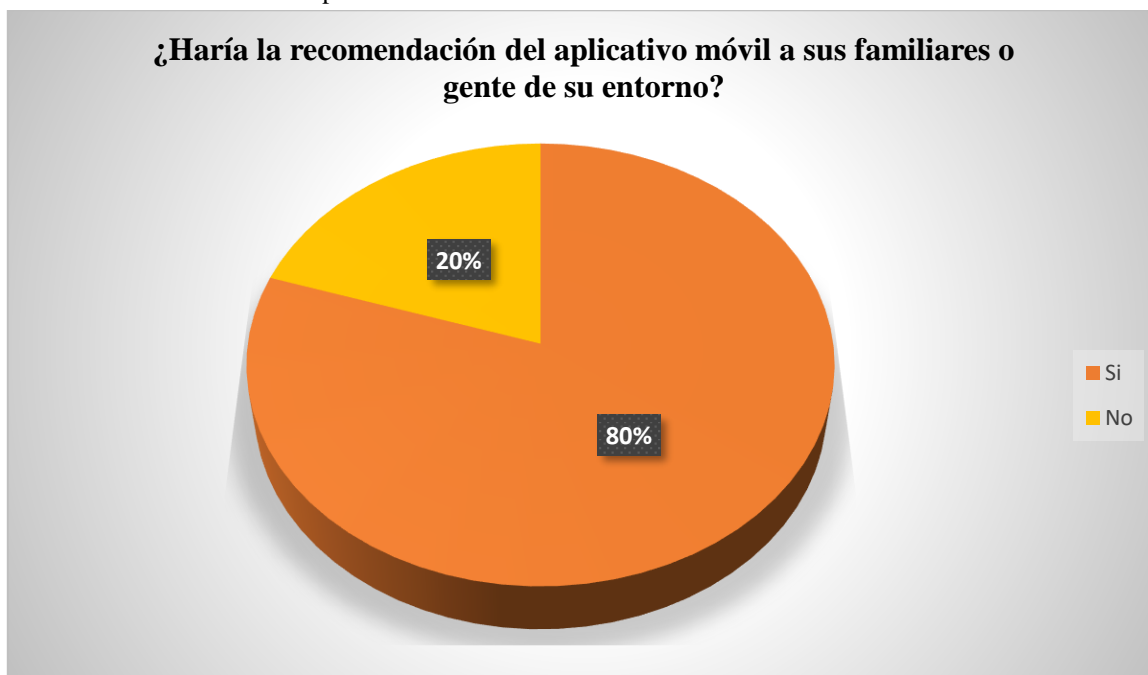
Tabla N° 23

Recomendación acerca del Aplicativo

| ¿Haría la recomendación del aplicativo móvil a sus familiares o gente de su entorno? | | |
|---|-------------------|------------------|
| Alternativa | Porcentaje | Respuesta |
| Si | 80% | 64 |
| No | 20% | 16 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N°41

Recomendación acerca del Aplicativo



Pregunta N° 4

De las 80 personas adultas que fueron encuestadas, el 77% respondió que pagaría un precio justo y razonable, siempre en cuando el servicio que se le ofrece supere sus expectativas.

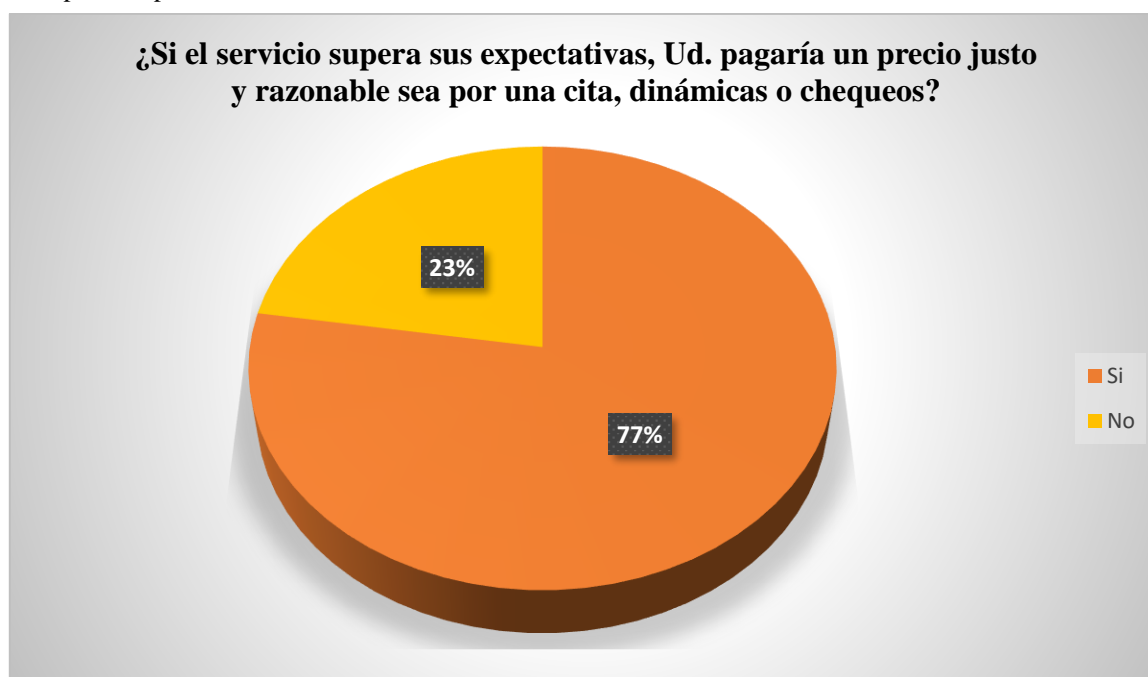
Tabla N° 24

Respecto al precio

| Referente al precio. ¿Si el servicio supera sus expectativas, Ud. pagaría un precio justo y razonable sea por una cita, dinámicas o chequeos? | | |
|--|-------------------|------------------|
| Alternativa | Porcentaje | Respuesta |
| Si | 77% | 62 |
| No | 23% | 18 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N°42

Respecto al precio



Pregunta N° 5

De las 80 personas adultas que fueron encuestadas, el 70% respondió que se siente Muy Satisfecho con la propuesta de contar con un aplicativo Móvil como intermediario entre un especialista y su persona.

Tabla N° 25
Sobre satisfacción del Aplicativo

| ¿Qué tan satisfecho se siente con esta propuesta del Aplicativo Móvil? | | |
|--|-------------|-----------|
| Alternativa | Porcentaje | Respuesta |
| Muy Satisfecho | 70% | 56 |
| Satisfecho | 15% | 12 |
| Algo Satisfecho | 5% | 4 |
| Nada satisfecho | 10% | 8 |
| Insatisfecho total | 0% | 0 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 43
Sobre satisfacción del Aplicativo



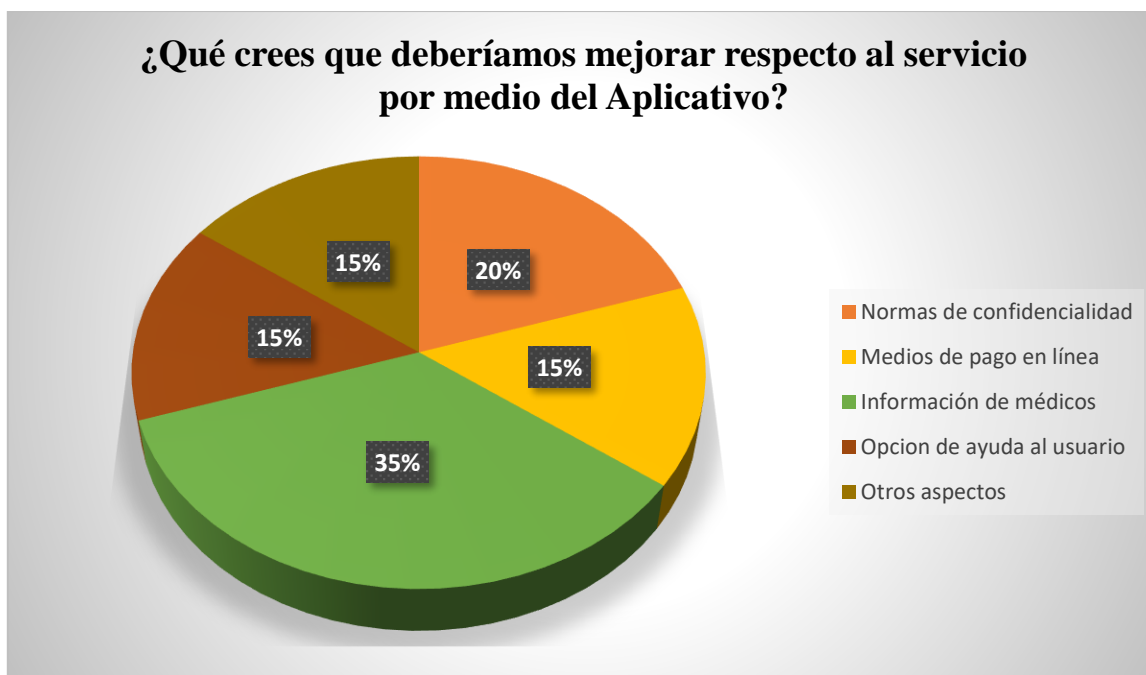
Pregunta N° 6

De las 80 personas adultas que fueron encuestadas, el 35% respondió que se debería mejorar la información respecto a los médicos, el 20% indico que debería de haber normas de confidencialidad, las demás repuestas tuvieron porcentajes semejantes que se tomaran en cuenta para los procesos de mejora.

Tabla N° 26
Mejoras del prototipo

| ¿Qué crees que deberíamos mejorar respecto al servicio por medio del Aplicativo? | | |
|---|-------------------|------------------|
| Alternativa | Porcentaje | Respuesta |
| Normas de confidencialidad | 20% | 16 |
| Medios de pago en línea. | 15% | 12 |
| Información de médicos. | 35% | 28 |
| Opción de ayuda al usuario. | 15% | 12 |
| Otros aspectos. | 15% | 12 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N° 44
Mejoras del prototipo



Pregunta N° 7

De las 80 personas adultas que fueron encuestadas, el 50%, la mitad respondió que en lo particular la presentación del aplicativo no le parece nada agradable en cuanto al diseño, y un 30% menciona que le parece regular dicha presentación.

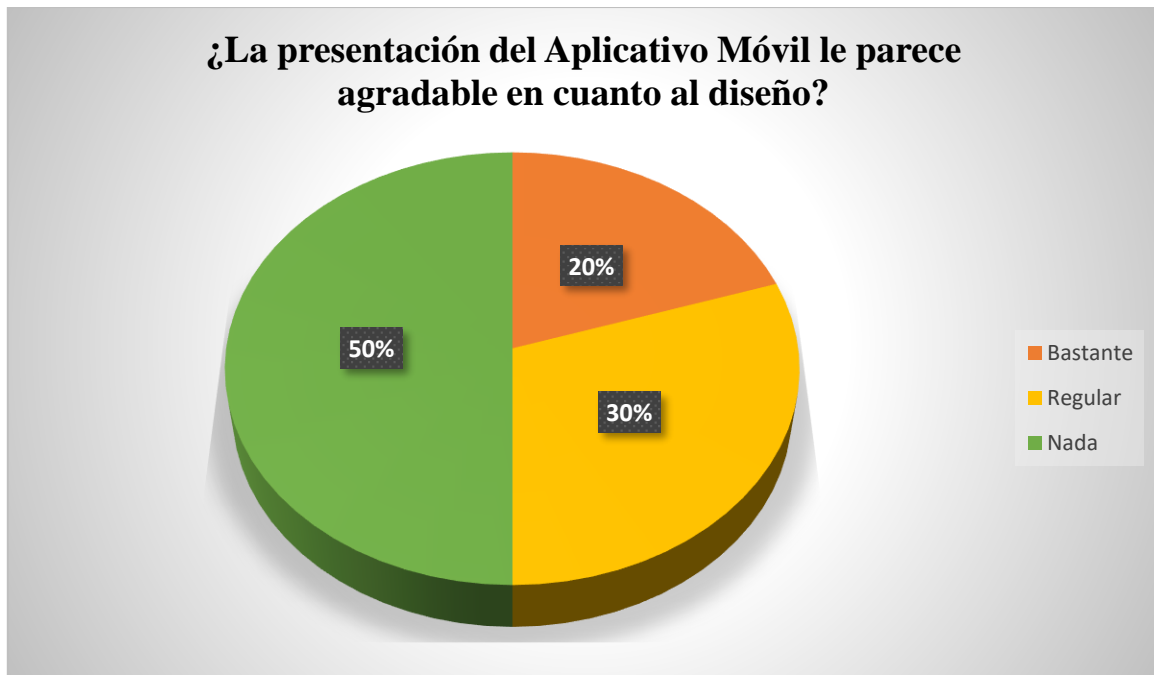
Tabla N° 27

Agrado del Aplicativo

| ¿La presentación del Aplicativo Móvil le parece agradable en cuanto al diseño? | | |
|---|-------------------|------------------|
| Alternativa | Porcentaje | Respuesta |
| Bastante | 20% | 16 |
| Regular | 30% | 24 |
| Nada | 50% | 40 |
| Total | 100% | 80 |

