



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

**“PROYECTO DE IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE**  
**ONCOLOGIA EN EL HOSPITAL II HUARIACA DE LA RED**  
**ASISTENCIAL PASCO – ESSALUD 2023”**

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

**PRESENTADO POR**

**Bach. VIVAR FALCON, JHONNY**  
**<https://orcid.org/0000-0001-7740-2014>**

**ASESOR**

**Dr. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM**  
**<https://orcid.org/0000-0001-5815-6559>**

**PASCO – PERÚ**

**2023**

# VIVAR FALCON

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	3%
2	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	docplayer.es Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uasf.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	clnicanazareno.com.pe Fuente de Internet	1%
7	amcham.org.pe Fuente de Internet	1%
8	noticias.essalud.gob.pe Fuente de Internet	1%
9	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%

10	<a href="http://oncologiahuelva.com">oncologiahuelva.com</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://www.cdc.gov">www.cdc.gov</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://www.qualtrics.com">www.qualtrics.com</a> Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
14	<a href="http://transparencia.unitru.edu.pe">transparencia.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://www.clinicalascondes.com">www.clinicalascondes.com</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://pesquisa.bvsalud.org">pesquisa.bvsalud.org</a> Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
19	<a href="http://ejemplos.net">ejemplos.net</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %

21

[www.sanna.pe](http://www.sanna.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

22

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

23

[documents.mx](http://documents.mx)

Fuente de Internet

&lt;1 %

24

Francine Pereira Andrade, Rosani Manfrin Muniz, Celmira Lange, Eda Schwartz, Maria Elena Echevarria Guanilo. "Perfil sociodemográfico e econômico dos sobreviventes ao câncer segundo o grau de resiliência", Texto & Contexto - Enfermagem, 2013

Publicación

&lt;1 %

25

[medlineplus.gov](http://medlineplus.gov)

Fuente de Internet

&lt;1 %

26

[www.asuncion.gov.py](http://www.asuncion.gov.py)

Fuente de Internet

&lt;1 %

27

[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

28

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

&lt;1 %

29

Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

30	<a href="http://ciencia.lasalle.edu.co">ciencia.lasalle.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
31	<a href="http://corporacionvisionregional.cl">corporacionvisionregional.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="http://www.tangrampublicidad.es">www.tangrampublicidad.es</a> Fuente de Internet	<1 %
36	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="http://www.sanbartolome.gob.pe:8080">www.sanbartolome.gob.pe:8080</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="http://dspace.esPOCH.edu.ec">dspace.esPOCH.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="http://etext24.com">etext24.com</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="http://vsip.info">vsip.info</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://ww1.essalud.gob.pe">ww1.essalud.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

42	<a href="https://sourceforge.net">sourceforge.net</a> Fuente de Internet	<1 %
43	<a href="http://www.ayuware.es">www.ayuware.es</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://zdocs.tips">zdocs.tips</a> Fuente de Internet	<1 %
45	<a href="http://it.scribd.com">it.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
46	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
47	Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
48	<a href="http://www.cpnradio.com.pe">www.cpnradio.com.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://www.econ.uchile.cl">www.econ.uchile.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
50	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
51	<a href="http://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
52	<a href="http://mtci.bvsalud.org">mtci.bvsalud.org</a> Fuente de Internet	<1 %
53	<a href="http://nhcoa.org">nhcoa.org</a> Fuente de Internet	<1 %

<1 %

54

[repositorio.continental.edu.pe](http://repositorio.continental.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

55

[rua.ua.es](http://rua.ua.es)

Fuente de Internet

<1 %

56

[www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)

Fuente de Internet

<1 %

57

[hdosdemayo.gob.pe](http://hdosdemayo.gob.pe)

Fuente de Internet

<1 %

58

[lookformedical.com](http://lookformedical.com)

Fuente de Internet

<1 %

59

[repositorio.ug.edu.ec](http://repositorio.ug.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

60

[www.minproteccionsocial.gov.co](http://www.minproteccionsocial.gov.co)

Fuente de Internet

<1 %

61

[airways.com](http://airways.com)

Fuente de Internet

<1 %

62

[lta.reuters.com](http://lta.reuters.com)

Fuente de Internet

<1 %

63

[watermark.silverchair.com](http://watermark.silverchair.com)

Fuente de Internet

<1 %

64

[www.nuevociclo.com.ar](http://www.nuevociclo.com.ar)

Fuente de Internet

<1 %

65	<a href="http://gestioneducativa.educaweb.com">gestioneducativa.educaweb.com</a> Fuente de Internet	<1 %
66	<a href="http://pl.wikipedia.org">pl.wikipedia.org</a> Fuente de Internet	<1 %
67	<a href="http://www.clinicainternacional.com.pe">www.clinicainternacional.com.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
68	<a href="http://www.editoraperu.com.pe">www.editoraperu.com.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
69	<a href="http://www.peru.com">www.peru.com</a> Fuente de Internet	<1 %
70	<a href="http://biblioteca.vaneduc.edu.ar">biblioteca.vaneduc.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
71	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
72	<a href="http://pdfcookie.com">pdfcookie.com</a> Fuente de Internet	<1 %
73	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
74	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
75	<a href="http://repositorio.utn.edu.ec">repositorio.utn.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
76	<a href="http://vlex.com.pe">vlex.com.pe</a> Fuente de Internet	<1 %



77

[wiki2.org](http://wiki2.org)

Fuente de Internet

<1 %

---

78

[www.curadeuda.com](http://www.curadeuda.com)

Fuente de Internet

<1 %

---

79

[www.informatica-juridica.com](http://www.informatica-juridica.com)

Fuente de Internet

<1 %

---

80

[www.pcm.gob.pe](http://www.pcm.gob.pe)

Fuente de Internet

<1 %

---

81

[www.quejasperu.com](http://www.quejasperu.com)

Fuente de Internet

<1 %

---

82

[zonacraft.net](http://zonacraft.net)

Fuente de Internet

<1 %

---

83

[110.imcp.org.mx](http://110.imcp.org.mx)

Fuente de Internet

<1 %

---

84

[addi.ehu.es](http://addi.ehu.es)

Fuente de Internet

<1 %

---

85

[computacionmedicanordeste.com](http://computacionmedicanordeste.com)

Fuente de Internet

<1 %

---

86

[core.ac.uk](http://core.ac.uk)

Fuente de Internet

<1 %

---

87

[doku.pub](http://doku.pub)

Fuente de Internet

<1 %

---

88

[dspace.cordillera.edu.ec](http://dspace.cordillera.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

---

89	<a href="http://elitanobunp.files.wordpress.com">elitanobunp.files.wordpress.com</a> Fuente de Internet	<1 %
90	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
91	<a href="http://iniciativas-opus-dei.evangelizando.org">iniciativas-opus-dei.evangelizando.org</a> Fuente de Internet	<1 %
92	<a href="http://nesemu.blogia.com">nesemu.blogia.com</a> Fuente de Internet	<1 %
93	<a href="http://repositorio.unicesmag.edu.co:8080">repositorio.unicesmag.edu.co:8080</a> Fuente de Internet	<1 %
94	<a href="http://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
95	<a href="http://ribuni.uni.edu.ni">ribuni.uni.edu.ni</a> Fuente de Internet	<1 %
96	<a href="http://slidehtml5.com">slidehtml5.com</a> Fuente de Internet	<1 %
97	<a href="http://summit-americas.org">summit-americas.org</a> Fuente de Internet	<1 %
98	<a href="http://weblogs.madrimasd.org">weblogs.madrimasd.org</a> Fuente de Internet	<1 %
99	<a href="http://www.academia.edu">www.academia.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
100	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1 %

101	<a href="http://www.corantioquia.gov.co">www.corantioquia.gov.co</a> Fuente de Internet	<1 %
102	<a href="http://www.grupoantolin.com">www.grupoantolin.com</a> Fuente de Internet	<1 %
103	<a href="http://www.odontomarketing.com">www.odontomarketing.com</a> Fuente de Internet	<1 %
104	<a href="http://www.regionjunin.gob.pe">www.regionjunin.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
105	<a href="http://www.roriente.org">www.roriente.org</a> Fuente de Internet	<1 %
106	<a href="http://www.salavirtualucc.org">www.salavirtualucc.org</a> Fuente de Internet	<1 %
107	<a href="http://www.umss.edu.bo">www.umss.edu.bo</a> Fuente de Internet	<1 %
108	<a href="http://www.webcorel.com">www.webcorel.com</a> Fuente de Internet	<1 %
109	<a href="http://zonasegura.seace.gob.pe">zonasegura.seace.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
110	<a href="http://revistas.ucv.edu.pe">revistas.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
111	<a href="http://www.app.minsa.gob.pe">www.app.minsa.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

---

Excluir citas      Activo

Excluir coincidencias      Apagado

Excluir bibliografía      Activo

## **CAPITULO I**

### **PLANEAMIENTO ESTRATEGICO**

#### **1.1. Formulación de la idea de negocio**

“Implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco – ESSALUD 2022”

Cerro de Pasco, la ciudad más alta del Perú, es conocida y posicionada como la ciudad más contaminada y en consecuencia el deterioro inminente de su población.

Cerro de Pasco La Ciudad Contaminada: se encuentra ubicado a más de 4,380 metros sobre el nivel del mar, tierra llena de preciosos minerales, que son explotados

sus ricos yacimientos de plata, zinc y cobre. Ciudad fundada en la época colonial y que a la actualidad toda su expansión se encuentra contaminada con focos infecciosos que nadie ha podido solucionar.

Pasco se encuentra totalmente contaminada con desechos mineros y aguas servidas, por razón que no cuenta con agua potable, los mismos que vienen envenenando a toda su población, más aún que las autoridades locales y nacionales nunca se preocuparon por brindar una vida digna a la población de Pasco; considerando que, por la explotación minera, Pasco es una de las ciudades que más aporta al erario nacional.

Esta contaminación ha ido creciendo a razón que de estar explotando mineral a un inicio de los socavones; ahora se explota también a tajo abierto, amenazando con expandir a todas las viviendas de la ciudad.

### **Figura 1**

*Tajo abierto en medio de la ciudad*



*Nota.* Extraído de Univisión noticias

**Comentario:** Vista panorámica de la ciudad de Cerro de Pasco, donde los habitantes de todas las edades y sectores económicos, sociales y políticos conviven con el socavón y tajo abierto en medio de la ciudad.

El otro problema de hoy, no es sólo la falta de abastecimiento de este líquido elemento, sino que la población cerreña está consumiendo según el informe de DIGESA, agua no apta para consumo humano, debido a que el líquido elemento que es conducido desde las cuencas hidrográficas haciéndose a través de las líneas de conducción primaria que están instaladas con tubos de fierro dulce, y contienen un alto grado de oxidación y que no reciben ningún tipo de tratamiento de potabilización ni desalinización. Asimismo, el agua que se encuentra en las cuencas (lagunas y ríos) está contaminado con residuos fecales y otros elementos orgánicos y que han sido debidamente comprobados en laboratorios, diversos en varias oportunidades. Las condiciones en que se consume este líquido ponen permanentemente en grave riesgo la salud de los pobladores, que, por lo general, sufren con permanencia de alteraciones digestivas y caries dental.

## Figura 2

*Ríos contaminados con desechos mineros*



*Nota.* Extraído de la página de actualidad ambiental Pasco

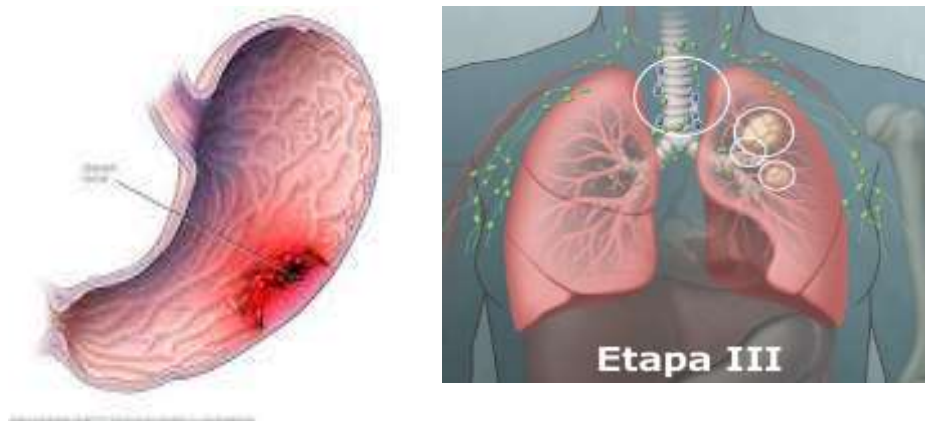
**Comentario:** Tal como se muestra en la imagen, todos los ríos, lagunas y riachuelos que forman parte de la toma para la dotación de agua para la ciudad de Cerro de Pasco; se encuentra completamente contaminados; generando de esta manera el envenenamiento de la población cerreña.