Figura N°45

Agrado del Aplicativo

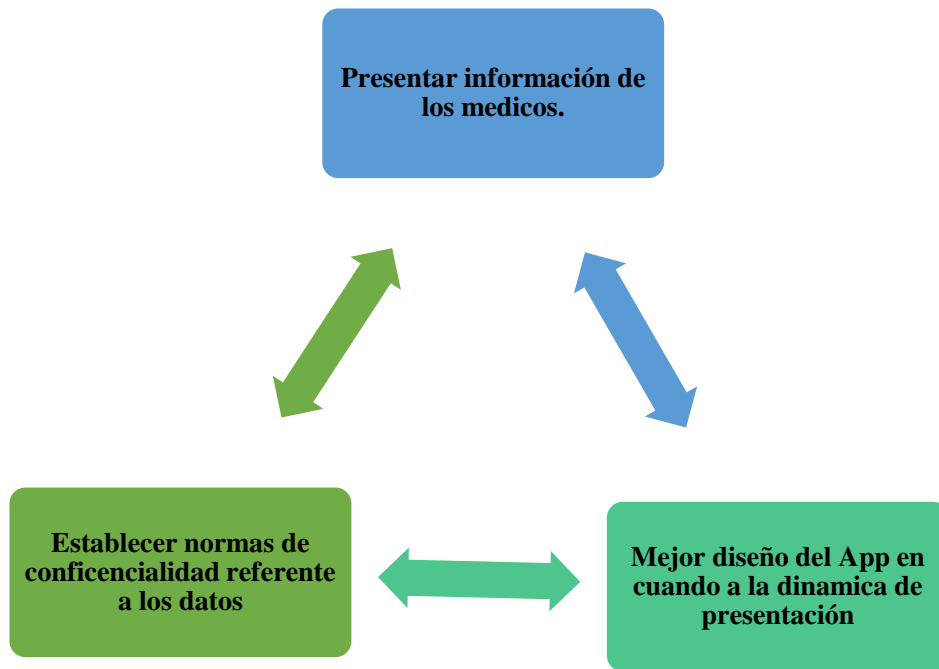


Aprendizaje Validado:

La última sección de la metodología lean startup es la de aprender, para ello encontramos puntos de mejora en la realización de la encuesta al presentar el producto mínimo viable al usuario, a continuación, se presentan los 3 principales aspectos a mejorar en el prototipo del Aplicativo Móvil.

Puntos de Mejora sobre el servicio:

Figura N° 46
Puntos de mejora



Descripción del modelo de negocio validado

A continuación, se presenta el prototipo de lanzamiento validado, con las mejoras obtenidas en el proceso de evaluación.

Inicio de Sesión:

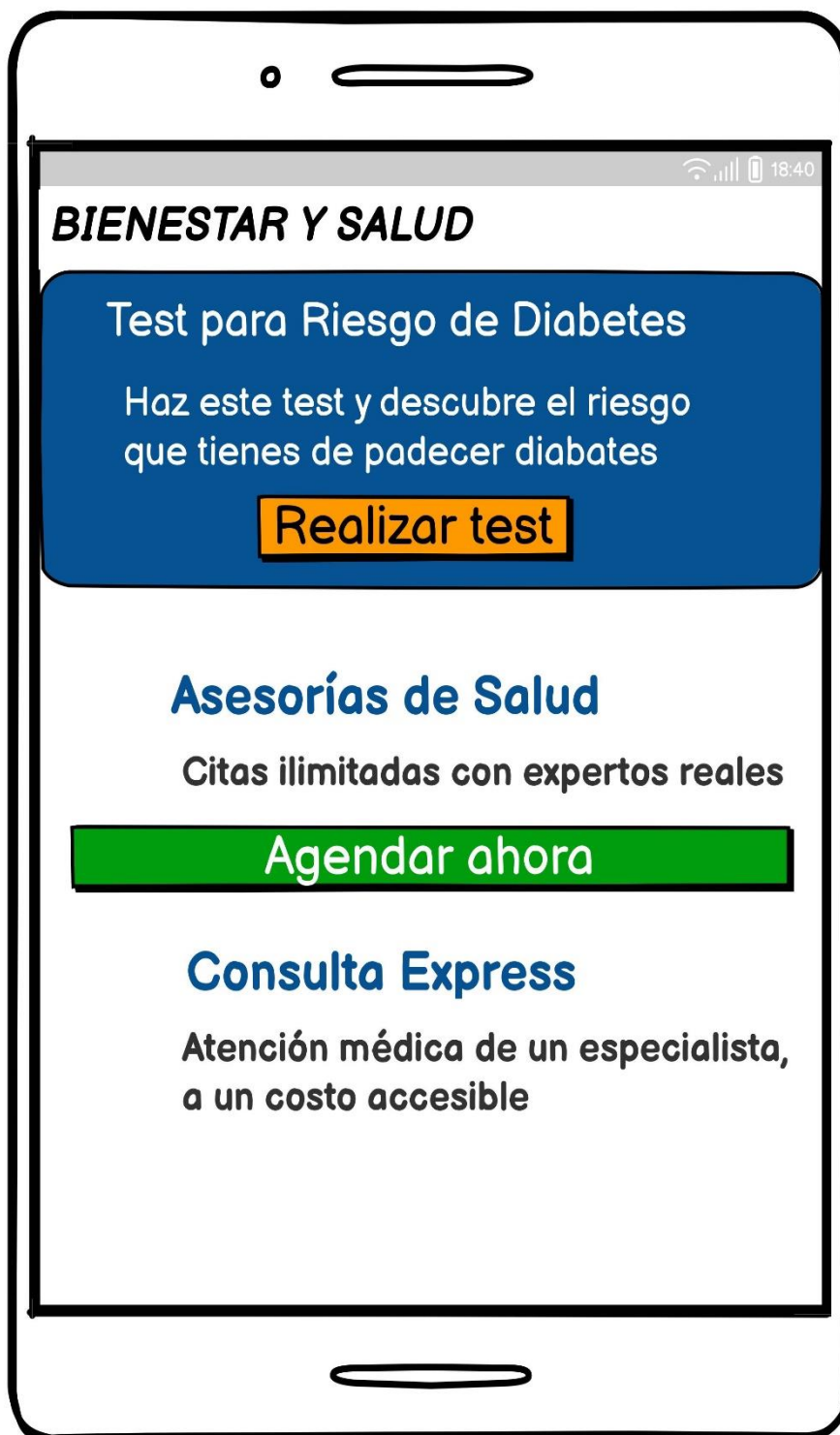
Figura N° 47
Inicio de sesión



Opciones al usuario:

En esta sección el paciente puede realizar algunas secuencias en el aplicativo, realizar algún test o consultas adicional en caso lo requiera.

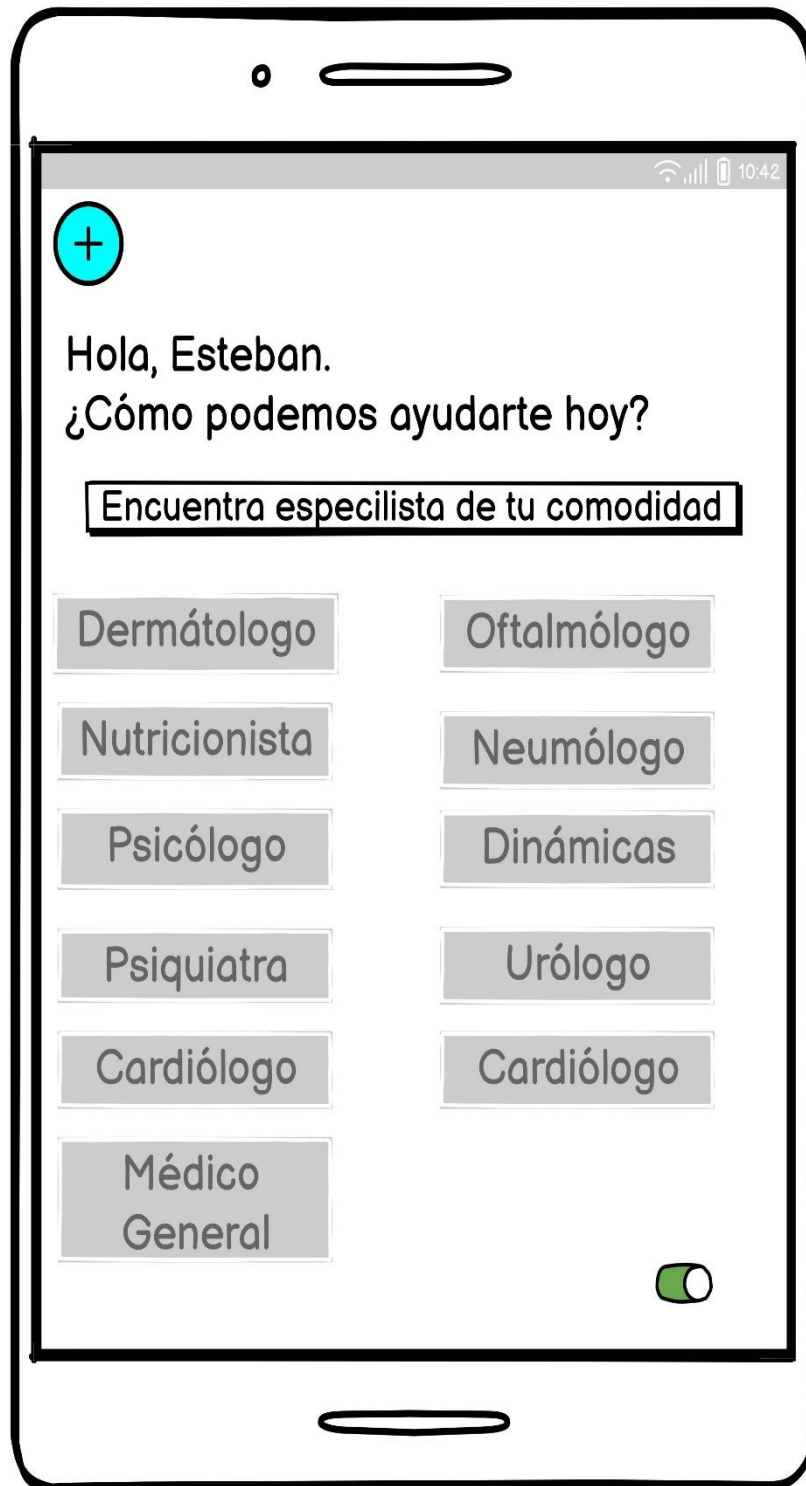
Figura N° 48
Opciones al usuario



Especialistas:

En esta sección el usuario puede seleccionar el tipo de referencia que quiera para la consulta o chequeo de su salud.