Esta problemática que vive la población de Cerro de Pasco y la exposición a altos niveles de contaminación del aire y agua, causan una variedad de resultados adversos para la salud; aumenta el riesgo de infecciones respiratorias, estomacales, enfermedades cardíacas, derrames cerebrales y cáncer de pulmón y estómago; las cuales afectan en mayor proporción a la población vulnerable, niños y adultos mayores.



### Figura 3

#### *Cáncer de estómago y pulmón*



*Nota.* Extraído de página de la Diresa Pasco

**Comentario:** Resultado de la contaminación por consumo de agua cruda con restos fetales y minerales. Inhalación de polvo y partículas de minerales que conviven en el aire en la ciudad de Cerro de Pasco. Pulmones y estómago completamente dañados; sufriendo de estos males el 90% de la población.

A la actualidad los pacientes que sufren estas enfermedades están siendo tratados por médicos generales, por qué no hay especialistas; los cuales en un 100% solo derivan vía transferencia a hospitales nacionales de nuestro país; generando insatisfacción y frustración del paciente; ya que, para obtener una cita por referencia, estas demoran por más de 3 a 4 meses.

Habiendo visto esta situación y considerando que en Cerro de Pasco y en toda la región centro (Pasco, Huánuco, Ayacucho, Huancavelica y Ucayali), no existe un centro asistencial especializado que atienda estas enfermedades oncológicas; la Red

Asistencial Pasco de EsSalud; propone la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca, que estará dirigido a la población asegurada y preferencialmente a la población no asegurada de la región centro; con capacidad de atención oportuna e inmediata.

Con la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud; se podrá satisfacer la necesidad de salud del paciente oncológico, con atención y tratamiento inmediato y a un costo razonable, beneficiando en el ahorro económico al no ser trasladado a otras ciudades.

## **1.2. Descripción de la Empresa**

El Seguro Social de Salud – EsSalud, es el seguro de salud contributivo dirigido a todos los ciudadanos peruanos que cumplan con ciertas características. EsSalud brinda servicios de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales. Servicios que se brindan a través de los Centros Asistenciales a nivel nacional.

El Seguro Social brinda prestaciones asistenciales: Servicios de consulta externa, exámenes de diagnóstico, farmacia, laboratorio, hospitalización y cirugías, en todos los centros asistenciales en el ámbito nacional, atención a domicilio (PADOMI), entre otros.

El Servicio de oncología a implementar, se ocupa de:

- El diagnóstico del cáncer
- El tratamiento del cáncer (cirugía y terapias no quirúrgicas, como quimioterapia, radioterapia y otras modalidades).

### **1.3. Perfil de la empresa**

- Empresa: Seguro Social de Salud – EsSalud – Red Asistencial Pasco
- RUC: 20131257750 (Único a nivel nacional)
- Negocio: Venta de Servicios de Salud a nivel nacional
- Recursos Humanos: Cuenta con más de 45,000 profesionales a nivel nacional; entre personal asistencial y administrativo; Médicos especialistas, Médicos generales, Lic. en Enfermería, Tecnólogos, Técnicos, Auxiliares y personal de servicio.
- Empresa que viene prestando servicios por más de 80 años a la población asegurada y no asegurada a nivel nacional.
- Infraestructura: EsSalud cuenta a nivel nacional con Hospitales según el nivel y categoría; como Hospitales nacionales, regionales, Hospitales de nivel III, II y I. Centros Médicos y Centros de Atención Primaria.
- La Empresa cuenta específicamente en Cerro de Pasco, con tres Hospitales en toda la región; un hospital de nivel II y dos hospitales de nivel I, 13 Centros de Atención Primaria. Garantizando la atención en toda la región Pasco.

## Figura 4

### *Infraestructura y Personal Hospital II Huariaca de EsSalud*



*Nota.* Extraído de la página web de EsSalud

**Comentario:** Personal e Infraestructura actual del Hospital II Huariaca; donde se proyecta el funcionamiento del servicio de oncología. Con ambientes disponibles y personal altamente capacitado.

## 1.4. Misión

El Seguro Social de Salud y la Red Asistencial Pasco, tienen como fin la protección de la población asegurada y no asegurada brindando prestaciones de salud, económica y sociales, con calidad, integridad y eficiencia; como también la atención integral a los asegurados y no asegurados que diagnostican cáncer en el servicio de Oncología del Hospital I Huariaca de la Red Asistencial Pasco, con

expansión a las Redes Asistenciales de la región centro como Huánuco, Ucayali, Huancavelica y Ayacucho.

## **1.5. Visión**

Ser líder en seguridad social de salud en la región centro específicamente en la atención del servicio de salud en oncología, superando las expectativas de la población asegurada y no asegurada, en la protección de su salud, siendo reconocida por un trato humanizado con gestión moderna. Logrando para el 2028 una cobertura de salud del 80% de dicha población.

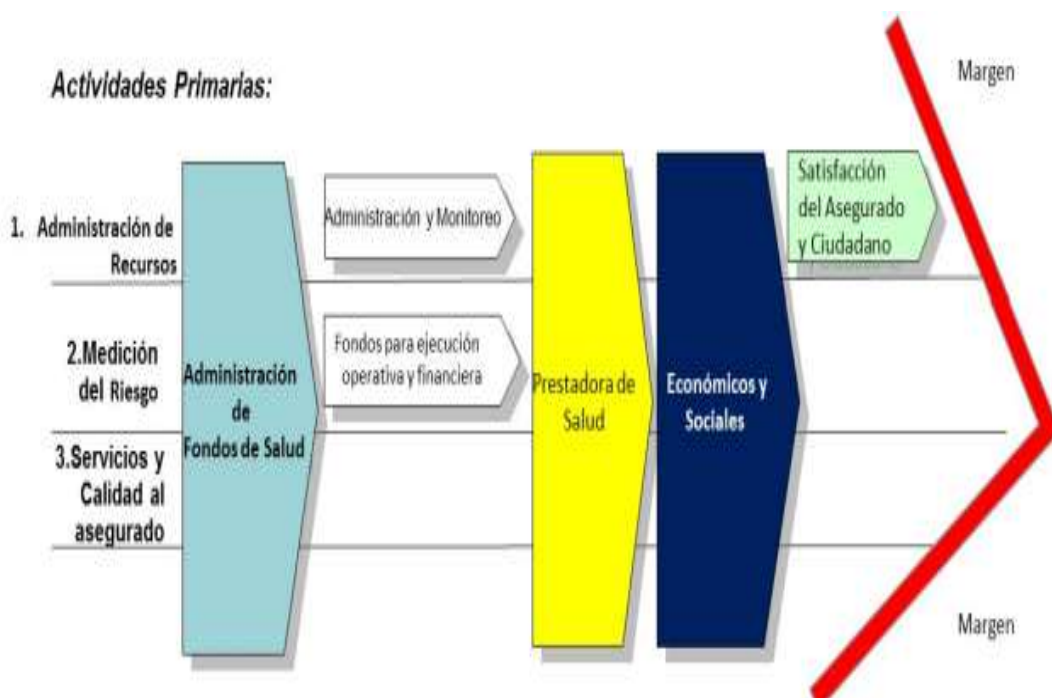
## **1.6. Valores**

- Humanización y Servicio, con acción del mejor servicio a los asegurados y no asegurados de la Región Centro, atención integral con calidez, empatía y calidad.
- Inclusión, reconociendo la diversidad de grupos sociales de la región centro, comprendiendo las diferencias y garantizando su independencia socioeconómica, raza, credo. Fortaleciendo su atención a la población que vive en los lugares más alejados.
- Compromiso de trabajo permanente, para la implementación y la expansión de la cobertura del servicio de Oncología dentro de la región centro, buscando fortalecer y mantener su confianza de la población.

- Excelencia, con superación constante del personal para brindar servicios eficientes con altos estándares de calidad, para obtener mejores resultados en prevención y recuperación del paciente Oncológico.
- Ayuda mutua, con trabajo en bien común para garantizar equidad y acceso al servicio Oncológico de la población de la región centro.
- Modelo de atención y trato al asegurado y no asegurado de la región centro, propio y original que responde a sus expectativas, demandas, necesidades y percepción de calidad, pero que al mismo tiempo refleja la identidad y misión institucional.

**Figura 5**

*Cadena de atención en EsSalud*



*Nota.* Extraído de la Gerencia Operaciones de EsSalud

**Comentario:** Modelo de atención de las actividades primarias de EsSalud, flujo que se cumple en los establecimientos de salud, con el propósito de ejecutar una atención de satisfacción y cuidado del paciente; con recursos financieros, humanos y prestaciones asistenciales.

## 1.7. El producto

El producto que se implementará en el Hospital II Huariaca es:

Servicio de oncología, que brindará:

- Consulta externa para pacientes asegurados y no asegurados, que presentan síntomas de dolor en el estómago, colon, pulmones y otras partes del cuerpo.
- Evaluación y estudio para determinar la existencia de tumores benigno y maligno (carcinomas y sarcomas).
- Diagnóstico definido y tratamiento médico a los pacientes portadores de padecimientos neoplásicos (tumores benignos y malignos).
- Tratamiento con cirugía, radioterapia, quimioterapia, inmunoterapia y terapia farmacológica dirigida (medicación).
- Seguimiento del tratamiento a través de visitas programas a domicilio.
- Evaluación al entorno y grupo familiar para determinar probable existencia hereditaria de estas enfermedades.

- Servicios de atenciones y procedimientos evaluados y atendidos con personal profesional y experiencia.

## 1.8. Matriz FODA

**Tabla 1**

*Matriz de Evaluación de Factores Interno (MEFI)*

Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)	
<b>Fortalezas</b>	
F1	Ser una institución reconocida y de prestigio en el ámbito nacional
F2	Contar con infraestructura propia y adecuada para el tratamiento oncológico.
F3	Contar con los profesionales de la salud altamente calificados.
F4	Contar con equipos biomédicos de alta tecnología para las intervenciones quirúrgicas y de tratamiento.
F5	Referencia a otros Centros Asistenciales a nivel nacional de EsSalud, para su recuperación del paciente intervenido.
F6	Sustento económico para el tratamiento integral del paciente
F7	Capacidad de extender su cobertura para atención de pacientes no asegurados
F8	Buena atención hospitalaria y post hospitalaria
<b>Debilidades</b>	
D1	Falta de especialista en oncología general y pediátrica en EsSalud Pasco
D2	Falta de interés y motivación en el personal de la Red Asistencial Pasco
D3	Deterioro de la imagen de EsSalud en el componente pre hospitalario
D4	Personal desmotivado por desactualización de los niveles salariales
D5	Dificultad para contratar personal asistencial en Pasco, por situación climatológica.
D6	Insuficiente comunicación a la población no asegurada de los servicios que brinda la Red Asistencial Pasco de EsSalud
D7	Persistencia en la atención curativa y recuperativa, en desmedro de lo preventivo promocional



*Nota.* Información obtenida de la Red Asistencial Pasco de EsSalud

**Comentario:** Tabla elaborado evaluando la realidad nacional y primordialmente la realidad de la situación actual de EsSalud Cerro de Pasco; de Fortalezas y debilidades, que nos permitirá tomar decisiones inmediatas para cristalizar la idea de negocio planteada.