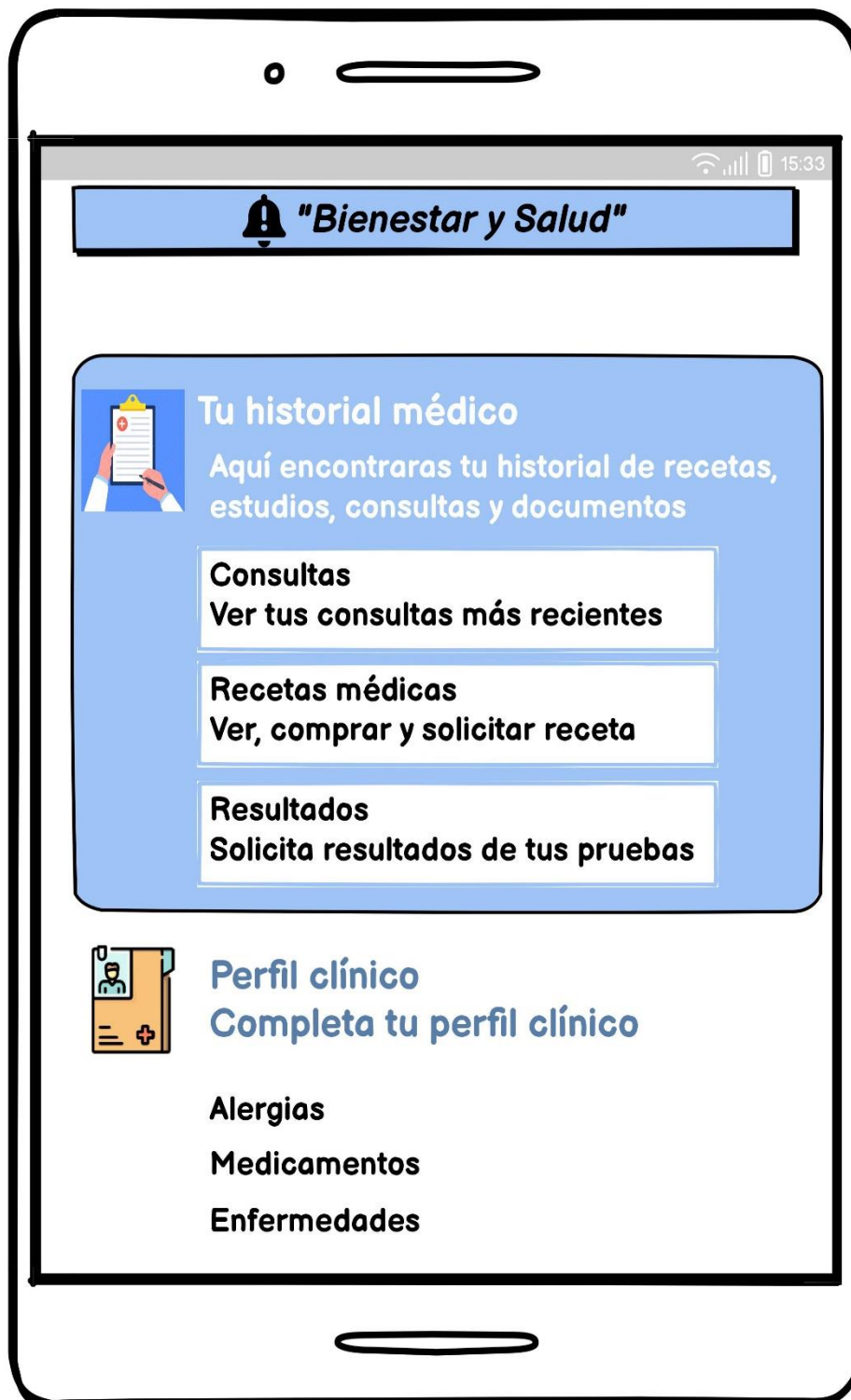
Figura N° 49
Sección de especialistas



Historial:

Referente al historial, el paciente y médico pueden ver la información de ambos, sea de consultas, recetas o resultados de algunos análisis.

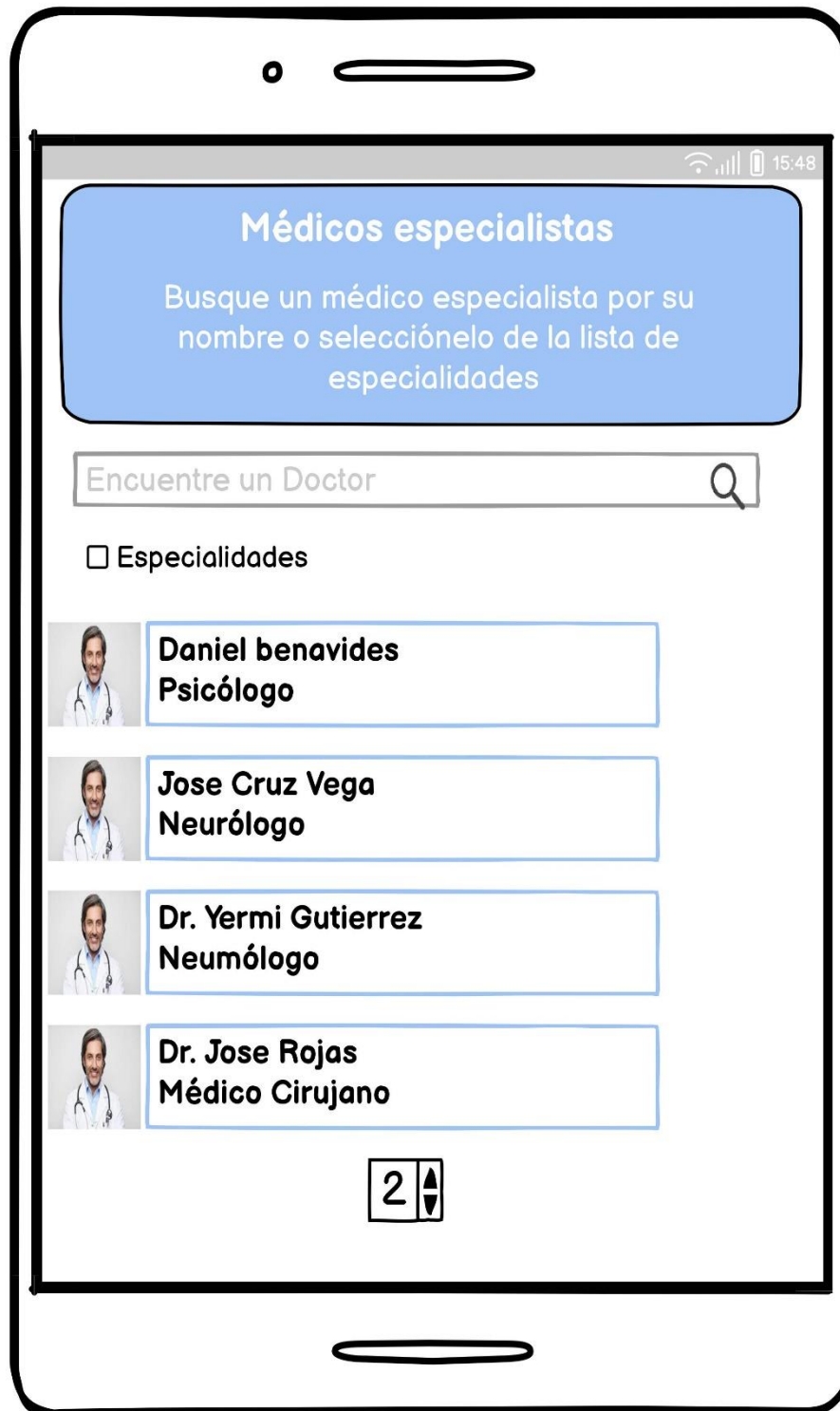
Figura N° 50
Historial de información



Especialidades:

El usuario tiene la opción de escoger la especialidad de acuerdo a una búsqueda frecuente o viendo opciones de su agrado.

Figura N° 51
Especialidades del servicio



Agenda:

En esta sección el usuario podrá ver qué día será su cita médica, de igual forma tendrá opciones para contactarse con el especialista.

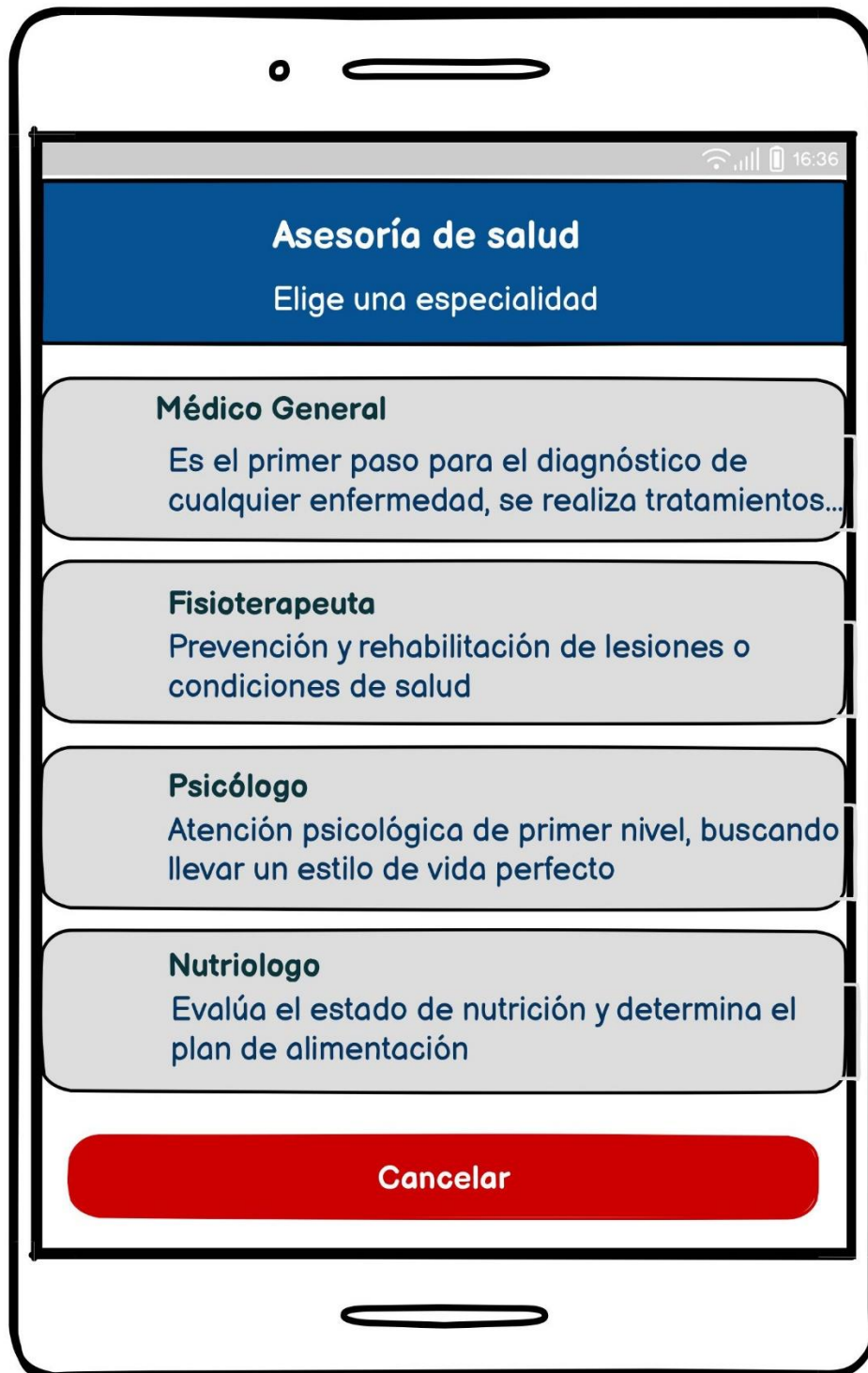
Figura N° 52
Agenda sobre el App

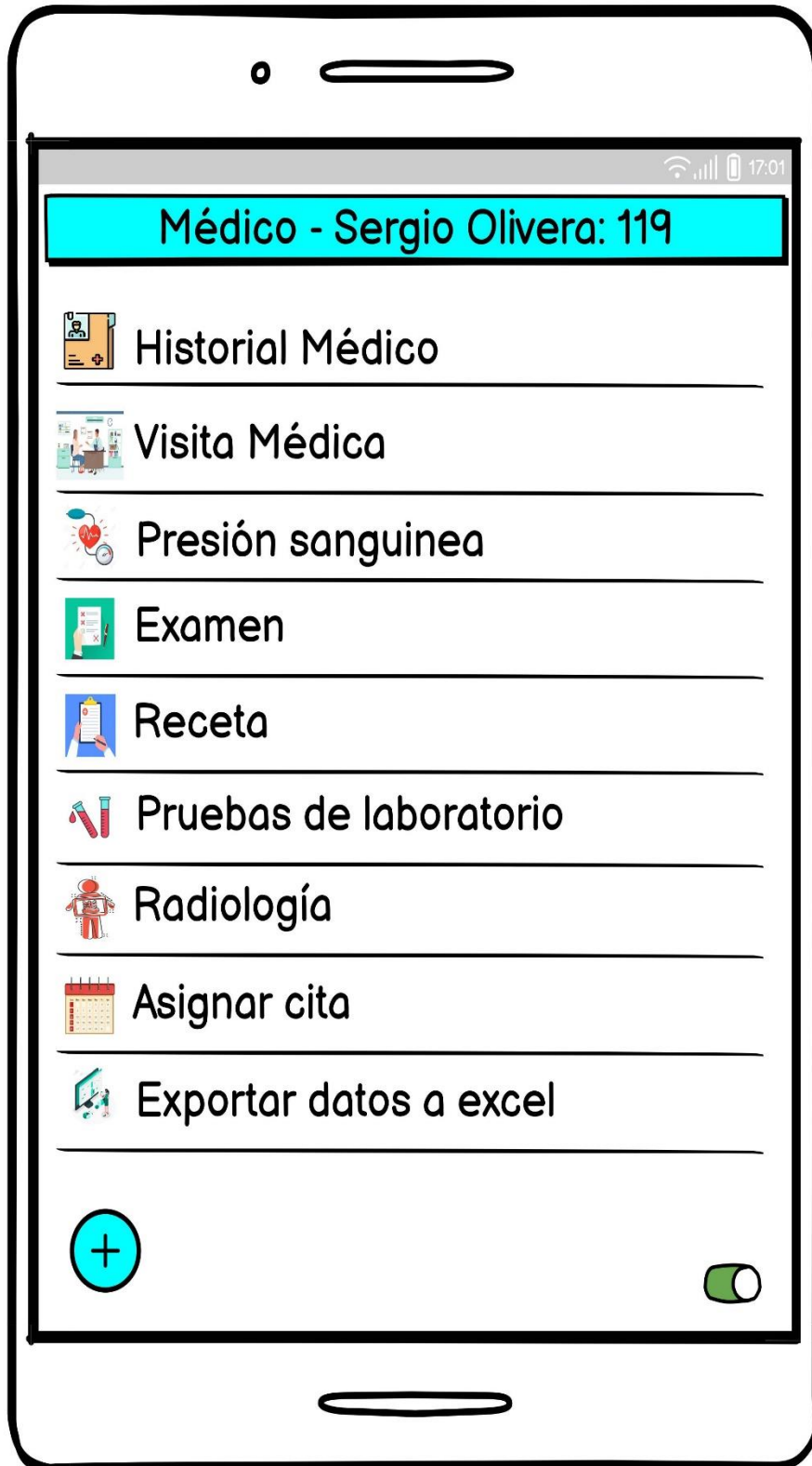


Asesorías:

Referida para que el usuario conozca un poco más cada especialidad que se ofrece por medio del aplicativo móvil.

Figura N° 53
Asesoría del App

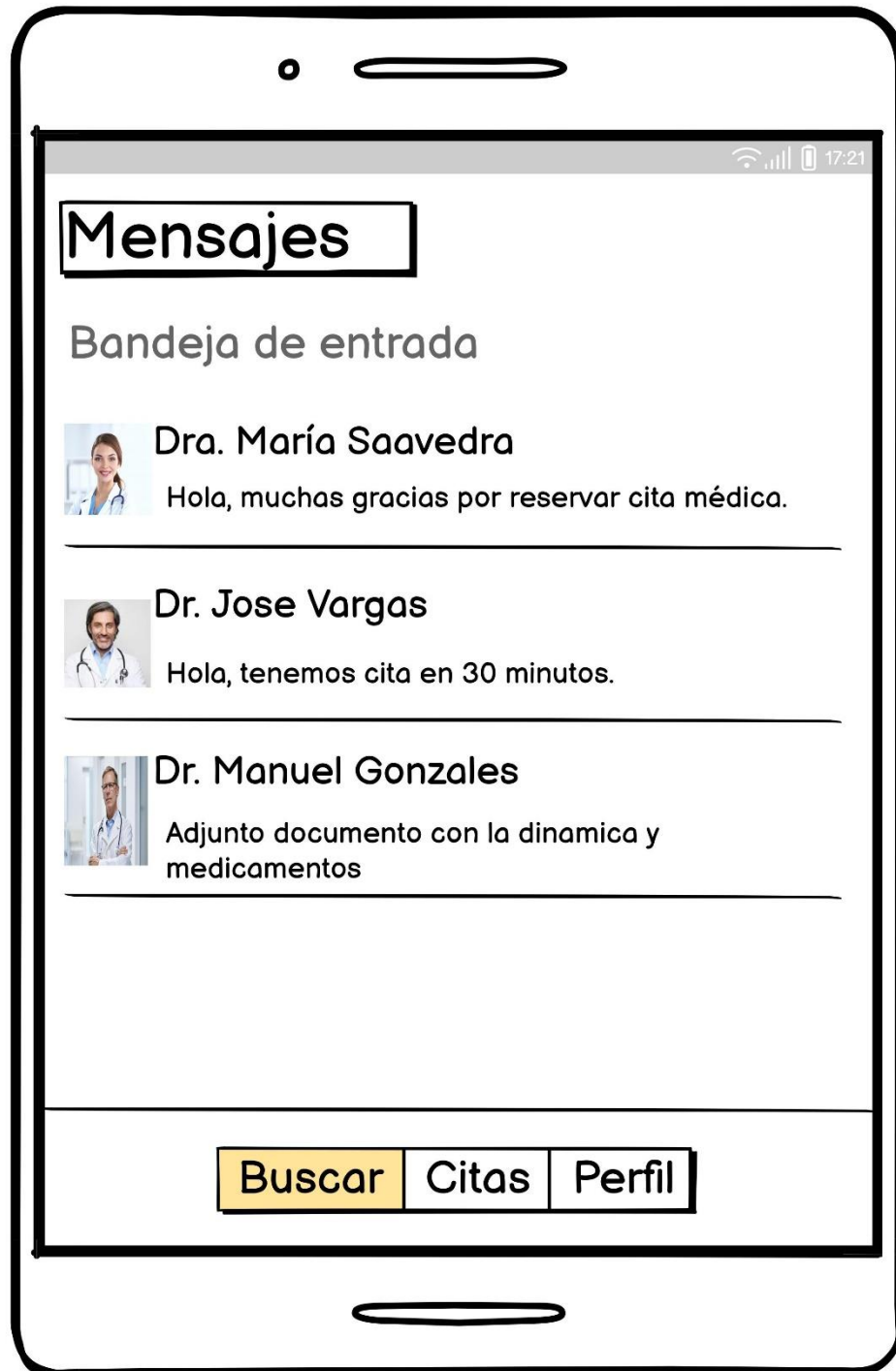




Mensajes.

En esta sección el especialista estará al tanto de las citas del paciente o designar las actividades a realizar de manera diaria.

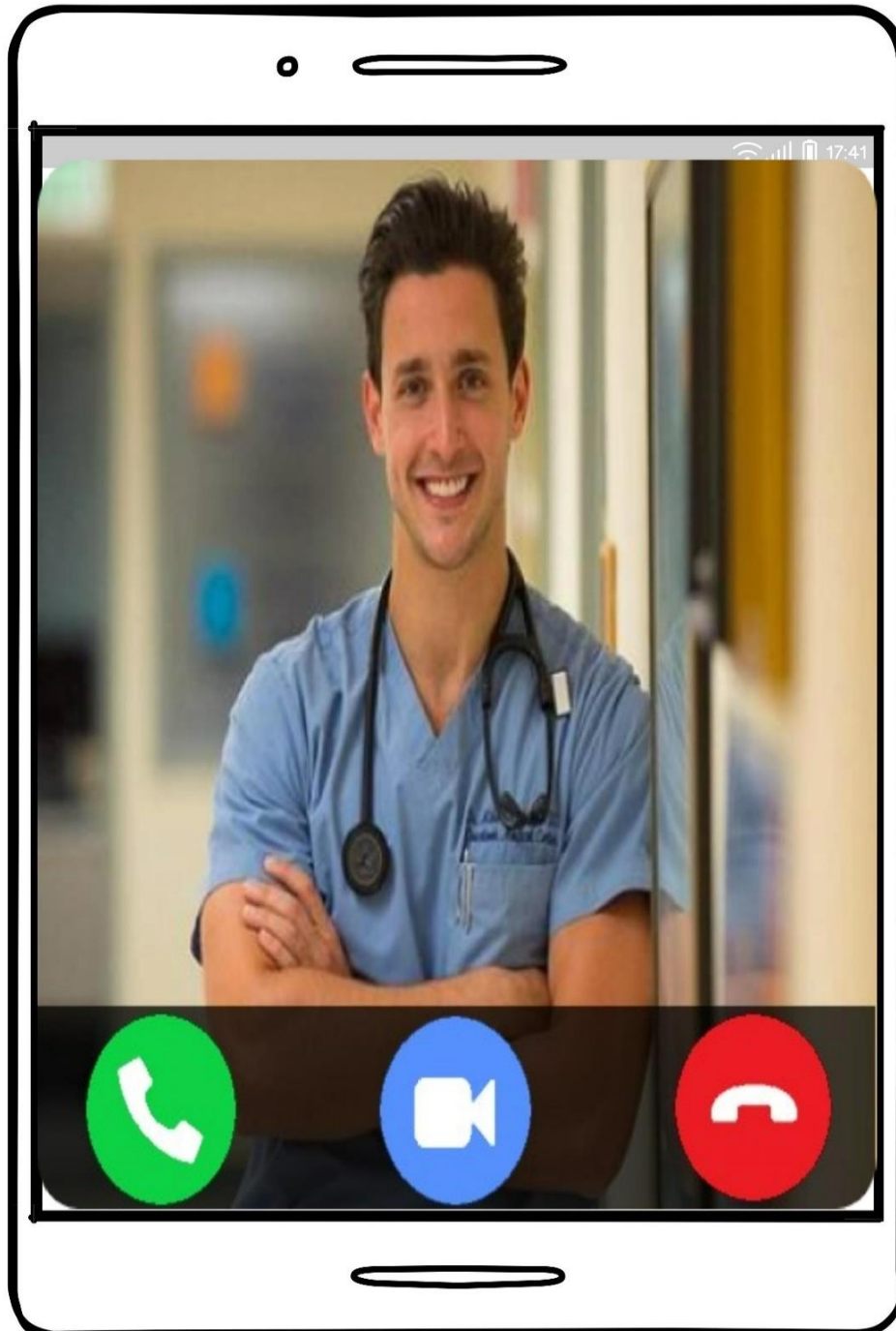
Figura N° 54
Sección de mensajes



Llamadas.

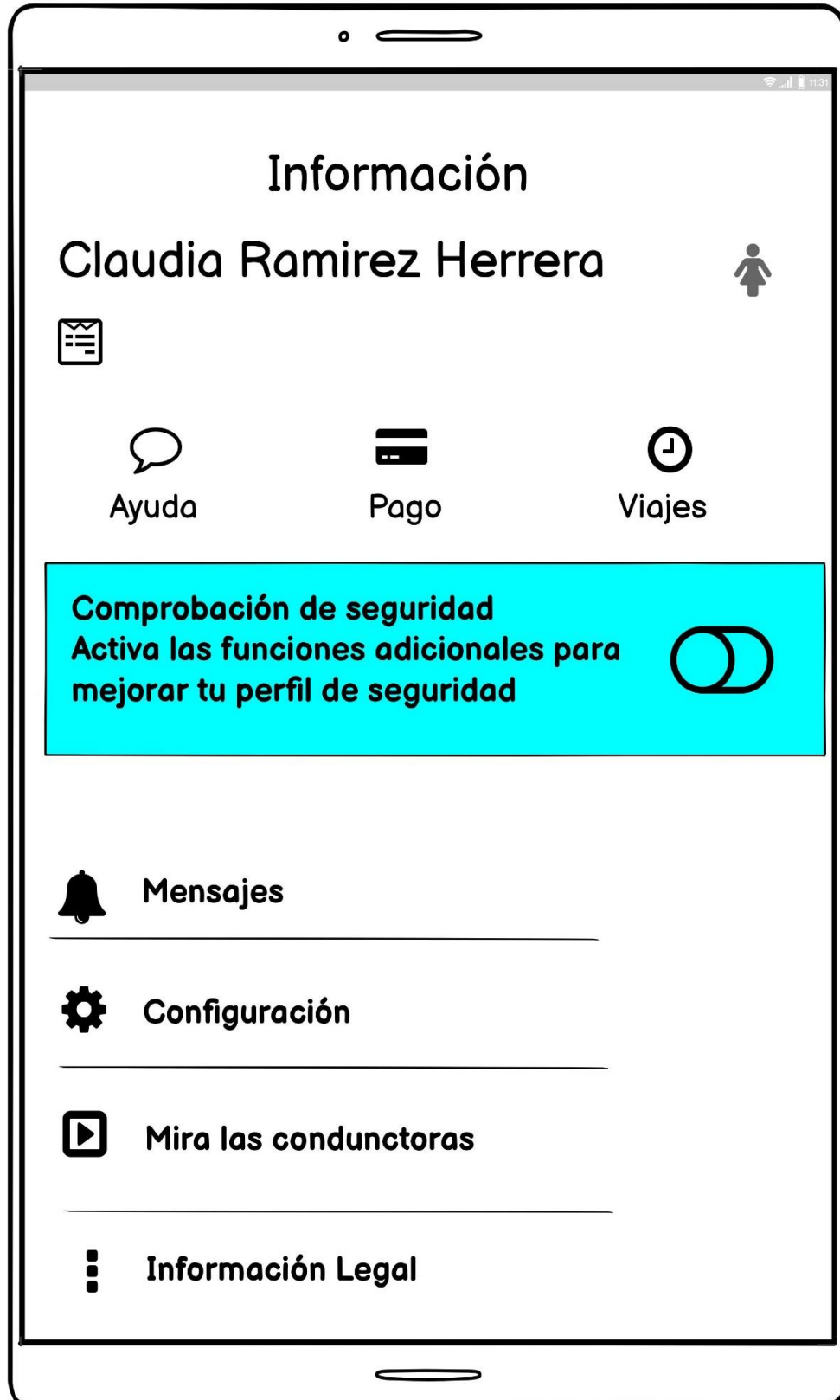
En esta sección tanto el especialista como el usuario pueden realizar llamadas o videollamadas para realizar su cita virtual, teniendo la opción de realizar las llamadas por medio del Aplicativo.