## Tabla 2

### *Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)*

---

#### Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

---

##### **Oportunidades**

- O1 Liderazgo en la región centro en atenciones médicas oncológicas
- O2 Incremento en la demanda de atención a pacientes no asegurados en Pasco
- O3 Mayor incremento en la recaudación por venta de servicio oncológico a no asegurados
- O4 Mejorar y recuperar la imagen en atención pre hospitalario (cero colas, citas inmediatas)
- O5 Generar alianzas estratégicas con Establecimientos de salud privados en Pasco (Clínicas privadas)
- O6 Poner en funcionamiento la infraestructura ociosa en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud
- O7 Mejorar el nivel resolutivo del Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco; con visión a un Hospital de nivel III.
- O8 Disponibilidad en el medio de realización de charlas y capacitaciones a la población del beneficio de la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca.

---

##### **Amenazas**

---

- A1 Insuficiencia de la oferta de profesionales de la salud especialistas en el medio
- A2 Poco interés del personal asistencial para laborar en Cerro de Pasco, a un nivel mayor de los 4,380 msnm


- A3 Limitación al acceso a las tarifas por parte de la población no asegurada, por la condición socio-económica en Pasco.
  - A4 Posibilidad de renunciadas de profesionales de la salud por remuneraciones no acorde a su especialidad
  - A5 Incremento de la comorbilidad en la población de Cerro de Pasco, a falta de atención inmediata y oportuna.
  - A6 Políticas y normativas internas de EsSalud que impidan la implementación del Servicio de oncología en el Hospital II Huariaca
  - A7 Traslado de la ciudad de Cerro de Pasco a la localidad de Villa de Pasco
  - A8 La migración de la población por no contar con servicios especializados en Pasco
- 

*Nota.* Información obtenida de la Red Asistencial Pasco de EsSalud

**Comentario:** Tabla elaborado evaluando la realidad nacional y primordialmente la realidad de la situación actual de EsSalud Cerro de Pasco; de Oportunidades y amenazas, que nos permitirá tomar decisiones inmediatas para cristalizar la idea de negocio planteada.

**Figura 6**

*Análisis FODA*

	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p><b>F1</b> Ser una institución reconocida y de prestigio en el ámbito nacional  <b>F2</b> Contar con infraestructura propia y adecuada para el tratamiento oncológico.  <b>F3</b> Contar con los profesionales de la salud altamente calificados.  <b>F4</b> Contar con equipos biomédicos de alta tecnología para las intervenciones quirúrgicas y de tratamiento.  <b>F5</b> Referencia a otros Centros Asistenciales a nivel nacional de EsSalud, para su recuperación del paciente intervenido.  <b>F6</b> Sustento económico para el tratamiento integral del paciente  <b>F7</b> Capacidad de extender su cobertura para atención de pacientes no asegurado  <b>F8</b> Buena atención hospitalaria y post hospitalaria</p>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p><b>D1</b> Falta de especialista en oncología general y pediátrica en EsSalud Pasco  <b>D2</b> Falta de interés y motivación en el personal de la Red Asistencial Pasco  <b>D3</b> Deterioro de la imagen de EsSalud en el componente pre hospitalario  <b>D4</b> Personal desmotivado por desactualización de los niveles salariales  <b>D5</b> Dificultad para contratar personal asistencial en Pasco, por situación climatológica.  <b>D6</b> Insuficiente comunicación a la población no asegurada de los servicios que brinda la Red Asistencial Pasco de EsSalud  <b>D7</b> Persistencia en la atención curativa y recuperativa, en desmedro de lo preventivo promocional  <b>D8</b> Falta de empatía y buen trato al cliente</p>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p><b>O1</b> Liderazgo en la región centro en atenciones médicas oncológicas  <b>O2</b> Incremento en la demanda de atención a pacientes no asegurados  <b>O3</b> Mayor incremento en la recaudación por venta de servicio oncológico a no asegurados  <b>O4</b> Mejorar y recuperar la imagen en atención pre hospitalario (cero colas, citas inmediatas)  <b>O5</b> Generar alianzas estratégicas con Establecimientos de salud privados  <b>O6</b> Poner en funcionamiento la infraestructura ociosa en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud  <b>O7</b> Mejorar el nivel resolutorio del Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco; con visión a un Hospital de nivel III.  <b>O8</b> realización de charlas y capacitación a la población del beneficio de la implementación del servicio de oncología</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias F O</b></p> <p><b>F O 1</b> Fortalecer la prevención y promoción a través de campañas programadas y coordinadas con los diferentes servicios (<b>F8, O8</b>).  <b>F O 2</b> Fortalecer la atención oportuna e individualizada a través de talleres que desarrollen la calidad humana (<b>F4, O4</b>).  <b>F O 3</b> Visitas domiciliarias a la población de Cerro de Pasco, para censar a los posibles portadores de enfermedades oncológicas (<b>F7, O2</b>).</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias D O</b></p> <p><b>D O 1</b> Gestionar la contratación de especialistas en oncología general y pediátrica, para el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco (<b>D1, O1</b>).  <b>D O 2</b> Implementar los instrumentos y protocolos, a fin de priorizar la atención preventivo promocional (<b>D7, O7</b>).  <b>D O 3</b> Capacitación y motivación al personal de la salud de la Red Asistencial Pasco, a fin de fortalecer su compromiso con su labor ante la población de Cerro de Pasco (<b>D8, O5</b>).</p>
<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p><b>A1</b> Insuficiencia oferta de profesionales de la salud especialistas en el medio  <b>A2</b> Poco interés del personal asistencial para laborar en Cerro de Pasco, a un nivel mayor de los 4,380 msnm  <b>A3</b> Limitación al acceso a las tarifas por parte de la población no asegurada, por la condición socio-económica en Pasco.  <b>A4</b> Posibilidad de renunciadas de profesionales de la salud por remuneraciones no acorde a su especialidad  <b>A5</b> Incremento de la comorbilidad en la población de Cerro de Pasco, a falta de atención inmediata y oportuna.  <b>A6</b> Políticas y normativas internas de EsSalud que impidan la implementación del Servicio de oncología en el Hospital II Huariaca  <b>A7</b> Traslado de la ciudad de Cerro de Pasco a la localidad de Villa de Pasco  <b>A8</b> La migración de la población por no contar con servicios especializados</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias F A</b></p> <p><b>F A 1</b> Elaboración de una tarifa módica al alcance de la población de Cerro de Pasco, por su condición socio-económica (<b>F6, A3</b>).  <b>F A 2</b> Sustentación de para la expedición normativa del funcionamiento del servicio de oncología ante la Sede Central de EsSalud (<b>F7, A6</b>).  <b>F A 3</b> Funcionamiento inmediato de la infraestructura del Hospital II Huariaca para la implementación con equipamiento disponible en la Red Asistencial Pasco (<b>F2, A5</b>).</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias D A</b></p> <p><b>D A 1</b> Conseguir alianza estratégica con la Universidad Daniel A. Carrión de Pasco, para prácticas profesionales de estudiantes en medicina en Hospitales de EsSalud Pasco (<b>D2, A1</b>).  <b>D A 2</b> Firma de convenios con Centros de Salud del Minsa y Clínicas privadas para atención especializada en el servicio de oncología en la región centro del Perú (<b>D5, A8</b>).  <b>D A 3</b> Incentivos económicos y laborales al personal de la salud, para su aceptación en laborar en una ciudad de más de 4,380 msnm (<b>D4, A4</b>).</p>

*Nota.* FODA basado en la información nacional y regional de EsSalud.

**Comentario:** Las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas nos hacen ver una realidad distinta a la percepción de muchos miembros de empresas, negocios y entidades que lo vemos completamente de espaldas; sin saber que se tiene grandes instrumentos para aprovecharlas y mejorar, ampliar y/o iniciar nuevas ideas de negocio; tal como lo estamos planteando para la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de EsSalud Pasco.

## **1.9. Objetivos Estratégicos Generales**

### **1.9.1 Objetivos Generales**

- Ejecución cristalizada de la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud.
- Diagnosticar en tiempo oportuno el síntoma del paciente con probable enfermedad oncológica.
- Mejorar la calidad de vida del poblador de Pasco y la región centro, con una atención óptima e inmediata.
- Ampliar la cobertura de salud de la Red Asistencial Pasco hacia la población de las regiones del centro del Perú.
- Optimizar la gestión institucional (cero colas, atención inmediata).
- Concentrar al paciente en el Hospital II Huariaca, para su tratamiento oncológico y evitar traslados a otros Hospitales nacionales.

- Lograr una tarifa única por atención y procedimiento al alcance del poblador de la región centro por la situación socio-económica.

### **1.9.2 Objetivos Principales**

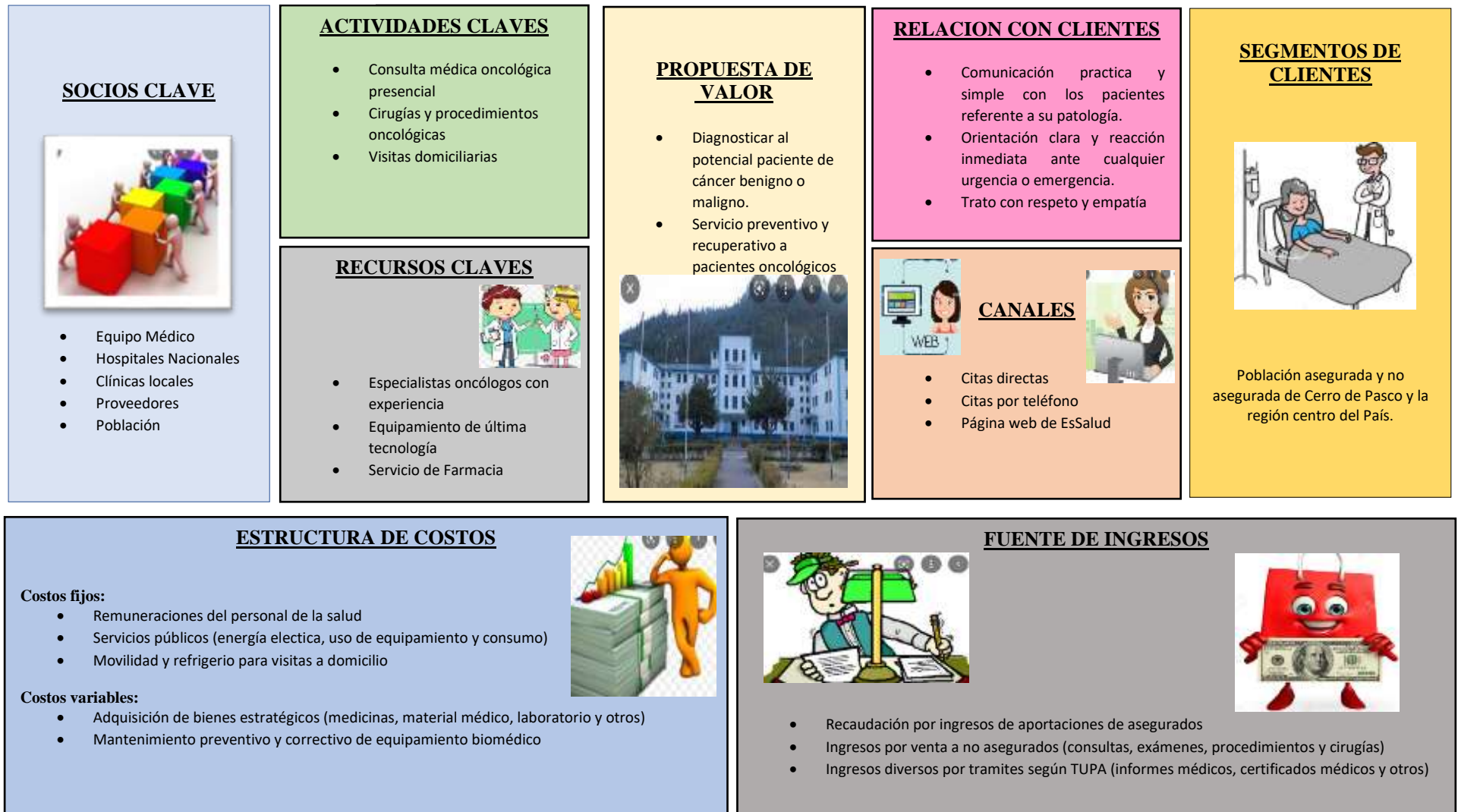
- Atención inmediata y oportuna al paciente oncológico, con respeto y empatía
- Brindar apoyo presencial y con facilidad de equipamiento en las diversas terapias necesarias para el paciente
- Captación de mayor número de pacientes no asegurados dentro de la región centro del País.
- Generar mayor ingreso con la venta de los servicios oncológicos a la población del centro del País.
- Hacer conocer mediante publicidad escrita, televisiva y campaña de la implementación del nuevo servicio de oncología en EsSalud Pasco.
- Lograr la atención de pacientes asegurados y no asegurados de la región centro del país, con proyección al 2028; ochenta mil atenciones médicas, cincuenta mil terapias no quirúrgicas (radioterapia, quimioterapia y otras terapias) y veinticinco mil quinientas cirugías.