Figura N° 55
Llamadas sobre el App



Info y Medios de Pago.

Figura N° 56
Info y medios de pago



Capítulo 5

Análisis de Rentabilidad

Determinación del punto de equilibrio

El primer paso del plan financiero es hallar el punto de equilibrio, en esta ocasión se pretende vender un servicio, para ello tomamos como referencia los gastos administrativos y de ventas de manera mensual, los cuales ascienden a S/ 5,989.17 soles, hacer mención que estos gastos estarán detallados en las necesidades de inversión y presupuesto operativo.

Tabla N° 28

Gastos Fijos al mes

| | |
|--------------------------------------|----------------|
| GASTO ADMINISTRATIVO | 5414.17 |
| GASTO DE VENTAS | 575.00 |
| TOTAL, DE GASTOS FIJOS AL MES | 5989.17 |

Punto de Equilibrio:

El punto de equilibrio respecto al servicio es de 299, es decir, el primer mes se tendrían que realizar 299 suscripciones y tener a su vez la misma cantidad de comisiones por cada cita realizada.

Tabla N° 29

Punto de equilibrio

| PUNTO DE EQUILIBRIO MULTIPLE | | | | | | | | |
|------------------------------|----------|----------|-----------|--------------------|------------------|-----------------|---------------------|---------------------|
| SERVICIO | % Part. | CVU | P.V. U | P, V.U - C.V.U. | MC prom pond | P.E en unid. | P.E por servicio | P.E en soles |
| Suscripción | S/. 0.50 | S/. 0.00 | S/. 20.00 | S/. 20.00 | S/. 10.00 | 299.46 | S/. 149.73 | S/. 2,994.58 |
| Comisión por cita | S/. 0.50 | S/. 0.00 | S/. 12.00 | S/. 12.00 | S/. 6.00 | 299.46 | S/. 149.73 | S/. 1,796.75 |
| | S/. 1.00 | | | Suma | S/. 10.00 | | | S/. 4,791.33 |

Determinación de las necesidades de inversión

Estructura de Inversión:

La inversión asciende a la suma de S/ 127, 675 soles, lo cual está representado por la inversión tangible, intangible, gastos y costos generados del proyecto.

Tabla N° 30
Inversión del Proyecto

| DESCRIPCIÓN | S/. |
|------------------------|--------------------|
| Inversión tangible | S/. 8,810 |
| Inversión intangible | S/. 6,271 |
| Gastos administrativos | S/. 36,183 |
| Gastos de ventas | S/. 50,040 |
| Costos | S/. 26,370 |
| TOTAL INVERSIÓN | S/. 127,675 |

Financiamiento de la Inversión:

La inversión estará financiada por aporte de los socios y mediante un préstamo bancario a una entidad financiera (Caja Ica) por un monto de S/ 40,000 soles, lo restante (S/ 87,675) serán aportes de los dos socios de la empresa.

Tabla N° 31
Financiamiento de Inversión

| | |
|-----------------------------|--------------------|
| CAPITAL SOCIO 1 | S/. 43,838 |
| CAPITAL SOCIO 2 | S/. 43,838 |
| BANCO | S/. 40,000 |
| TOTAL CAPITAL SOCIAL | S/. 127,675 |

| | | |
|----------------|--------------------|-------------|
| CAPITAL PROPIO | S/. 87,675 | 69% |
| FINANCIAMIENTO | S/. 40,000 | 31% |
| TOTAL | S/. 127,675 | 100% |

Inversión Tangible:

Al ser un negocio que ofrece el servicio por medio del Aplicativo Móvil, no se tiene tanta inversión para este rubro, teniendo un total de S/ 8,810 soles.

Tabla N° 32

Inversión Tangible

| INVERSIÓN TANGIBLE | | | | | | | | | DEPRECIACIÓN | |
|--------------------|------------------------------------|---|--------------------|--------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|
| Inversión | Descripción | Q | Valor sin IGV unit | IGV unitario | Valor venta unit | Valor venta total | IGV total | Precio de Venta | Anual | Mensual |
| TANGIBLE | EQUIPOS TECNOLÓGICOS (20%) | | | | | | | | 20% | |
| | Laptops | 2 | S/. 1,780 | S/. 320 | S/. 2,100 | S/. 3,559 | S/. 641 | S/. 4,200 | S/. 712 | S/. 59 |
| | Impresora | 1 | S/. 551 | S/. 99 | S/. 650 | S/. 551 | S/. 99 | S/. 650 | S/. 110 | S/. 9 |
| | Teléfono | 2 | S/. 212 | S/. 38 | S/. 250 | S/. 424 | S/. 76 | S/. 500 | S/. 85 | S/. 7 |
| | Aire Acondicionado | 1 | S/. 1,271 | S/. 229 | S/. 1,500 | S/. 1,271 | S/. 229 | S/. 1,500 | S/. 254 | S/. 21 |
| | Total, equipos | | | | | S/. 5,805 | S/. 1,045 | S/. 6,850 | S/. 1,161 | S/. 97 |
| | MUEBLES Y ENSERES (10 %) | | | | | | | | S/. 0 | |
| | Archiveros | 3 | S/. 68 | S/. 12 | S/. 80 | S/. 203 | S/. 37 | S/. 240 | S/. 20 | S/. 2 |
| | Estantes | 2 | S/. 297 | S/. 53 | S/. 350 | S/. 593 | S/. 107 | S/. 700 | S/. 59 | S/. 5 |
| | Sillas de oficina | 5 | S/. 102 | S/. 18 | S/. 120 | S/. 508 | S/. 92 | S/. 600 | S/. 51 | S/. 4 |
| | Iluminación | 2 | S/. 51 | S/. 9 | S/. 60 | S/. 102 | S/. 18 | S/. 120 | S/. 10 | S/. 1 |
| | Otros | 1 | S/. 254 | S/. 46 | S/. 300 | S/. 254 | S/. 46 | S/. 300 | S/. 25 | S/. 2 |
| | Total muebles y enseres: | | S/. 771 | | | S/. 1,661 | S/. 299 | S/. 1,960 | S/. 166 | S/. 14 |
| | TOTAL DE INVERSIÓN TANGIBLE | | | | | | | S/. 8,810 | S/. 1,327 | S/. 111 |

Inversión Intangible:

Para la inversión ligada a los gastos de constitución e infraestructura, se tiene un monto total de S/ 6,271.61 soles.

Tabla N° 33

Inversión Intangible

| INVERSIÓN INTANGIBLE | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------|--------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|
| Inversión | Descripción | Q | Valor sin IGV unit | | | Valor venta total | IGV total | Precio de Venta | |
| INTANGIBLE | CONSTITUCIÓN | | | | | | | | |
| | | Estudio del proyecto | 1 | S/. 2,119 | | | S/. 2,119 | S/. 381 | S/. 2,500 |
| | | Búsqueda de nombre | 1 | S/. 21 | | | S/. 21 | S/. 4 | S/. 25 |
| | | Reserva de nombre | 1 | S/. 42 | | | S/. 42 | S/. 8 | S/. 50 |
| | | Minuta de Constitución | 1 | S/. 254 | | | S/. 254 | S/. 46 | S/. 300 |
| | | Licencia municipal y defensa civil | 1 | S/. 254 | | | S/. 254 | S/. 46 | S/. 300 |
| | | Indecopi | 1 | S/. 500 | | | S/. 500 | S/. 0 | S/. 500 |
| | | Licencia para letrero | 1 | S/. 297 | | | S/. 297 | S/. 0 | S/. 297 |
| | | Total Constitución legal | | | | | | S/. 484 | S/. 3,972 |
| | | Descripción | Q | Valor sin IGV unit | | | Valor venta total | IGV total | Precio de Venta |
| | | INFRAESTRUCTURA LOCAL | | | | | | | |
| | | Pintado del local | 1 | S/. 678 | S/. 122 | S/. 800 | S/. 678 | S/. 122 | S/. 800 |
| | | Acondicionamiento del local | 1 | S/. 1,271 | S/. 229 | S/. 1,500 | S/. 1,271 | S/. 229 | S/. 1,500 |
| | | Total infraestructura local | | | | | S/. 1,949.15 | S/. 350.85 | S/. 2,300.00 |
| TOTAL DE INVERSIÓN INTANGIBLE | | | | | | | | S/. 6,271.61 | |

Gastos Administrativos:

Los gastos ligados a la administración ascienden a la suma de S/ 3,670 soles, estos gastos están relacionados para la gestión y operación de la empresa.

Tabla N° 34

Gastos administrativos

| GASTOS ADMINISTRATIVOS | Q | Valor sin IGV unit | IGV unitario | Valor venta unit | Valor venta total | IGV total | Precio de Venta | GASTO POR TIEMPO | |
|--|---|--------------------|--------------|------------------|-------------------|----------------|------------------|------------------|------------------|
| | | | | | | | | Frecuencia | Monto anual |
| UTILES DE OFICINA | | | | | | | | | |
| Lapiceros x caja | 1 | S/. 12.71 | S/. 2.29 | S/. 15.00 | S/. 12.71 | S/. 2.29 | S/. 15.00 | mensual | S/. 180 |
| Grapas x caja | 1 | S/. 2.54 | S/. 0.46 | S/. 3.00 | S/. 2.54 | S/. 0.46 | S/. 3.00 | mensual | S/. 36 |
| Resaltador x docena | 1 | S/. 10.17 | S/. 1.83 | S/. 12.00 | S/. 10.17 | S/. 1.83 | S/. 12.00 | mensual | S/. 144 |
| Engrapador | 2 | S/. 12.71 | S/. 2.29 | S/. 15.00 | S/. 25.42 | S/. 4.58 | S/. 30.00 | c/2años | |
| Perforador | 2 | S/. 15.25 | S/. 2.75 | S/. 18.00 | S/. 30.51 | S/. 5.49 | S/. 36.00 | c/2años | |
| Otros | 1 | S/. 84.75 | S/. 15.25 | S/. 100.00 | S/. 84.75 | S/. 15.25 | S/. 100.00 | mensual | S/. 1,200 |
| Total útiles de oficina | | | | | S/. 166 | S/. 30 | S/. 196 | | S/. 1,560 |
| PROGRAMAS DE OFICINA | | | | | | | | | |
| Licencias Microsoft | 1 | S/. 508 | S/. 92 | S/. 600 | S/. 508 | S/. 92 | S/. 600 | anual | |
| Antivirus | 1 | S/. 466 | S/. 84 | S/. 550 | S/. 466 | S/. 84 | S/. 550 | anual | |
| Total programas de oficina | | | | | S/. 975 | S/. 175 | S/. 1,150 | | S/. 1,150 |
| ÚTILES DE LIMPIEZA | | | | | | | | | |
| Materiales de Limpieza | 1 | S/. 68 | S/. 12 | S/. 80 | S/. 68 | S/. 12 | S/. 80 | mensual | S/. 960 |
| Total útiles de limpieza | | | | | S/. 68 | S/. 12 | S/. 80 | | S/. 960 |
| TOTAL GASTO ADMINISTRATIVOS POR AÑO | | | | | | | | | S/. 3,670 |

Agregando el gasto en planilla administrativa y otros gastos, se tiene un gasto administrativo al año de S/ 72,367.12 soles.

Tabla N° 35

Gastos Administrativos Anuales

| GASTOS ADMINISTRATIVOS | | |
|-------------------------------|----------------------|---------------------|
| Descripción | Anual | Mensual |
| Útiles de oficina | S/. 1,560.00 | S/. 130.00 |
| Programas de oficina | S/. 1,150.00 | S/. 95.83 |
| Útiles de limpieza | S/. 960.00 | S/. 80.00 |
| Contador | S/. 2,400.00 | S/. 200.00 |
| Depreciación | S/. 1,327.12 | S/. 110.59 |
| SUBTOTAL | S/. 7,397.12 | S/. 616.43 |
| Alquiler local | S/. 30,000.00 | S/. 2,500.00 |
| Planilla (administrador) | S/. 31,430.00 | S/. 2,619.17 |
| Pago de servicios | S/. 3,540.00 | S/. 295.00 |
| TOTAL, ANUAL | S/. 72,367.12 | S/. 5,414.17 |

Para el plan de marketing se tiene un presupuesto mensual de S/ 575 soles y anual de S/ 6,900 soles.

Tabla N° 37

Gasto mensual

| | |
|---------------------------------------|------------------|
| TOTAL, PLAN DE MARKETING | S/. 6,900 |
| COSTO MENSUAL PUESTA EN MARCHA | S/. 575 |

El monto total para el gasto de venta es de S/ 53,340 soles.

Tabla N° 38

Gasto de venta anual

| GASTOS DE VENTAS | | | | | | | | GASTO POR TIEMPO | |
|---|----|--------------------|--------------|------------------|-------------------|-----------|------------------------------|------------------|-------------------|
| Descripción | Q | Valor sin IGV unit | IGV unitario | Valor venta unit | Valor venta total | IGV total | Precio de Venta | Frecuencia | Monto anual |
| Creación y manejo de Fan Page/ página web | 12 | S/. 212 | S/. 38 | S/. 250 | S/. 2,542 | S/. 458 | S/. 3,000 | anual | S/. 3,000 |
| Hosting de Página Web | 12 | S/. 42 | S/. 8 | S/. 50 | S/. 508 | S/. 92 | S/. 600 | anual | S/. 600 |
| Papelería Gráfica (Flyers, Brochure, Hojas Membretadas) | 12 | S/. 42 | S/. 8 | S/. 50 | S/. 508 | S/. 92 | S/. 600 | anual | S/. 600 |
| | | | | | | | | | |
| Campaña BTL - Volanteo y Activación | 12 | S/. 169 | S/. 31 | S/. 200 | S/. 2,034 | S/. 366 | S/. 2,400 | anual | S/. 2,400 |
| Dominio de página web | 1 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 61 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 | anual | S/. 0 |
| | | | | | | | GASTO DE VENTAS ANUAL | | S/. 6,600 |
| Creación y manejo de Fan Page/ página web | | | | | S/. 3,814 | S/. 686 | S/. 4,500 | PRE OPERATIVO | S/. 4,500 |
| Papelería Gráfica (Flyers, Brochure, Hojas Membretadas) | | | | | S/. 203 | S/. 37 | S/. 240 | PRE OPERATIVO | S/. 240 |
| Aplicación Móvil | | | | | S/. 35,593 | S/. 6,407 | S/. 42,000 | PRE OPERATIVO | S/. 42,000 |
| TOTAL, GASTO DE VENTAS POR AÑO | | | | | | | | | S/. 53,340 |

Evaluación económica y financiera

Presupuesto Operativo: En este apartado se colocan a detalle todos los ingresos y egresos que se tienen en el proceso, sean gastos de administración, ventas, pagos, entre otros.

Tabla N° 39
Presupuesto Operarito

| | MES 0 | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SET | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|-------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| INGRESOS | | S/. 11,336 | S/. 12,122 | S/. 13,098 | S/. 14,156 | S/. 15,431 | S/. 16,814 | S/. 18,169 | S/. 19,634 | S/. 21,397 | S/. 23,322 | S/. 25,410 | S/. 27,688 | S/. 218,576 |
| COSTOS VARIABLES | | S/. 4,095 | S/. 4,095 | S/. 4,095 | S/. 4,095 | S/. 4,095 | S/. 4,095 | S/. 4,095 | S/. 4,095 | S/. 4,095 | S/. 4,095 | S/. 4,095 | S/. 4,095 | S/. 49,140 |
| UTILIDAD BRUTA | | S/. 7,241 | S/. 8,027 | S/. 9,003 | S/. 10,061 | S/. 11,336 | S/. 12,719 | S/. 14,074 | S/. 15,539 | S/. 17,302 | S/. 19,227 | S/. 21,315 | S/. 23,593 | S/. 169,436 |
| GASTOS ADM | | -S/. 5,920 | -S/. 5,920 | -S/. 5,920 | -S/. 5,920 | -S/. 5,920 | -S/. 5,920 | -S/. 5,920 | -S/. 5,920 | -S/. 5,920 | -S/. 5,920 | -S/. 5,920 | -S/. 5,920 | -S/. 71,040 |
| Planilla | | -S/. 2,619 | -S/. 2,619 | -S/. 2,619 | -S/. 2,619 | -S/. 2,619 | -S/. 2,619 | -S/. 2,619 | -S/. 2,619 | -S/. 2,619 | -S/. 2,619 | -S/. 2,619 | -S/. 2,619 | -S/. 31,430 |
| Alquiler | | -S/. 2,500 | -S/. 2,500 | -S/. 2,500 | -S/. 2,500 | -S/. 2,500 | -S/. 2,500 | -S/. 2,500 | -S/. 2,500 | -S/. 2,500 | -S/. 2,500 | -S/. 2,500 | -S/. 2,500 | -S/. 30,000 |
| Contador | | -S/. 200 | -S/. 200 | -S/. 200 | -S/. 200 | -S/. 200 | -S/. 200 | -S/. 200 | -S/. 200 | -S/. 200 | -S/. 200 | -S/. 200 | -S/. 200 | -S/. 2,400 |
| Gastos de oficina | | -S/. 130 | -S/. 130 | -S/. 130 | -S/. 130 | -S/. 130 | -S/. 130 | -S/. 130 | -S/. 130 | -S/. 130 | -S/. 130 | -S/. 130 | -S/. 130 | -S/. 1,560 |
| Provisión para programas de oficina | | -S/. 96 | -S/. 96 | -S/. 96 | -S/. 96 | -S/. 96 | -S/. 96 | -S/. 96 | -S/. 96 | -S/. 96 | -S/. 96 | -S/. 96 | -S/. 96 | -S/. 1,150 |
| Útiles de limpieza | | -S/. 80 | -S/. 80 | -S/. 80 | -S/. 80 | -S/. 80 | -S/. 80 | -S/. 80 | -S/. 80 | -S/. 80 | -S/. 80 | -S/. 80 | -S/. 80 | -S/. 960 |
| Pago de servicios | | -S/. 295 | -S/. 295 | -S/. 295 | -S/. 295 | -S/. 295 | -S/. 295 | -S/. 295 | -S/. 295 | -S/. 295 | -S/. 295 | -S/. 295 | -S/. 295 | -S/. 3,540 |
| Inversión | -S/. 87,675 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 |
| GASTO VENTAS | | -S/. 575 | -S/. 575 | -S/. 575 | -S/. 575 | -S/. 575 | -S/. 575 | -S/. 575 | -S/. 575 | -S/. 575 | -S/. 575 | -S/. 575 | -S/. 575 | -S/. 6,900 |
| U. OPERATIVA | | S/. 746 | S/. 1,532 | S/. 2,508 | S/. 3,566 | S/. 4,841 | S/. 6,224 | S/. 7,579 | S/. 9,044 | S/. 10,807 | S/. 12,732 | S/. 14,820 | S/. 17,098 | S/. 91,496 |
| CUOTA PRÉSTAMO | | -S/. 3,743 | -S/. 3,743 | -S/. 3,743 | -S/. 3,743 | -S/. 3,743 | -S/. 3,743 | -S/. 3,743 | -S/. 3,743 | -S/. 3,743 | -S/. 3,743 | -S/. 3,743 | -S/. 3,743 | -S/. 44,914 |
| U. ANTES DE IR | | -S/. 2,997 | -S/. 2,211 | -S/. 1,235 | -S/. 177 | S/. 1,098 | S/. 2,481 | S/. 3,837 | S/. 5,301 | S/. 7,064 | S/. 8,989 | S/. 11,077 | S/. 13,355 | S/. 46,582 |
| PAGO A CUENTA I.R | | S/. 0 | -S/. 113 | -S/. 121 | -S/. 131 | -S/. 142 | -S/. 154 | -S/. 168 | -S/. 182 | -S/. 196 | -S/. 214 | -S/. 233 | -S/. 254 | -S/. 1,909 |
| U. NETA | | -S/. 2,997 | -S/. 2,324 | -S/. 1,356 | -S/. 308 | S/. 956 | S/. 2,326 | S/. 3,669 | S/. 5,119 | S/. 6,867 | S/. 8,775 | S/. 10,844 | S/. 13,101 | S/. 44,673 |
| Saldos acumulados | | -S/. 2,997 | -S/. 5,321 | -S/. 6,677 | -S/. 6,985 | -S/. 6,029 | -S/. 3,702 | -S/. 34 | S/. 5,085 | S/. 11,953 | S/. 20,728 | S/. 31,572 | S/. 44,673 | |

Estado de Resultados:

El estado de resultados se considera como primer punto las ventas netas de la empresa durante un lapso de cinco años, de igual forma se presentan los egresos, teniendo al finalizar cada periodo la utilidad neta.

Tabla N° 40

Estado de Resultados Proyectado

| | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Ingresos por ventas | S/. 218,576 | S/. 227,203 | S/. 238,442 | S/. 250,237 | S/. 262,615 |
| (-) costos de ventas | S/. 49,140 | S/. 49,140 | S/. 49,140 | S/. 49,140 | S/. 49,140 |
| UTILIDAD BRUTA | S/. 169,436 | S/. 178,063 | S/. 189,302 | S/. 201,097 | S/. 213,475 |
| (-) Gastos administrativos | -S/. 71,040 | -S/. 81,696 | -S/. 81,696 | -S/. 93,950 | -S/. 93,950 |
| (-) Gastos de ventas | -S/. 6,900 | -S/. 6,900 | -S/. 6,900 | -S/. 6,900 | -S/. 6,900 |
| (-) Depreciación | -S/. 1,327 | -S/. 1,327 | -S/. 1,327 | -S/. 1,327 | -S/. 1,327 |
| UTILIDAD OPERATIVA | S/. 90,169 | S/. 88,140 | S/. 99,379 | S/. 98,919 | S/. 111,298 |
| (-) Gastos financieros | -S/. 4,914 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 |
| UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS | S/. 85,255 | S/. 88,140 | S/. 99,379 | S/. 98,919 | S/. 111,298 |
| (-) Impuesto a la Renta | -S/. 25,150 | -S/. 26,001 | -S/. 29,317 | -S/. 29,181 | -S/. 32,833 |
| UTILIDAD NETA | S/. 60,105 | S/. 62,139 | S/. 70,062 | S/. 69,738 | S/. 78,465 |

Estado de Situación Financiera:

Referente a la situación financiera, este estado nos permite mostrar la situación económica y financiera de la empresa, es decir, saber a detalle el saldo disponible y las fuentes de financiamiento.

Tabla N° 41

Estado de Situación Financiera

| ACTIVO CORRIENTE | | PASIVO CORRIENTE | |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Efectivo y Equivalente de Efectivo | S/. 112,593.56 | Deuda al Corto Plazo | S/. 30,000.00 |
| Existencias | S/. 0.00 | | |
| Gastos pagados por anticipados | S/. 0.00 | | |
| | | Total, pasivo corriente | S/. 40,000.00 |
| | | PASIVO NO CORRIENTE | |
| Total, Activo corriente | S/. 112,593.56 | Deuda a Largo Plazo | S/. 0.00 |
| ACTIVOS NO CORRIENTES | | Total, pasivo no corriente | S/. 0.00 |
| Maquinaria y equipo | S/. 8,810.00 | TOTAL, PASIVO | S/. 40,000.00 |
| Activos intangibles | S/. 6,271.61 | | |
| | | PATRIMONIO | |
| | | Capital Social | S/. 87,675.17 |
| Total, Activo no corriente | S/. 15,081.61 | Total, Patrimonio | S/. 87,675.17 |
| TOTAL, ACTIVO | S/. 127,675.17 | TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO | S/. 127,675.17 |

Flujo de caja Proyectado:

A continuación, se presenta el flujo de caja proyectado a cinco años, este estado financiero permite saber a detalle y en tiempo real los flujos de entrada y salida de dinero, tanto los flujos económicos como financieros son de vital importancia para hallar los indicadores de rentabilidad.