## **1.10. Modelo de Canvas**

El modelo Canvas es una herramienta de gestión estratégica que permite analizar y crear modelos de negocio de forma dinámica y visual. Gracias a su formato de lienzo, dividido en 9 bloques, el modelo canvas ofrece un panorama global y simplificado de la empresa.

**Figura 7**

*Modelo Canvas*



*Nota.* Elaboración propia para el presente proyecto de implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de EsSalud Pasco.

**Comentario:** Son los procedimientos elaborados, que nos hacen visualizar de manera global y dinámica el recorrido estratégico para lograr la implementar el servicio de oncología en el Hospital II Huariaca.



## **CAPITULO II**

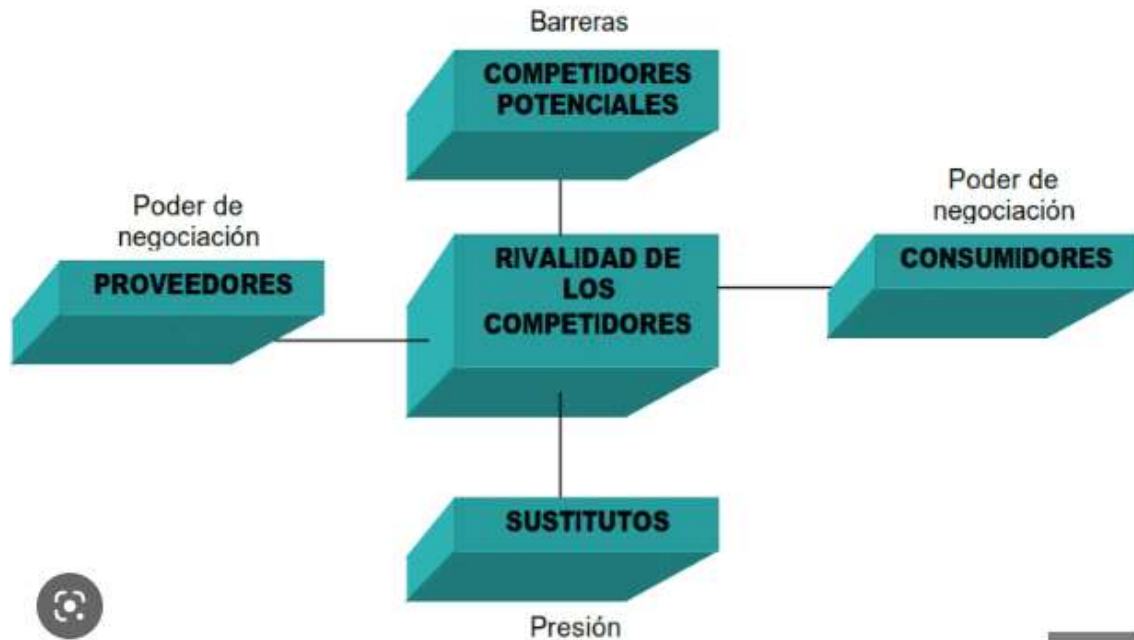
### **DIAGNOSTICO DEL PLAN DE NEGOCIOS**

#### **2.1 Análisis del microentorno**

En la ciudad de Cerro de Pasco y en el 90% de las ciudades que conforman la región centro (Huánuco, Pasco, Ucayali, Ayacucho y Huancavelica) con excepción de la región Junín; los servicios de las prestaciones de salud en toda la población, referida exclusivamente en la Prestación del servicio de oncología es casi nula; por motivos de no contar con el servicio y especialistas oncológicos: Por ello a fin de efectuar un análisis del microentorno en la Implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de EsSalud; se empleará el modelo de las cinco fuerzas de PORTER.

**Figura 8**

*Cinco fuerzas de Porter*



*Nota.* Figura tomada de la página web de Gestiopolis

**Comentario:** Las cinco fuerzas de Porter, considerado como el Diamante del poder y ciclo de vida del producto o servicio.

### 2.1.1 Amenaza de los nuevos competidores

La amenaza de nuevos competidores en Cerro de Pasco y en la región centro es baja por razones que hasta el momento el servicio de salud a través de la empresa pública, privada y el Seguro Social - EsSalud, no brindan el servicio de oncología, por lo que una mayor amenaza de nuevos competidores reflejaría poca atracción lo cual no existe; y una menor

amenaza de nuevos competidores será más atrayente para la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud. Por lo que consideramos como criterio de evaluación la experiencia como empresa, la diferenciación en el servicio e identificación de la empresa, equipamiento de tecnología, capital y normativa aplicable.

### Figura 9

*Nuevos competidores*



*Nota.* Figura tomada de la página web de Enrique Ortega Burgos

**Comentario:** La aparición de nuevos competidores en el mercado, es una barrera para la empresa en su éxito, por lo que debe tomar nuevas estrategias.

**Experiencia,** La Red Asistencial Pasco de EsSalud; viene funcionando por más de 60 años, lo cual garantiza una amplia experiencia con profesionales de la salud conocedores de sus funciones; sin embargo una de las principales

dificultades es no contar con especialistas en medicina oncológica para el tratamiento de pacientes oncológicos (cáncer de pulmón, estómago y otros), que dentro de la población de la región centro existe gran cantidad de pacientes que no son atendidos en el tiempo oportuno, principalmente población no asegurada. Esta situación permitirá la contratación de especialistas oncólogos y preparación de otros profesionales, lo cual permitirá una entrada favorable para la empresa en la atención del servicio oncológico.

**Diferenciación en el servicio e identificación de la empresa,** la Red Asistencial Pasco de EsSalud, a diferencia de otras entidades prestadoras de salud, brinda servicios preventivos, recuperativos, sociales y económicos, lo cual permite ingresar con confianza al mercado el servicio de oncología; siendo EsSalud una entidad reconocida a nivel nacional por la presencia de Centros Asistenciales en todas las regiones, contando con profesionales de alta experiencia que generan confianza en la población asegurada y no asegurada. Lo que conduce a que los servicios que se brindan y la identificación de la empresa son favorables.

**Equipamiento de tecnología,** las grandes proezas médicas se hacen realidad con el avance de la tecnología, Equipamiento de última tendencia que generan inversiones de alto costo, son la fortaleza de EsSalud, a través de su plan de inversiones que adquieren para sus centros asistenciales equipos médicos como resonadores magnéticos, tomógrafos, ecógrafos y otros equipos para la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, cuyo equipamiento es necesario para la atención de pacientes oncológicos. Siendo favorable para la implementación del servicio a favor de la población asegurada y no asegurada.

**Capital**, Al ser EsSalud una entidad prestadora de servicios de salud, reconocida y de autofinanciamiento a través de las aportaciones de los asegurados, atención a no asegurados e ingresos propios según TUPA; son distribuidas anualmente a las redes asistenciales a nivel nacional, mediante el PIA (presupuesto inicial de apertura), lo cual implica disponibilidad presupuestal para Remuneraciones, Bienes y Servicios, donde se puede contratar profesionales especialistas en oncología, adquisición de Equipamiento, bienes estratégicos (medicina, material médico, laboratorio y otros) para la Red Asistencial Pasco. Contando con infraestructura ociosa en el Hospital II Huariaca que será dispuesto para el funcionamiento del servicio de oncología. Esta fortaleza favorece la entrada del servicio de oncología a la población de la región centro.

**Normativa aplicable**, los servicios de las prestaciones de salud en el Perú, se encuentran regulados por Leyes y normativas emitidas por la OMS (organización mundial de la salud) y el MINSA (ministerio de salud), quienes determinan procedimiento y protocolos para el tratamiento pre y post de las enfermedades, que implica el cumplimiento en todos sus aspectos de la normativa y de ejecución obligatoria para las entidades públicas, privadas y el seguro social de salud – EsSalud en todos sus centros asistenciales.

Asimismo, la obligatoriedad de cumplir con todas las normas ante eventuales apariciones de nuevas enfermedades, tal como sucedió y que todavía persiste la pandemia del COVID-19. Para lo cual la entidad deberá implementar ambientes para la atención exclusiva de pacientes contagiados, adoptar las medidas de prevención, bioseguridad y control sanitario, que garanticen la salud de los trabajadores y pacientes, brindando los elementos de protección (guantes,

mascarillas, gorras, mandilones y otros), desinfección de los ambientes hospitalarios y de recepción del paciente, señalización del distanciamiento. Publicación en lugares visibles del cumplimiento de las medidas de protección; los mismos que la Red Asistencial Pasco de EsSalud viene cumpliendo. De esta manera es favorable para la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud.

### **2.1.2 La Rivalidad entre los competidores existentes**

Dentro del mercado, la rivalidad entre competidores resulta que, si existe una mayor rivalidad menor será la atracción y si existe una menor rivalidad mayor será la atracción.

Por esta definición y a fin de evaluar la rivalidad de competidores, consideramos los siguientes criterios, crecimiento de la empresa, numero de posibles competidores, diferenciación del servicio y costo del servicio - rentabilidad de competidores.

**Crecimiento de la empresa**, El crecimiento del servicio de salud en EsSalud, se genera a través de las atenciones médicas que se realiza a nivel nacional por medio de sus centros asistenciales en sus diferentes niveles; tanto así que uno de las principales redes a nivel de la región centro es la Red Asistencial Pasco; con tratamiento importante a la población asegurada y no asegurada, a fin de tener una atención precoz.

La implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Paso de EsSalud; se debe precisamente a la gran cantidad de población que sufre de esta enfermedad de cáncer al pulmón, estómago y otros; quienes vienen padeciendo desde mucho tiempo; y poniendo en funcionamiento este servicio para ser atendido a la población de la región centro; se incrementara la atención a los pacientes y por ende la potenciación y crecimiento de la empresa.

**Número de posibles competidores**, En Cerro de Pasco y en las ciudades componentes de la región centro (Huánuco, Huancavelica, Ayacucho y Ucayali) el número de competidores que brindan el servicio de oncología es nula, es decir ningún centro asistencial ni clínica privada brindan dicho servicio, en cuyo caso todos los pacientes oncológicos son derivados a la ciudad de Lima (Hospitales de mayor nivel resolutivo).

Sin embargo, dentro del número de los posibles competidores en la ciudad de Cerro de Pasco, tenemos al Hospital Daniel A. Carrión, Clínica Gonzales, Clínica Medicenter, quienes brindan servicios de salud, pero que podrían implementar dicho servicio.

**Diferencia del servicio**, la Red Asistencial Pasco de EsSalud a comparación de otras entidades prestadoras de servicio de salud, del sector público y privado; cuenta con infraestructura, equipamiento de alta tecnología y profesional asistencial capacitado para la atención y diagnóstico de las enfermedades. Tiene respaldo financiero para la inversión en la implementación y de esa manera tener mayor atracción al mercado.

**Costo servicios - Rentabilidad de competidores**, Por la gran cantidad de pacientes que adolecen de enfermedades oncológicas a nivel nacional; y en particular en Cerro de Pasco (pacientes con cáncer al pulmón, estómago y otros), los costos de los servicios por atención, procedimiento, cirugías y exámenes, y a propuesta de la empresa serian atractivos para la población y en especial no asegurada, por el hecho de no haber un servicio exclusivo de oncología, generando mayor rentabilidad de la empresa a comparación de los posibles competidores.

### **2.1.3 Poder de negociación de los proveedores**

El poder de negociación de los proveedores, se regirá por la regla: Mayor poder de negociación de los proveedores conducirá a que la empresa sea menos atractiva, mientras el poder menor de negociación de los proveedores convertirá más atractiva para la empresa.

Considerando estos criterios, se evalúa: El profesional especialista en oncología, Empresas proveedoras de equipamiento biomédico de alta tecnología y Empresas proveedoras de bienes estratégicos, (medina, material médico, laboratorio, instrumental y otros).

**Médicos especialistas en oncología**, En el Perú y según los registros del Colegio Médico y del Colegio de Enfermeros del Perú, se tiene 60 oncólogos médicos, 350 cirujanos oncólogos, 40 radioncólogos, 30 radiólogos oncólogos,



20 patólogos oncólogos y 71 enfermeras/os oncólogas/os; en la región centro del Perú (Pasco, Huánuco, Huancavelica, Ayacucho y Ucayali) a excepción de Junín, no se cuenta con especialistas en oncología, por lo que esta falta de profesionales, resulta atractivo para la empresa,

**Empresas proveedoras de equipamiento biomédico de alta tecnología,** EsSalud, por ser una entidad de gran prestigio y de autofinanciamiento, cuenta con una variedad de proveedores de equipamiento de alta tecnología que son utilizados para prevención, control y atención de pacientes con enfermedades oncológicas; como también con proveedores que proveen compras corporativas entre EsSalud y el Minsa, participando de esta manera un universo de proveedores inclusive del extranjero (compras corporativas a través de UNOPS), no permitiendo la negociación proveedores, monopolio y a un costo relativamente de acuerdo al mercado y avance tecnológico. Estas adquisiciones son distribuidas a todas las Redes Asistenciales, permitiendo el abastecimiento a los centros hospitalarios, permitiendo ser atractivo para la población.

**Empresas proveedoras de bienes estratégicos,** En este rubro de adquisición, EsSalud también cuenta con variedad de proveedores de bienes estratégicos (medicina, material médico, laboratorio, instrumental y otros) para prevención, control y atención de pacientes con enfermedades oncológicas; de igual manera se efectúan compras corporativas entre EsSalud y el Minsa, participando de esta manera un universo de proveedores, no permitiendo la negociación proveedores, monopolio y a un costo relativamente de acuerdo al mercado. También estas adquisiciones son distribuidas a todas las Redes Asistenciales,

permitiendo el abastecimiento a los centros hospitalarios, permitiendo ser atractivo para la población.

#### **2.1.4 Poder de negociación de los clientes**

El poder de negociación de los clientes, se regirá por la regla: Mayor poder de negociación de los clientes conducirá a que la empresa sea menos atractiva, mientras el poder menor de negociación de los clientes convertirá más atractiva para la empresa.

Considerando estos criterios, se evalúa: Pacientes de Cerro de Pasco, Pacientes de la región centro.

**Pacientes de Cerro de Pasco**, Persona que padece física y corporalmente, y especialmente quien se halla bajo atención médica a fin de conseguir la mejora del estado de su salud, paciente Pasqueño con enfermedad oncológica (cáncer pulmón, estómago y otros), quienes presentan bajo poder alguno de negociación en el precio del servicio.

**Pacientes de la Región Centro (Huánuco, Huancavelica, Ayacucho, Ucayali)**, Pacientes con necesidad de atención medica por deterioro de su salud, quien no encuentra un establecimiento de salud en su región que le permita recibir tratamiento médico oncológico, viéndose en la necesidad de acudir a

Hospitales nacionales generado dificultad, pérdida de tiempo y costo excesivo; presentando bajo poder de negociación en el precio del servicio. Como también mejorar la calidad de los servicios y realizar campañas de marketing para cautivar al paciente.

### **2.1.5 Amenazas de ingreso de nuevos productos**

La amenaza de nuevos servicios en el mercado de Cerro de Pasco y la región centro, es baja por razones de no existir dentro de los establecimientos públicos y privados el servicio de oncología y menos servicios sustitutorios, considerando la siguiente regla, una amenaza mayor de servicios sustitutos representa una atracción menor, mientras la aparición de una menor amenaza de servicios sustitutos genera una mayor atracción para la empresa, para lo evaluamos los criterios: servicios sustitutos natural y tradicional, costo del servicio sustituto, disponibilidad del paciente ante el servicios sustitutorio.

**Servicio sustitutorio natural y tradicional**, la Medicina Natural y Tradicional es un método cómodo, que no se reportan complicaciones durante la aplicación del tratamiento y se reduce el consumo de medicamentos al mínimo por parte de los mismos, sin embargo, sirve para tratamientos de enfermedades comunes y de menor gravedad, para los casos de enfermedades oncológicas necesariamente se debe contar con personal especialista en oncología para un tratamiento

especializado. Por lo tanto, no representa una amenaza para la implementación del servicio.

**Costo del servicio sustituto**, por ser un método cómodo, también es barato, sin embargo, no cumple los estándares y protocolos de atención para un paciente oncológico, a comparación de los costos que brinda la Red Asistencial Pasco de EsSalud, para este tipo de atención, el mismo que genera una gran inversión, no representando una amenaza para la implementación del servicio.

**Disponibilidad del paciente ante el servicio sustitutorio**, por la situación económica que atraviesa el País, más aun estando en los rezagos de la pandemia del COVID-19, la población a nivel del Perú, en un 25% de la población activamente económica ha perdido su empleo, viéndose esto reflejado con mayor intensidad en el nivel socio económico C y D, siendo un motivo más para que su atención de salud lo efectúe a través de la medicina natural y tradicional, por lo que al ver su estado de salud deteriorada hacen el esfuerzo económico para su atención por un especialista. Asimismo, en la población de niveles A y B, ocurre lo contrario, ellos ante un síntoma en el estado de su salud, acuden inmediatamente a un tratamiento por el especialista. Analizando estos aspectos la disponibilidad por parte del paciente no genera amenaza para la empresa.

## 2.2 Análisis del macroentorno

A fin de determinar el escenario futuro en el que se desarrollará el plan de implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, utilizaremos como herramienta el análisis PESTEL, el cual toma en cuenta los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos proyectados al futuro de corto y mediano plazo. El análisis PESTEL considera los siguientes niveles de afectación:

1. Primer nivel de afectación muy negativo
2. Segundo nivel de afectación negativo
3. Tercer nivel de afectación neutro
4. Cuarto nivel de afectación positivo
5. Quinto nivel de afectación muy positivo

Identificación de los factores externos que tienen incidencia directa en el desempeño de la operatividad y resultados probables futuros de la empresa, se determinarán los posibles escenarios a considerar en la elaboración del plan estratégico; siendo estos:

- Escenario optimista, considera los factores cuyo nivel de afectación es Positivo o muy positivo.
- Escenario pesimista, considera los factores cuyo nivel de afectación es Negativo o muy negativo.

## 2.2.1 Entorno político legal

La situación actual del Perú plantea retos de índoles institucionales y sistémicas. Contar con una salida institucional a la crisis política luchando contra la corrupción y un sistema que permita la aparición de un político con un liderazgo institucionalista para ocupar el liderazgo del gobierno.

El Plan bicentenario a partir del 2021 basado en el acuerdo nacional y en las 31 políticas de estado que suscribieron las fuerzas políticas nacionales se debe seguir promocionando y garantizando el ejercicio de la función pública eficiente, democrática, transparente, descentralizada y participativa, en el marco de una ciudadanía ejercida a plenitud por los ciudadanos. Situación que no se da a causa de la crisis política e inestabilidad del gobierno de Pedro Castillo Terrones.

**Tabla 3**

*Factores entorno político legal*

FACTORES		Nivel de afectación
POLITICAS	1 Expectativa en el gobierno actual por un cambio en la política nacional, inestable y de incertidumbre jurídica, que solo perjudica al peruano de a pie.	1
	2 Pésima gestión del gobierno actual. El nivel de aprobación del gobierno de Pedro Castillo Terrones debido a su inacción en muchos aspectos, desconocimiento de liderar el gobierno del País y su involucramiento en actos de corrupción	1
	3 Apertura del gobierno a través del Ministerio de Salud para la dación de nuevas normas legales en beneficio del sector salud (Protección y mejora en la atención y calidad de vida del poblador).	3

**Comentario:** Según la tabla se puede observar que los factores 1 y 2 tienen un nivel de afectación de 1 (nivel afectación muy negativo). La gran problemática de nuestro País con el gobierno del Maestro Pedro Castillo, no habiendo oportunidad para mejorar la situación política, social y económica del Perú. Sin embargo, en el factor 3 se mantiene una esperanza de mejora en el sector salud, siendo su nivel de afectación de 3 (nivel de afectación neutro).

### **2.2.2 Entorno económico de la Salud**

El sistema de salud es segmentado y fragmentado. Cerca del 20 % de la población no tiene ningún tipo de cobertura sanitaria. El seguro social – EsSalud cubre solo al 35 % de la población pública y privada; el 5 % tiene seguros privados de salud y el 40 % tiene cobertura estatal.

Al inicio del año 2020, al MINSA se le había asignado S/. 1 761 millones para destinarlos en el gasto de insumos críticos que requieren las entidades de salud. Para el caso de SUSALUD se le asignó S/ 21 millones para asegurar actividades relacionadas a la promoción y protección de derechos de la salud, supervisión a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y la regulación, autorización, registro y fiscalización. Pero, con la pandemia COVID-19 estos presupuestos se incrementaron considerablemente, para el caso de MINSA el

presupuesto para COVID-19, a mitad del año, llegó a S/. 1 532 millones y para el caso de SUSALUD no se asignó recurso adicional.

**Figura 10**

*Factores externos e internos*



*Nota.* Figura tomada de la página web del Ministerio de Economía y Finanzas

**Comentario:** Se observa que dentro de los factores externos se tuvo disminución en el comercio, bajo precio materia prima, problemas transportes, comercio y otros, lo cual genera problema en el factor interno como falta de empleo, poca adquisición de bienes y servicios y otros.



**Tabla 4**

*Factor entorno económico*

		Nivel de afectación	
FACTORES			
ECONOMICO	1	Entrada de nuevos competidores en el mercado de servicios de salud, ampliación de la cantidad de probables proveedores con los que se podría trabajar, mejorando la competitividad.	2
	2	Recuperación de la economía y por ende la dación de mayor presupuesto del MEF para los servicios de salud con calidad y calidez.	4
	3	Informalidad del mercado. Hay muchas entidades prestadoras del servicio de salud, que aún vienen funcionando sin autorizaciones de los entes rectores (informales).	4

**Comentario:** Según la tabla se puede observar que el factor 1 tienen un nivel de afectación de 2 (nivel afectación negativo). Siendo el inconveniente la situación económica del País que no brinda apoyo ni proyecta normas ni resoluciones a favor del empresariado. Los factores 2 y 3 (tiene un nivel afectación buena), mantienen una esperanza de mejora en el sector salud con la dación de mayor presupuesto para la salud de la población.

### 2.2.3 Entorno social y demográfico

El Perú al 30 de junio del 2020, alcanza los 32 millones 625 mil 948 habitantes entre ambos géneros y edad hectárea, cuyo contexto demográfico y social comprende distintos aspectos como la demanda para los diferentes

niveles educativos, la distribución de la población en las distintas zonas urbana y rural, la capacidad económica del país para financiar la demanda por educación, entre otros.

El aumento poblacional que ha experimentado el País, ha traído consigo el desarrollo de externalidades negativas en muchos aspectos de la vida de los individuos, tales como: escasez de recursos, colapso del mercado laboral, pobreza, desigualdad, inseguridad, deterioro ambiental, etc.