Tabla N° 42

Flujo de caja proyectado

| | AÑO 0 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 |
|-------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Ingreso por ventas | | S/. 257,920 | S/. 268,099 | S/. 281,361 | S/. 295,280 | S/. 309,886 |
| TOTAL, INGRESOS | | S/. 257,920 | S/. 268,099 | S/. 281,361 | S/. 295,280 | S/. 309,886 |
| (-) INVERSIÓN TOTAL | | | | | | |
| Activo fijo | -S/. 8,810 | | | | | |
| Activo intangible | -S/. 6,272 | | | | | |
| Capital de trabajo | -S/. 112,594 | | | | | |
| Valor residual | | | | | | S/. 3,795 |
| (-) Costos de ventas | | -S/. 49,140 | -S/. 49,140 | -S/. 49,140 | -S/. 49,140 | -S/. 49,140 |
| (-) Gastos administrativos | | -S/. 71,040 | -S/. 81,696 | -S/. 81,696 | -S/. 93,950 | -S/. 93,950 |
| (-) Gastos de ventas | | -S/. 6,900 | -S/. 6,900 | -S/. 6,900 | -S/. 6,900 | -S/. 6,900 |
| Crédito fiscal | | -S/. 37,089 | -S/. 40,337 | -S/. 42,360 | -S/. 44,483 | -S/. 46,711 |
| (-) Impuesto a la renta | | -S/. 25,150 | -S/. 26,001 | -S/. 29,317 | -S/. 29,181 | -S/. 32,833 |
| TOTAL, EGRESOS | -S/. 127,675 | -S/. 189,319 | -S/. 204,074 | -S/. 209,412 | -S/. 223,654 | -S/. 225,739 |
| FLUJO NETO ECONÓMICO | -S/. 127,675 | S/. 68,601 | S/. 64,025 | S/. 71,949 | S/. 71,625 | S/. 84,147 |
| (+) Préstamo | S/. 40,000 | | | | | |
| (-) Intereses de préstamo | | -S/. 4,914 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 | |
| (-) Amortización del préstamo | | -S/. 40,000 | S/. 0 | S/. 0 | S/. 0 | |
| FLUJO NETO FINANCIERO | -S/. 87,675 | S/. 23,687 | S/. 64,025 | S/. 71,949 | S/. 71,625 | S/. 84,147 |

Indicadores:

VAN: Este indicador financiero nos permite saber la viabilidad del proyecto, al observar ambos datos del VANE y VANF siendo mayores que cero, indican que el negocio es rentable a ejecución.

TIR: El indicador de la TIR permite reafirmar el proyecto, de igual manera ambos datos son mayores que el WACC y el COK, lo cual reafirman el proyecto como rentable.

Tabla N° 43

Indicadores de Rentabilidad VAN y TIR

| | |
|-------------|----------------------|
| VANE | S/. 91,253.54 |
|-------------|----------------------|

| | |
|-------------|-----------------------|
| VANF | S/. 100,867.21 |
|-------------|-----------------------|

| | |
|-------------|------------|
| TIRE | 46% |
|-------------|------------|

| | |
|-------------|------------|
| TIRF | 52% |
|-------------|------------|

WACC:

El resultado del WACC es del 18.53%.

Tabla N° 44

WACC

| | | |
|----------------|-----------------------|-------------|
| CAPITAL PROPIO | S/. 87,675.17 | 69% |
| FINANCIAMIENTO | S/. 40,000.00 | 31% |
| TOTAL | S/. 127,675.17 | 100% |

| | | |
|--------------------|----------------------|--------|
| We | Aporte accionistas | 69% |
| Ks | Rentabilidad exigida | 17.00% |
| Wd | Banco | 31% |
| Kd= i*(1-t) | Costo de la deuda | 24.30% |
| t | Impuesto | 10.00% |
| WACC | $wd*ke*(1-t)+we*ks$ | 18.53% |

| | |
|------------|--------|
| COK | 17.00% |
|------------|--------|

B/C:**Tabla N° 45**

Beneficio Costo

| | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 | Val. Presente |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| TOTAL INGRESOS | S/. 0.00 | S/. 257,920.00 | S/. 268,099.37 | S/. 281,361.48 | S/. 295,279.64 | S/. 309,886.28 | S/. 890,887.08 |
| TOTAL EGRESOS | S/. 127,675.17 | S/. 189,319.42 | S/. 204,073.91 | S/. 209,412.47 | S/. 223,654.47 | S/. 225,739.35 | S/. 791,631.82 |
| | | | | | | Ratio B/C | 1.13 |

Conclusiones y Recomendaciones

Primera Conclusión: La salud mental, física o psicológica es un problema latente que se vive en la actualidad, al emplear las herramientas de investigación se pudo saber que existe una necesidad por satisfacer, la cual es la atención de las personas adultas, muchos de ellos suelen pasar varias horas del día solos en casa o en ocasiones no tienen una persona que los acompañe a realizar su cita médica, es por ello que contar con el aplicativo ayudaría a reducir dicha problemática.

Segunda Conclusión: El aplicativo contara con diferentes opciones para ayudar al usuario, se realizarán videos, dinámicas, consultas, ver su historial, entre otras opciones, se concluye que esta propuesta es novedosa, ya que por medio del celular la persona podrá absolver dudas y estar al pendiente del cuidado de su salud.

Primera Recomendación: La recomendación es que BIENESTAR Y SALUD se enfoca en el cuidado del adulto mayor, para ello planteamos procesos idóneos que permitan contar con profesionales que brinden un servicio de calidad, buscando la satisfacción plena del cliente para ello los especialistas deberán de estar acreditados y pasaran por evaluaciones a fin de brindar un servicio de calidad.

Segunda Recomendación: La segunda recomendación es la de actualizar el aplicativo de manera continua, ofreciendo diversas opciones para el gusto del cliente y consumidor a fin de establecer lazos duraderos entre todos.

Referencias Bibliográficas

Economipedia (2017) Metodología Lean Startup. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-lean-startup.html>

Inei (s.f) Situación del adulto Mayor. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_adulto_mayor_1.pdf

ITMADRID (2020) Importance del Design Thinking. Recuperado de <https://www.itmadrid.com/que-es-y-para-que-sirve-design-thinking/>

Minsa (2022) Referente al cuidado de salud. Recuperado de <https://www.gob.pe/minsa>

Anexos

Anexo – 1 – Demanda del Negocio

El proyecto se enfoca en personas adultas con un rango de edad de 54 a 80 años respectivamente, correspondidos en un Nivel Socioeconómico AB y C.

| 54 - 59 | 60 - 64 | 65 - 69 | 70 - 74 | 75 -79 | 80 | TOTAL PERSONAS |
|---------|---------|---------|---------|--------|------|----------------|
| 9130 | 8125 | 8052 | 7945 | 7642 | 4125 | 45019 |

Mercado Potencial:

Teniendo el dato de la población de esa edad y el NSE, podemos hallar el Mercado Potencial el cual es de 26876 personas.

| UBICACIÓN GEOGRAFICA | TOTAL |
|------------------------|----------|
| | PERSONAS |
| Edad (54 a 80 años) | 45019 |
| Segmento A-B-C | 59.70% |
| Personas del NSE A-B-C | 26876 |

Mercado Disponible:

Para este cálculo se usó como referencia tres preguntas, obteniendo resultados positivos en cada respuesta, al multiplicarlas por el Mercado Potencial se obtuvo un Mercado Disponible de 19327 personas.

| Pregunta | Alternativa | % | Probabilidad de éxito y fracaso | P | TOTAL MERCADO DISPONIBLE | |
|--|-------------|---------|---------------------------------|--------|--------------------------|--|
| ¿Tiene problemas relacionados al tema de salud? | Si | 90.00% | P | 90.00% | 19327 | |
| | No | 10.00% | Q | 10.00% | | |
| | TOTAL | 100.00% | | | | |
| Pregunta | Alternativa | % | Probabilidad de éxito y fracaso | P | | |
| ¿A su edad utiliza las redes sociales o aplicaciones desde su celular? | Si | 85.00% | P | 85.00% | | |
| | No | 15.00% | Q | 15.00% | | |
| | TOTAL | 100.00% | | | | |
| Pregunta | Alternativa | % | Probabilidad de éxito y fracaso | P | | |
| Cuando está mal de salud. ¿Suele acudir donde un especialista (médico) o comentar su situación con su familia? | Si | 94.00% | P | 94.00% | | |
| | No | 6.00% | Q | 6.00% | | |
| | TOTAL | 100.00% | | | | |

Mercado Efectivo:

El mercado efectivo está compuesto por la cantidad de personas que accederían a nuestro servicio, de igual forma se utilizó una pregunta, obteniendo un resultado de aceptación del 90% y un Mercado efectivo de 17394 personas.

| Pregunta | Alternativa | % | Probabilidad de éxito y fracaso | P | TOTAL, MERCADO EFECTIVO |
|---|--------------------|---------|---------------------------------|--------|-------------------------|
| Teniendo como posible solución un Aplicativo Móvil que cuente con especialistas ligados al tema de salud y hacer consultas o chequeos. ¿Ud. accedería a usar este servicio? | Definitivamente SI | 90.00% | Q | 90.00% | 17394 |
| | SI | 8.00% | P | 1000% | |
| | No Se | 0.00% | | | |
| | No | 2.00% | | | |
| | Definitivamente NO | 0.00% | | | |
| | TOTAL | 105.00% | | | |

Mercado Meta:

Al emplear un presupuesto en marketing, se pretende llegar o tener un Mercado Meta de 8078 personas.

| MONTO | CAMPAÑA | ALCANCE | REACCIÓN | INTERACCIÓN | VISITA | VENTA | MERCADO META |
|-------|---------------------------------------|---------|----------|-------------|--------|-------|--------------|
| | Duración: 30 días | | | | | | |
| 4500 | Horario | 26876 | 85% | 80% | 65% | 68% | 8078 |
| | Generar ventas, reacciones y visitas. | | | | | | |

Ventas:

AL obtener los datos de la demanda en porcentajes y el Mercado Meta, se puede hallar las ventas para el primer mes que serían de 418 servicios.

| PRONOSTICO DE VENTAS | |
|-----------------------------|-------------|
| MERCADO POTENCIAL | 26876 |
| MERCADO META | 8078 |
| MERCADO DISPONIBLE | 72% |
| MERCADO EFECTIVO | 90% |
| MERCADO OBJETIVO | 8% |
| VISITAS INICIALES | 1 |
| META INICIAL DEL MES | 418 |

Ingreso por Ventas:

| PRONÓSTICO DE VENTAS POR MES (1ER AÑO) | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | 0% | 8% | 8% | 9% | 9% | 9% | 8% | 9% | 9% | 10% | 10% | 11% | |
| INGRESOS | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SET | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| Suscripción | 418 | 447 | 483 | 522 | 569 | 620 | 670 | 724 | 789 | 860 | 937 | 1021 | 8060 |
| Comisión por cita | 418 | 447 | 483 | 522 | 569 | 620 | 670 | 724 | 789 | 860 | 937 | 1021 | 8060 |
| TOTAL SERVICIOS AL MES | 836 | 894 | 966 | 1044 | 1138 | 1240 | 1340 | 1448 | 1578 | 1720 | 1874 | 2042 | 16120 |

Ingreso por Ventas sin IGV:

| SERVICIOS | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SET | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Suscripción | S/. 7,085 | S/. 7,576 | S/. 8,186 | S/. 8,847 | S/. 9,644 | S/. 10,508 | S/. 11,356 | S/. 12,271 | S/. 13,373 | S/. 14,576 | S/. 15,881 | S/. 17,305 | S/. 136,610 |
| Comisión por cita | S/. 4,251 | S/. 4,546 | S/. 4,912 | S/. 5,308 | S/. 5,786 | S/. 6,305 | S/. 6,814 | S/. 7,363 | S/. 8,024 | S/. 8,746 | S/. 9,529 | S/. 10,383 | S/. 81,966 |
| TOTAL SERVICIOS AL MES | S/. 11,336 | S/. 12,122 | S/. 13,098 | S/. 14,156 | S/. 15,431 | S/. 16,814 | S/. 18,169 | S/. 19,634 | S/. 21,397 | S/. 23,322 | S/. 25,410 | S/. 27,688 | S/. 218,576 |

Ingreso por Ventas con IGV:

| SERVICIOS | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SET | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|------------------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Suscripción | S/. 8,360 | S/. 8,940 | S/. 9,660 | S/. 10,440 | S/. 11,380 | S/. 12,400 | S/. 13,400 | S/. 14,480 | S/. 15,780 | S/. 17,200 | S/. 18,740 | S/. 20,420 | S/. 161,200 |
| Comisión por cita | S/. 5,016 | S/. 5,364 | S/. 5,796 | S/. 6,264 | S/. 6,828 | S/. 7,440 | S/. 8,040 | S/. 8,688 | S/. 9,468 | S/. 10,320 | S/. 11,244 | S/. 12,252 | S/. 96,720 |
| TOTAL UNIDADES AL MES | S/. 8,360 | S/. 8,940 | S/. 9,660 | S/. 10,440 | S/. 11,380 | S/. 12,400 | S/. 13,400 | S/. 14,480 | S/. 15,780 | S/. 17,200 | S/. 18,740 | S/. 20,420 | S/. 257,920 |

Precio del servicio:

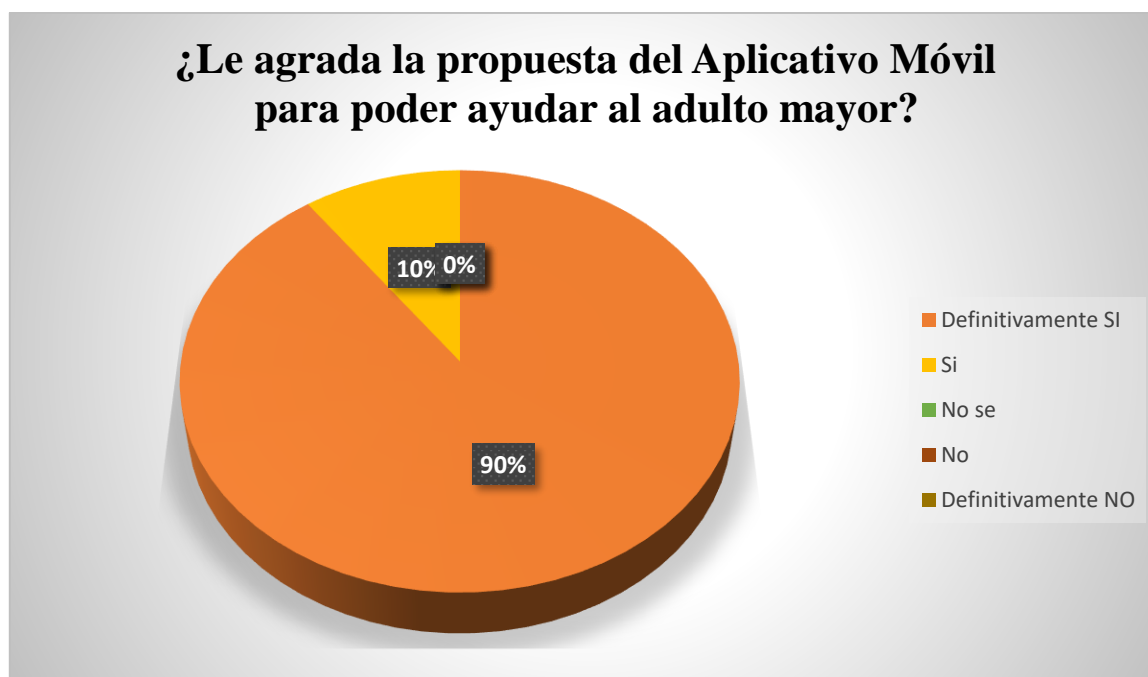
| DATO | PRECIO | Valor de Venta |
|-------------------|-----------|----------------|
| Suscripción | S/. 20.00 | S/. 16.95 |
| Comisión por cita | S/12.00 | S/. 10.17 |

Anexo N° 2 – Encuesta a Especialistas

10 especialistas ligados al tema de Salud

Pregunta N° 1

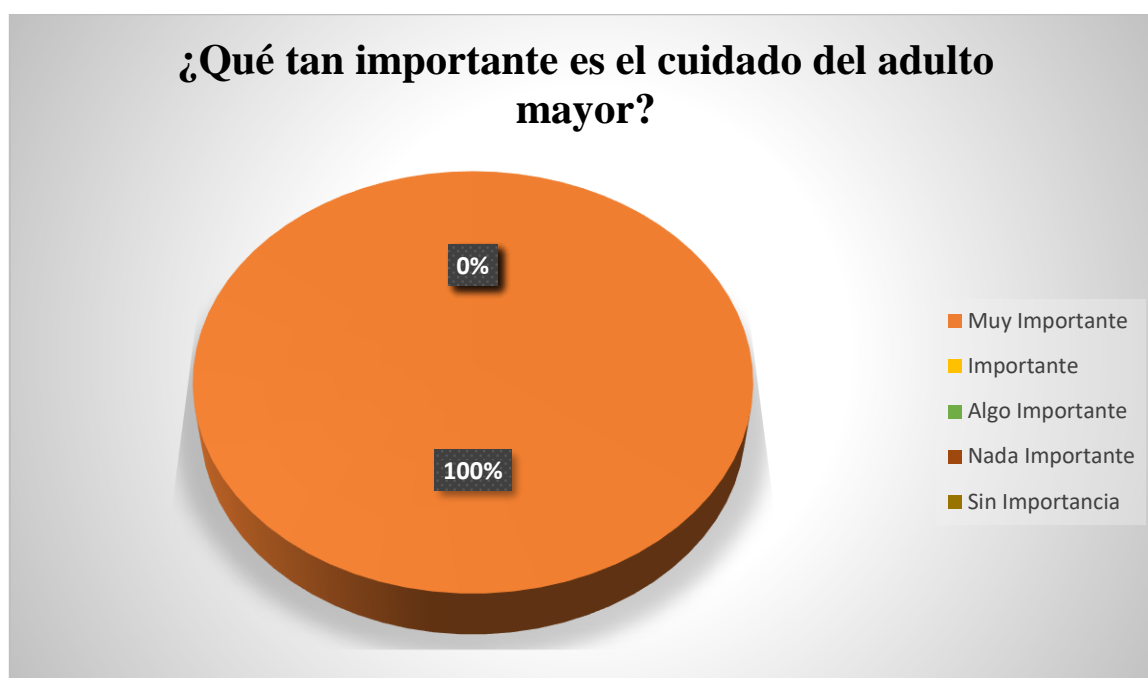
| ¿Le agrada la propuesta del Aplicativo Móvil para poder ayudar al adulto mayor? | | |
|---|-------------|-----------|
| Alternativa | Porcentaje | Respuesta |
| Definitivamente SI | 90% | 9 |
| Si | 10% | 1 |
| No se | 0% | 0 |
| No | 0% | 0 |
| Definitivamente NO | 0% | 0 |
| Total | 100% | 10 |



De los 10 especialistas que fueron encuestados, el 90% respondió que Definitivamente SI le agrada la propuesta del Aplicativo Móvil para poder ayudar al adulto mayor.

Pregunta N° 2

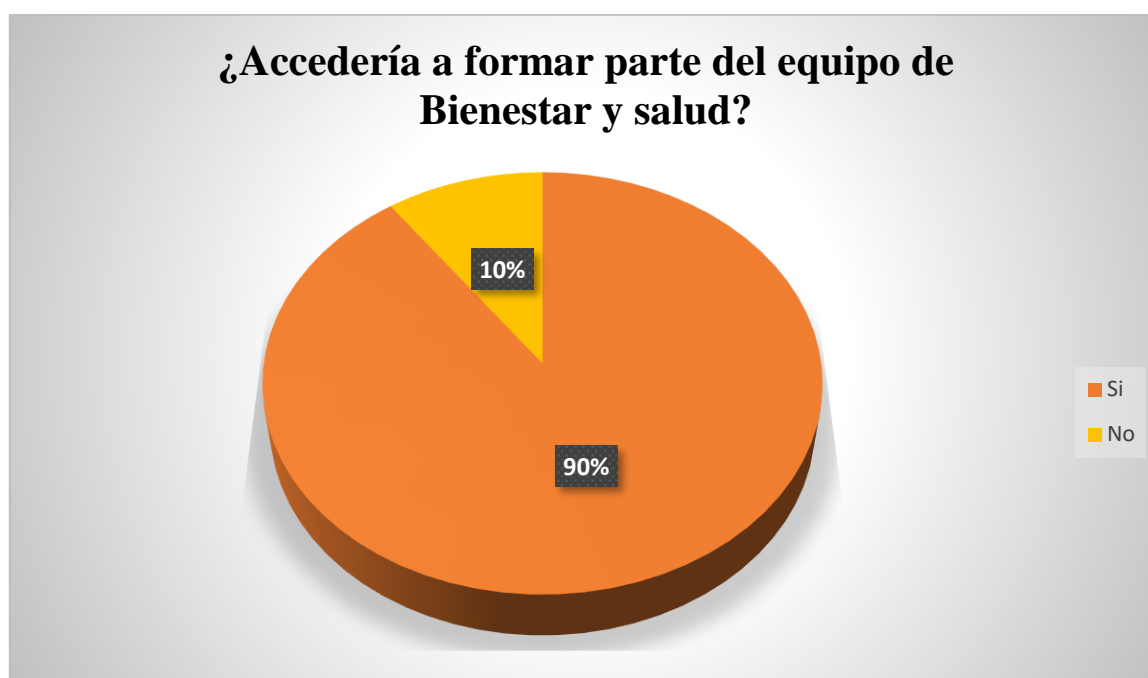
| ¿Qué tan importante es el cuidado del adulto mayor? | | |
|---|-------------|-----------|
| Alternativa | Porcentaje | Respuesta |
| Muy Importante | 100% | 10 |
| Importante | 0% | 0 |
| Algo Importante | 0% | 0 |
| Nada Importante | 0% | 0 |
| Sin Importancia | 0% | 0 |
| Total | 100% | 10 |



De los 10 especialistas que fueron encuestados, el 100% respondió que es muy importante el cuidado del adulto mayor.

Pregunta N° 3

| ¿Accedería a formar parte del equipo de Bienestar y salud? | | |
|--|-------------|-----------|
| Alternativa | Porcentaje | Respuesta |
| Si | 90% | 9 |
| No | 10% | 1 |
| Total | 100% | 10 |



De los 10 especialistas que fueron encuestados, el 90% respondió que accedería a formar parte del equipo de Bienestar y Salud, dejando evidenciar que la propuesta de negocio sería agradable para ellos.

Pregunta N° 4

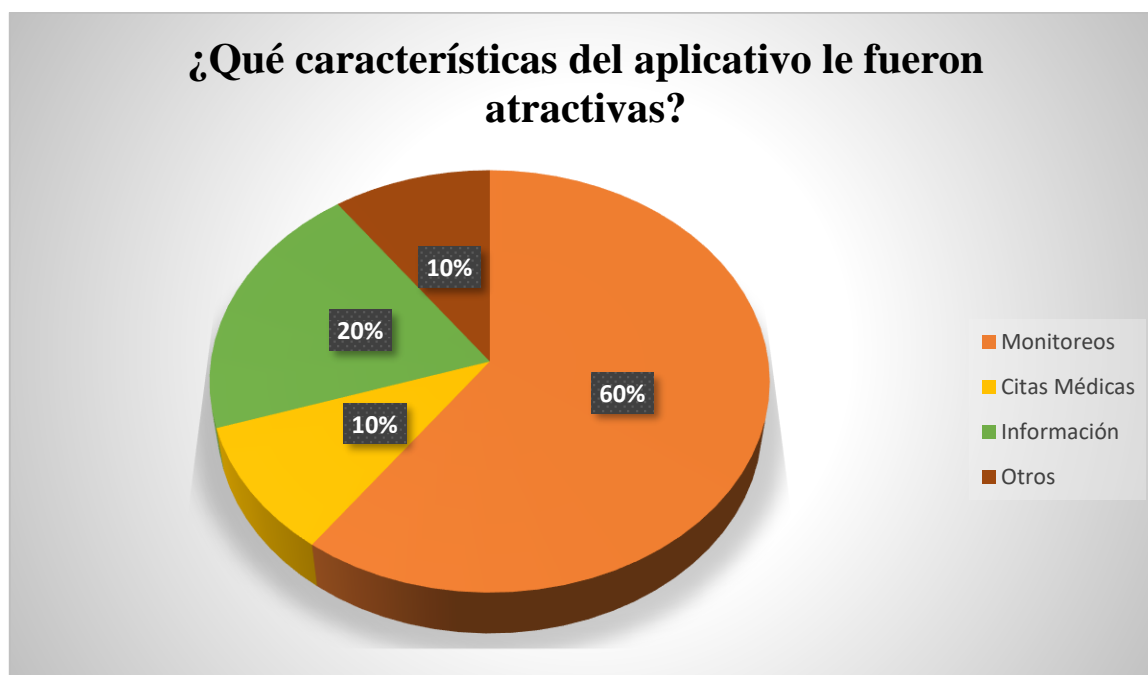
| ¿Qué atributos positivos podría brindar el Aplicativo? | | |
|--|-------------|-----------|
| Alternativa | Porcentaje | Respuesta |
| Disponibilidad | 40% | 4 |
| Flexibilidad | 10% | 1 |
| Confianza | 30% | 3 |
| Responsabilidad | 20% | 2 |
| Total | 100% | 10 |



De los 10 especialistas que fueron encuestados, el 40% menciona que el atributo positivo sería la disponibilidad y el 30% es la confianza, basándonos en datos más importantes.

Pregunta N° 5

| ¿Qué características del aplicativo le fueron atractivas? | | |
|---|-------------|-----------|
| Alternativa | Porcentaje | Respuesta |
| Monitoreos | 60% | 6 |
| Citas Médicas | 10% | 1 |
| Información | 20% | 2 |
| Otros | 10% | 1 |
| Total | 100% | 10 |



De los 10 especialistas que fueron encuestados, el 60% menciona que la característica más atractiva del aplicativo fue el tema de monitoreos, seguidos de la información que puedan visualizar los usuarios.