**Tabla 5**

*Factor entorno social*

FACTORES		Nivel de afectación	
SOCIAL	1	Conciencia en mejor calidad de vida, bienestar y salud. Cada vez más los peruanos se cuidan y prefieren asistir al médico a modo de prevención.	5
	2	Pobre conocimiento de la población en general y particularmente andina, sobre el tratamiento preventivo y recuperativo en un centro asistencial de enfermedades oncológicas.	2
	3	Tasa de crecimiento de la población es positiva en la región centro del País.	5

**Comentario:** Según la tabla se puede observar que el factor 1 tienen un nivel de afectación de 5 (nivel afectación muy positivo), toda vez que la población se preocupa más por su salud y más aún después de haber pasado la Covi-19. El factor 2 tiene nivel de afectación 2 (nivel de afectación mala). Ya que en la población andina existe poca información y tratamiento de la salud. El factor 3 tiene un nivel de afectación 5 (nivel de afectación muy buena) esto a razón que se viene incrementando la

población en todo el país, lo que genera mayor mercado en los servicios de salud.

#### **2.2.4 Entorno tecnológico**

El uso de la tecnología se está volviendo cada vez más relevante en el sector salud, según la Dirección General de Telesalud, Referencia y Urgencias, explicó que ya existe una reglamentación para la telemedicina desde el 2019 y luego se reforzó en el 2021 por el impacto de la pandemia.

La telecapacitación, telemedicina y telegestión son de las subcategorías más utilizadas por profesionales en el país.

La adopción de tecnología es más común entre las instituciones de salud, hoy existen 2,929 Instituciones prestadoras de salud que están utilizando herramientas de telemedicina. La cifra es alentadora pese a que las limitaciones de infraestructura y conectividad presentes en el país están frenando el desarrollo y aplicación de este tipo de tecnologías.

**Tabla 6**

*Factor entorno tecnológico*

		Nivel de afectación
FACTORES		
TECNOLOGICO	1	Tecnologías de información más accesibles para los servicios de salud (Equipamiento de nueva generación). 4
	2	Inversión significativa en ciencia y tecnología por parte de EsSalud, que genere mayor oportunidad en capacitación y asistencia del personal de la salud y especialistas. 5
	3	Continuidad y apertura de nuevos servicios de salud vía citas virtuales para mayor facilidad y oportuna atención de la población, en referencia a deterioro de su salud con síntomas leves. 4

**Comentario:** Según la tabla se puede observar que el factor 1, 2 y 3 tienen un nivel de afectación de 4 y 5 (niveles afectación positivo y muy positivo), toda vez que la empresa viene adquiriendo equipamiento de tecnología y capacitación para el personal de la salud, permitiendo atenciones inclusive vía virtual y en tiempo real.

**Tabla 7**

*Análisis de factores*

		<b>FACTORES</b>	<b>Escenario</b>
<b>POLITICAS</b>	1	Expectativa en el gobierno actual por un cambio en la política nacional, inestable y de incertidumbre jurídica, que solo perjudica al peruano de a pie.	<b>Pesimista</b>
	2	Pésima gestión del gobierno actual. El nivel de aprobación del gobierno de Pedro Castillo Terrones debido a su inacción en muchos aspectos, desconocimiento de liderar el gobierno del País y su involucramiento en actos de corrupción	<b>Pesimista</b>
	3	Apertura del gobierno a través del Ministerio de Salud para la dación de nuevas normas legales en beneficio del sector salud (Protección y mejora en la atención y calidad de vida del poblador).	<b>Optimista</b>
<b>ECONOMICO</b>	1	Entrada de nuevos competidores en el mercado de servicios de salud, ampliación de la cantidad de probables proveedores con los que se podría trabajar, mejorando la competitividad.	<b>Pesimista</b>
	2	Recuperación de la economía y por ende la dación de mayor presupuesto del MEF para los servicios de salud con calidad y calidez.	<b>Optimista</b>
	3	Informalidad del mercado. Hay muchas entidades prestadoras del servicio de salud, que aún vienen funcionando sin autorizaciones de los entes rectores (informales).	<b>Optimista</b>
<b>SOCIAL</b>	1	Conciencia en mejor calidad de vida, bienestar y salud. Cada vez más los peruanos se cuidan y prefieren asistir al médico a modo de prevención.	<b>Optimista</b>
	2	Pobre conocimiento de la población en general y particularmente andina, sobre el tratamiento preventivo y recuperativo en un centro asistencial de enfermedades oncológicas.	<b>Pesimista</b>
	3	Tasa de crecimiento de la población es positiva en la región centro del País.	<b>Optimista</b>
<b>TECNOLOGICO</b>	1	Tecnologías de información más accesibles para los servicios de salud (Equipamiento de nueva generación).	<b>Optimista</b>
	2	Inversión significativa en ciencia y tecnología por parte de EsSalud, que genere mayor oportunidad en capacitación y asistencia del personal de la salud y especialistas.	<b>Optimista</b>
	3	Continuidad y apertura de nuevos servicios de salud vía citas virtuales apara mayor facilidad y oportuna atención de la población, en referencia a deterioro de su salud con síntomas leves.	<b>Optimista</b>

## **CAPITULO III**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

#### **3.1 Oferta**

##### **3.1.1 Análisis de competencia directa**

Mediante el análisis de la oferta se determina quiénes son las empresas que se dirigen al mismo segmento, conocer el entorno competitivo en dónde se desarrollará este proyecto y describir las condiciones en que estas empresas

ponen a disposición sus servicios para el mercado meta, de manera que permita desarrollar estrategias de establecimiento y participación en el objetivo.

El análisis de las empresas en la ciudad de Cerro de Pasco y ciudades componentes de la región centro ( Huánuco, Huancavelica, Ayacucho y Ucayali) a excepción de la región Junín; que cubran o puedan cubrir la necesidad de la atención medica de salud a través del servicio de Oncología (tratamiento preventivo y recuperativo de cáncer) son casi nula, por razones que dentro de todas estas regiones tanto en los establecimiento públicos, privados y en el seguro social de salud - EsSalud, no brindan el servicio de oncología con profesionales especializados que generen atención de manera inmediata y en tiempo real; es decir que atiendan todos los días.

Por otro lado, al analizar la oferta de posibles entidades de prestaciones de salud que pudieran brindar servicios en las ciudades de la región centro, se pudo determinar que hay Clínicas privadas que ofrecen el servicio de atención a pacientes que tienen síntomas posibles de cáncer, a través de su publicidad en medios locales y publicaciones en diarios regionales.

### **Región Cerro de Pasco**

**Clínica Gonzales**, empresa privada, que brinda servicios de salud en Medicina General, Cirugía, Ginecología, Pediatría, Traumatología y atención de enfermería. Cuenta con la infraestructura necesaria y una sala de operaciones;

pero lo más importante y de acuerdo al presente proyecto, no cuenta con el servicio de oncología, pese a que en Cerro de Pasco, hay gran demanda de pacientes oncológicos con cáncer de pulmón, estómago y otros, por la contaminación de la minera y el no contar con agua potable.

### **Figura 11**

*Logo de la clínica Gonzales en Cerro de Pasco*



*Nota:* Figura extraído de la página web de la clínica Gonzales

**Comentario:** El logo que idéntica a la clínica Gonzales, pensando siempre en tu salud, ubicado en el distrito de Yanacancha – Cerro de Pasco.

Dentro de los servicios que brinda la clínica Gonzales, no está considerado el servicio de oncología, por el hecho de no contar con el profesional especializado en oncología ni el equipamiento necesario para dicho tratamiento.



## Figura 12

*Infraestructura de la clínica Gonzales en Cerro de Pasco*



*Nota:* Imagen extraída de la página web de la clínica Gonzales

**Comentario:** Fachada de la clínica Gonzales, donde atienden a pacientes particulares.

**Clínica Armas**, empresa privada, que brinda servicios de salud en Medicina General, Ginecología, Pediatría, y atención de enfermería. No cuenta con una sala de operaciones; tiene una infraestructura reducida que no permite una atención de calidad al usuario.

## Figura 13

*Logo de la clínica Armas en Cerro de Pasco*



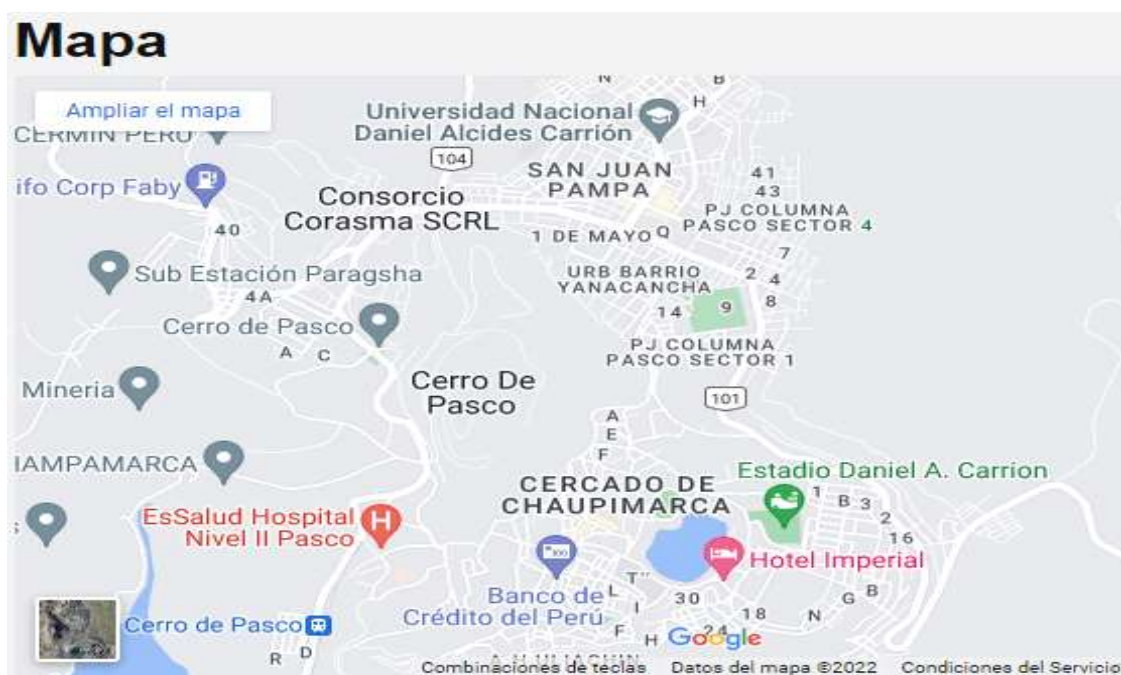
*Nota:* Imagen extraído de la página web de la Clínica Armas.

**Comentario:** El logo que idéntica a la clínica Gonzales, ubicado en el distrito de Chaupimarca – Cerro de Pasco.

La Clínica Armas, tampoco brinda los servicios de oncología, por el hecho de no contar con infraestructura y profesional especializado en oncología ni el equipamiento necesario para dicho tratamiento.

**Figura 14**

*Mapa ubicación clínica Armas en Cerro de Pasco*



*Nota:* Imagen extraído de la Google maps.

**Comentario:** Mapa de ubicación de la Clínica Armas en la ciudad de Cerro de Pasco.

## Región Huánuco

**Centro Médico Detecta**, Clínica privada ubicado en la ciudad de Huánuco, brinda atención en las especialidades de Medicina general, Medicina Interna, Gastroenterología, Cardiología, Neurología, Endocrinología, Ginecología y otros. Cuenta con una infraestructura no muy amplia que, no tiene sala de operaciones, según su publicidad señala brindar atención médica experta, Tratamientos Innovadores, Innovación Médica, Programación de Citas, Tratamientos Eficientes, Medicina internacional, Médicos especialistas.

### Figura 15

*Logo de la Clínica Detecta en Huánuco Perú*



**Nota:** Imagen extraído de la página web de la clínica Detecta de Huánuco.

**Comentario:** Logo que identifica a la Clínica Detecta, ubicado en el Jr. General Prado 982 – Huánuco Perú.

La Clínica Detecta, cada cierto tiempo de 6 meses, presenta un programa de atención medica con especialistas traídos desde la ciudad de Lima; donde indican las especialidades y días de atención, es como una campaña médica

para atención de pacientes; sin embargo, tampoco señalan traer médicos especialistas en oncología, dejando de lado a pacientes que sufren con enfermedades cancerígenas.

**Figura 16**

*Infraestructura del centro especializado Detecta en Huánuco*



*Nota:* Imagen extraído de la página web de la clínica Huánuco.

**Comentario:** Infraestructura actual de la Clínica Detecta en Huánuco Perú.

**Clínica Huánuco**, Empresa de responsabilidad limitada, que cuenta con una existencia de 25 años de funcionamiento en la ciudad de Huánuco, brindando confianza que sólo el tiempo y la experiencia le pueden garantizar, cuenta con una infraestructura adecuada con dos salas de operaciones y equipos de última tecnología para las intervenciones y atenciones en Medicina General, Traumatología, Cirugía, Gastroenterología y otros, cuenta con un staff de

profesionales. Atiende las 24 horas poniendo a disposición todas las especialidades que sean de necesidad.

**Figura 17**

*Publicidad de atención de la Clínica Huánuco.*

**Clínica Huánuco**

CLINICA HUANUCO  
C.H.  
EXPERIENCIA PARA SU SALUD

OFRECE SERVICIOS DE LAS DIFERENTES ESPECIALIDADES

- \* Traumatología
- \* Medicina Interna
- \* Cirugía
- \* Ginecología
- \* Oftalmológica
- \* Neurocirugía
- \* Pediatría
- \* Neurología
- \* Cardiología
- \* Medicina General
- \* Dermatología
- \* Otorrinolaringología
- \* Gastroenterología
- \* Laboratorio

ATENCIÓN EN EMERGENCIA 24 HORAS

PLANTA DE OXÍGENO LAS 24 HORAS

SERVICIO ADICIONAL:

- \* Ecografía
- \* Rayos X
- \* Ambulancia
- \* Salud Ocupacional
- \* Unidad de Cuidados Intensivos UCI

ATENCIÓN LAS 24 HORAS A LOS DIFERENTES SEGUROS:

RIMAC Pacifico MAPFRE Sanitas  
Feban SOAT La Positiva CORPAC

*Nota:* Imagen extraído de la página web de la Clínica Huánuco.

**Comentario:** Publicidad de la Clínica Huánuco, en los servicios que ofrece a la población huanuqueña y horarios de atención.

La Clínica Huánuco, tampoco brinda los servicios de salud en oncología, por no contar con el especialista calificado, en su mayoría los profesionales de la salud, son personal que laboran en establecimientos de salud pública y el seguro social de salud. Quienes asisten a la llamada de la clínica.

## Figura 18

*Infraestructura de la Clínica Huánuco.*



*Nota:* Imagen extraído de la página web de la Clínica Huánuco.

**Comentario:** Infraestructura actual de la Clínica Huánuco, en la ciudad de Huánuco.

## Región Huancavelica

**Clínica Vida**, Atención con seguridad y confianza, nuestro staff de médicos de alta calidad técnica y humana, somos una clínica privada que ofrece la mejor atención de salud de alta complejidad a nuestros pacientes en la ciudad de Huancavelica, mediante la tecnología más avanzada, le brindamos al paciente un diagnóstico preciso, que no pueden ser vistos de la misma manera por otros equipos. Servicio de Medicina, Cirugía, Traumatología, Pediatría, Ginecología y otros. Cuenta con una amplia infraestructura.

## Figura 19

*Logo de la Clínica Vida en Huancavelica*



*Nota:* Imagen extraído de la página web de la Clínica Vida.

**Comentario:** Logo que identifica a la Clínica Vida, ubicado en Av. Andrés Avelino Cáceres - Huancavelica.

La Clínica Vida, siendo el establecimiento de atención privada más grande en Huancavelica, tampoco brinda los servicios oncología, no cuenta con el especialista en oncología, al igual que otras Clínicas en su mayoría los profesionales de la salud, son personal que laboran en establecimientos de salud pública y el seguro social de salud. Quienes asisten a la llamada de la clínica.

## Figura 20

### *Infraestructura de la Clínica Vida en Huancavelica*



*Nota:* Imagen extraído de la página web de la Clínica Vida.

**Comentario:** Infraestructura actual de la Clínica Vida - Huancavelica.

## Región Ayacucho

**Clínica El Nazareno**, Es una empresa Prestadora de Servicios de Salud con más de 15 años en el mercado certificado por la Superintendencia Nacional de Aseguramiento Universal en Salud, con registro Nro. 030606C y premiado por la Empresa Peruana del Año 2007- 2011, cuenta con una oferta de valor renovada, con infraestructura médica moderna en tecnología y todas las facilidades para responder a las necesidades de nuestros pacientes, con procedimientos eficientes que se complementan plenamente con un Staff Médico y Asistencial altamente calificado y comprometido con la salud de nuestros pacientes. Nuestra filosofía es "Donde tu salud es lo primero", y lo hacemos respetando sus preocupaciones, su salud y sus tiempos. Colocando a su servicio más de 15



(Medicina, Cirugía, Pediatría, Ginecología, Traumatología y otras especialidades), cuenta con ambulancia, sala de operaciones, hospitalización, tomografía, mamografía, video endoscopia, densitometría, cistoscopia, Rayos x y Laboratorio.

### **Figura 21**

*Logo de la Clínica El Nazareno en Ayacucho*



*Nota:* Imagen extraído de la página web de la Clínica El Nazareno

**Comentario:** Logo que identifica a la Clínica Vida, ubicado en Av. Andrés Avelino Cáceres - Huancavelica.

La Clínica El Nazareno, también es uno de los establecimientos de atención privada más grande en Ayacucho, no cuenta con el especialista en oncología y al igual que mayoría de las Clínicas los profesionales de la salud, son personal que laboran en establecimientos de salud pública y el seguro social de salud. Quienes asisten a la llamada de la clínica.

## Figura 22

*Infraestructura actual de la Clínica El Nazareno en Ayacucho*



*Nota:* Imagen extraído de la página web de la Clínica El Nazareno

**Comentario:** Infraestructura actual de la Clínica El Nazareno - Ayacucho.

## Región Ucayali

**Clínica Amazónica,** Clínica que pone a tu disposición las principales especialidades y un equipo de médicos y enfermeras de gran prestigio y experiencia. Contamos con modernas instalaciones, equipos de última generación, laboratorio y área de imágenes propios, brindando a nuestros pacientes atención médica integral en un solo centro de salud.

### **Figura 23**

*Logo de la Clínica El Amazónica en Ucayali*



*Nota:* Imagen extraído de la página web de la Clínica Amazónica

**Comentario:** Logo que identifica a la Clínica Amazónica – Pucallpa - Ucayali.

La Clínica Amazónica, Establecimientos privada de mayor afluencia de pacientes en Pucallpa, sin embargo, no cuenta con el especialista en oncología y al igual que mayoría de las Clínicas los profesionales de la salud, son personal que laboran en establecimientos de salud pública y el seguro social de salud. Quienes asisten a la llamada de la clínica.

## Figura 24

### *Infraestructura actual de la Clínica Amazónica en Ucayali*



*Nota:* Imagen extraído de la página web de la Clínica Amazónica

**Comentario:** Infraestructura actual de la Clínica Amazónica – Pucallpa - Ucayali.

## **Hospitales del Seguro Social de Salud – EsSalud, a nivel de la Región Centro.**

Hospital nivel II Huánuco – Seguro Social de Salud

Hospital nivel II Pucallpa – Ucayali – Seguro Social de Salud

Hospital nivel II Huamanga – Ayacucho – Seguro Social de Salud

Hospital nivel II Huancavelica – Seguro Social de Salud

Establecimientos que brindan prestaciones de salud, económicas y sociales, a pacientes asegurados y no asegurados, con presencia a nivel

nacional, tiene una gestión innovadora y eficiente que garantiza la protección financiera integrales de la prestación.

En estos establecimientos de EsSalud de la región centro, ningún centro asistencial brinda el servicio de oncología, por razones de no contar con el profesional oncólogo.

### **Figura 25**

*Logo de la Institución del Seguro Social de Salud - EsSalud*



*Nota:* Imagen extraído de la página web EsSalud

**Comentario:** Logo que identifica a nivel nacional al Seguro Social de Salud - EsSalud.

Para realizar la segmentación de la oferta de los competidores de la ciudad de Cerro de Pasco y de la Región Centro, en relación a la prestación de los servicios de salud en oncología, se ha realizado la calificación de la oferta de acuerdo al sector que corresponde, al nivel socio económico de pacientes, ubicación, tipo de prestación, si cuenta con el servicio de oncología y especialista.

**Tabla 8***Estudio de la oferta*

Establecimientos De Salud	Sector	Nivel NSE	Ubicación	Seguro de salud	Servicios Oncología	Oncólogo
Clínica Gonzales	Privado	A, B y C	Pasco	Privada	NO	NO
Clínica Armas	Privado	A, B y C	Pasco	Privada	NO	NO
Centro Medico Detecta	Privado	A, B y C	Huánuco	Privada	NO	NO
Clínica Huánuco	Privado	A, B y C	Huánuco	Privada	NO	NO
Clínica Vida	Privado	A, B y C	Huancavelica	Privada	NO	NO
Clínica El Nazareno	Privado	A, B y C	Ayacucho	Privada	NO	NO
Clínica Amazónica	Privado	A, B y C	Ucayali	Privada	NO	NO
EsSalud Centro	Público	C, D y E	Región Centro	Seguro Social	NO	NO

*Nota:* Tabla de establecimientos de salud pública y privado de la región centro del País.

**Comentario:** La segmentación de los centros de salud de la región centro quienes brindan las prestaciones de salud en varias especialidades se interpreta que son todos tantos en el sector público y privado, focalizando su prestación en el sector socio económico A, B y C, ya que son clientes potenciales que pueden solventar una atención de salud privada. Solo el Seguro Social de salud de la región centro, focaliza su atención en el sector socio económico C, D y E.

La oferta por parte de los establecimientos de salud del sector privado y público en Cerro de Pasco y la región centro, específicamente en el servicio de oncología es nula, ya que todos los establecimientos solo ofrecen servicios en otras especialidades distinta al de oncología, ya que no cuentan con el servicio ni el especialista. Por lo que es aparente ingresar al mercado competitivo a fin de satisfacer la demanda del mercado.

## **3.2 Demanda**

### **3.2.1 Perfil del cliente objetivo**

La implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, se enfoca directamente a la población asegurada y no asegurada de Cerro de Pasco y de la región centro; de las diferentes edades y sexo; quienes en atención a un desorden en su salud por:

- Aparición de un bulto o nódulo
- Dolor persistente del cuerpo en el tiempo
- Una herida o úlcera que no cicatriza (incluyendo las úlceras de la boca).
- Una mancha o lunar que cambia de forma, tamaño y/o color.
- Una lesión en la piel que ha aparecido recientemente y sigue creciendo.
- Sangrado o hemorragias anormales.
- Tos y/o ronquera persistente por más de tres semanas
- Cambio en los hábitos urinarios o intestinales.
- Pérdida de peso injustificado.

Requieren una atención médica e inmediata, por especialistas en oncología; a fin de recibir un tratamiento inicial con pruebas y análisis que determinen una posible enfermedad tumoral (cáncer), Y que este tratamiento ayude a una detección precoz de la enfermedad y que permita mejorar su estado de salud.

Es así que, con la Implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, se ofrecerá al mercado de Cerro de Pasco y la región centro; Un servicio de oncología que permita una atención de calidad en tiempo real, con médicos especialistas oncólogos laborando los días calendarios según programación, atención a diario; para lo cual se contará con infraestructura, equipamiento y personal calificado.

Los datos que se emplean para la información estadística se han obtenido del INEI y APEIM, cuya segmentación del mercado objetivo es:

- Demográfica : Hombres y mujeres
- Nivel socio económico: El servicio de oncología en Cerro de Pasco y en la región centro, está dirigido a la población de todos los niveles socio económico.
- Psicográfica : Características, estilo, clases, creencias, actitudes de la población; donde la empresa está dispuesta a invertir.
- Geografía: Población en general que reside en Cerro de Pasco y la región centro del País.



**Figura 26**

*Distribución de personas en Pasco y Ucayali*

**APEIM**

NSE Principales Resultados

## Distribución de Personas según NSE 2021 Departamento – Perú Urbano

(%) Horizontal

Departamento	TOTAL	NSE AB	NSE C	NSE D	NSE E	Muestra	Error (%)
LAMBAYEQUE	100%	8.1%	35.5%	36.4%	20.0%	4221	1.5%
LIMA	100%	21.4%	47.2%	25.0%	6.4%	14568	0.8%
LORETO	100%	4.9%	25.7%	24.6%	44.7%	4090	1.5%
MADRE DE DIOS	100%	2.1%	32.9%	38.5%	26.5%	1464	2.6%
MOQUEGUA	100%	14.8%	46.9%	25.7%	12.6%	2386	2.0%
PASCO	100%	2.2%	18.8%	34.9%	44.0%	1787	2.3%
PIURA	100%	4.6%	29.1%	40.8%	25.5%	5080	1.4%
PUNO	100%	2.4%	11.9%	39.2%	46.6%	1520	2.5%
SAN MARTIN	100%	4.9%	21.1%	36.5%	37.6%	2884	1.8%
TACNA	100%	13.8%	45.0%	33.8%	7.4%	3484	1.7%
TUMBES	100%	3.2%	28.0%	42.4%	26.3%	2515	2.0%
UCAYALI	100%	3.6%	24.3%	35.1%	37.0%	3378	1.7%

*Nota:* figura extraída de la página web de APEIM

**Comentario:** Según la encuesta nacional de hogares, la distribución de personas en Pasco de acuerdo al nivel socio económico 2021, en Pasco el NSE A y B lo conforman un 2.2% y el nivel más bajo NSE E lo conforman un 44.0%, siendo la mayor cantidad de población. En Ucayali el NSE A y B lo conforman un 3.6% y el nivel más bajo NSE E lo conforman un 37.0%, siendo la mayor cantidad de población.

**Figura 27**

*Distribución de personas en Huánuco, Huancavelica y Ayacucho*

**APEIM**

NSE Principales Resultados

## Distribución de Personas según NSE 2021 Departamento – Perú Urbano

(%) Horizontal

Departamento	TOTAL	NSE AB	NSE C	NSE D	NSE E	Muestra	Error (%)
AMAZONAS	100%	4.9%	21.3%	24.9%	49.0%	1484	2.5%
ANCASH	100%	8.7%	40.5%	29.6%	21.3%	3021	1.8%
APURIMAC	100%	4.5%	24.3%	29.1%	42.1%	955	3.2%
AREQUIPA	100%	18.1%	43.8%	27.6%	10.5%	4338	1.5%
AYACUCHO	100%	2.5%	17.6%	29.3%	50.6%	1762	2.3%
CAJAMARCA	100%	6.0%	26.2%	33.1%	34.6%	1578	2.5%
CALLAO	100%	16.3%	48.9%	28.7%	6.2%	3806	1.6%
CUSCO	100%	4.8%	23.9%	24.1%	47.2%	1780	2.3%
HUANCABELICA	100%	0.9%	15.2%	33.0%	50.9%	751	3.6%
HUANUCO	100%	5.0%	29.7%	29.1%	36.2%	1687	2.4%
ICA	100%	6.8%	47.3%	36.4%	9.4%	4481	1.5%
JUNIN	100%	5.8%	26.5%	30.2%	37.5%	2768	1.9%
LA LIBERTAD	100%	7.0%	40.1%	32.0%	20.9%	4334	1.5%

*Nota:* figura extraída de la página web de APEIM

**Comentario:** Según la encuesta nacional de hogares, la distribución de personas en Ayacucho de acuerdo al nivel socio económico 2021, el NSE A y B lo conforman un 2.5% y el nivel más bajo NSE E lo conforman un 50.6%, siendo la mayor cantidad de población. En Huancavelica el NSE A y B lo conforman un 0.9% y el nivel más bajo NSE E lo conforman un 50.90%, siendo la mayor cantidad de población. En Huánuco el NSE A y B lo conforman un 5.0% y el nivel más bajo NSE E lo conforman un 36.20%, siendo la mayor cantidad de población

**Figura 28**

*Perfil socio económico del Perú 2021*



*Nota:* figura extraída de la página web de APEIM

**Comentario:** La encuesta nacional de hogares, estimó la existencia de 9 millones de hogares que albergan a 33 millones de habitantes en todo el Perú. Su distribución socio económica de la población es: NSE A (la más alta) 1.8% en el 2019 y al 2021 bajó a 1.0%, esto debido a la pérdida de empleo por la pandemia del Covid-19. El NSE E (más bajo) 34.2% en el 2019 y al 2021 subió a 35.3%, aumentando así la población que menos tiene.

**Figura 29**

*Ingreso promedio familiar*



*Nota:* figura extraída de la página web de APEIM

**Comentario:** Los ingresos promedios familiar mensual versus los gastos mensuales, no han tenido casi variación a comparación de años anteriores, debido a que no hubo incremento en las remuneraciones de los trabajadores, siendo su comportamiento: NSE A (la más alta) ingreso mensual de S/. 12,647 y un gasto mensual del 57.9% un poco más de la mitad de ingresos. En el NSE E (más bajo) ingreso mensual de S/. 1,242 y un gasto mensual de 89.8% casi un gasto total del ingreso, lo cual no le permite efectuar gastos adicionales ni mucho menor ahorrar.

**Figura 30**

*Ingreso promedio familiar por rubros*

**APEIM**

Perfil Hogares Según NSE Perú Total

## Ingresos y Gastos Según NSE 2021 Perú Total

	TOTAL	NSE AB	NSE C	NSE C1	NSE C2	NSE D	NSE E
<b>Promedios</b>							
GRUPO 1: Alimentos dentro del hogar	S/925	S/1,501	S/1,167	S/1,221	S/1,099	S/886	S/596
GRUPO 2: Bebidas alcohólicas y estupefacientes	S/3	S/16	S/3	S/3	S/2	S/2	S/1
GRUPO 3: Vestido y calzado	S/95	S/192	S/114	S/122	S/103	S/79	S/65
GRUPO 4: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	S/267	S/647	S/370	S/407	S/323	S/229	S/105
GRUPO 5: Muebles, enseres y mantenimiento de la vivienda	S/124	S/335	S/130	S/141	S/116	S/94	S/81
GRUPO 6: Salud	S/149	S/362	S/199	S/218	S/174	S/126	S/65
GRUPO 7: Transporte	S/68	S/230	S/60	S/70	S/48	S/44	S/45
GRUPO 8: Comunicaciones	S/146	S/462	S/209	S/247	S/161	S/91	S/46
GRUPO 9: Recreación y cultura, otros bienes y servicios	S/45	S/137	S/54	S/62	S/45	S/31	S/22
GRUPO 10: Educación	S/90	S/394	S/123	S/150	S/89	S/42	S/13
GRUPO 11: Restaurantes y hoteles, alimentos fuera del hogar	S/26	S/69	S/35	S/37	S/33	S/23	S/9
GRUPO 12: Bienes y servicios diversos, cuidado personal	S/112	S/237	S/138	S/150	S/123	S/96	S/67

*Nota:* figura extraída de la página web de APEIM

**Comentario:** Los gastos mensuales que efectúa la población en el Perú, lo realizan de acuerdo al nivel socio económico NSE y a las necesidades primordiales de cada familia y poblador. Podemos observar que los gastos en Salud, el NSE A y B invierte un promedio mensual de S/. 362 monto que le permite efectuar atenciones médicas, y la población del nivel más bajo NSE E invierte S/. 65 mensuales, monto que no cubre ni una sola atención médica al poblador, esto sin considerar la carga o integrantes de la familia.

### 3.2.2 Determinación del tamaño de la muestra

Dentro del estudio de la demanda, identificaremos el perfil del cliente potencial, su preferencia y posibilidad de una atención médica en el servicio de oncología, a fin de estimar el parámetro determinado con un grado de confianza deseado.

Para la determinación del tamaño de muestra, se tomará en cuenta a la población total de la ciudad de Cerro de Pasco y de la región centro.

**Figura 31**

*Tipos de muestreo*



*Nota:* figura extraída de [edu.gcfglobal.org](http://edu.gcfglobal.org)

**Comentario:** En la imagen podemos observar los tipos de muestreo que se dividen en dos categorías: Probabilístico y no probabilístico. Tomado para la presente muestra la categoría no probabilístico.

Población ciudad de Pasco (INEI 2016) 306,576

Población ciudad de Huánuco (INEI 2016) 867,227

Población ciudad de Huancavelica (INEI 2016)	498,556
Población ciudad de Ayacucho (INEI 2016)	696,152
Población ciudad de Ucayali (INEI 2016)	500,543

Considerando que el proyecto de implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco, se efectuará en el presente ejercicio 2022 y que a la actualidad no hay un nuevo censo; en ese sentido la población en muestreo se convierte en desconocida. Entonces la muestra implica el número obtenido en relación a la fórmula de cálculo de tamaño de la muestra (muestras desconocidas o infinitas).

Para determinar el tamaño de la muestra de estudio en una población desconocida, existe un grado de confianza del 95% (según Hernández Sampieri et al.2014). Asimismo, la categoría de muestreo es no probalístico y por convivencia, considerando que la implementación del servicio de oncología, está dirigido a la población que necesita dicho servicio.

Esta ecuación se utiliza para un tamaño de población desconocido o muy grande.

### Formula para calcular el tamaño de muestra infinita

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

**n** = Tamaño de muestra buscado

**N** = Tamaño de la Población o Universo

**z** = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

**e** = Error de estimación máximo aceptado

**p** = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

**q** = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

- + 90 % – Puntuación Z = 1,645
- + 95 % – Puntuación Z = 1,96
- + 99 % – Puntuación Z = 2,576

Entonces:

Nivel de confianza del 95 %, una desviación estándar de 0,5 y un margen de error (intervalo de confianza) de  $\pm 5\%$ .

$$((1,96)^2 \times 0,5(0,5)) / (0,05)^2$$

$$(3,8416 \times 0,25) / 0,0025$$

$$0,9604 / 0,0025$$

$$384,16$$

***Muestra en base a 385 pobladores.***

### **3.2.3 Técnica de investigación y tabulación de resultados**

La recopilación de datos es tan importante como su posterior tratamiento para poder sacarles el máximo provecho y realizar análisis certeros y que respondan adecuadamente a nuestros objetivos.

De la muestra de 385 pobladores de la ciudad de Cerro de Pasco y de la región centro, se aplicará la encuesta a todas aquellos que se encuentren dentro



del ámbito de los centros asistenciales públicos y privados: Clínica Gonzales y Clínica Armas de Cerro de Pasco; Clínica Huánuco y Clínica Detecta de la ciudad de Huánuco; Clínica Vida de Huancavelica; Clínica El Nazareno de Ayacucho; Clínica Amazónica de Ucayali y Centros asistenciales de EsSalud en la región centro. Para lo cual, dentro de la recolección de datos, se tomarán criterios que conduzcan a la evaluación de posibilidad y preferencia en el cliente potencial.

- Conocer las necesidades, posibilidades y preferencias de la población en la atención médica de su salud en el servicio de oncología.
- Identificar la situación socio económica del poblador, que puedan acceder a los servicios de salud.
- Recolección de datos en general del poblador que requiere atención médica en oncología.

Con estos datos se estructura un cuestionario con preguntas que fueron elaboradas exclusivamente para el propósito de la implementación del servicio de oncología.

### **3.2.4 Resultados**

Con la información recopilada de 385 pobladores, calificadas como clientes potenciales para acceder al servicio de oncología, se obtuvo el siguiente perfil del cliente.

**Tabla 9***Primera pregunta*

Variable	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
Ud. piensa Que su Salud es	Muy mala	38	9.87%
	Mala	155	40.26%
	Regular	117	30.39%
	Buena	60	15.58%
	Muy buena	15	3.90%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que el 40.26% de pobladores señalan que su estado de salud es malo, y el 3.90% indica que su salud es muy buena.

**Tabla 10***Segunda pregunta*

Variable	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
Como esta su estado De salud a comparación De hace 2 años atrás	Mucho peor	47	12.21%
	Algo peor	62	16.10%
	Igual	148	38.44%
	Mejor	93	24.16%
	Mucho mejor	35	9.09%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que el 38.44% de pobladores señalan que su estado de salud a comparación de hace 2 años atrás esta igual, y el 9.09% indica que su salud está mucho mejor.

**Tabla 11***Tercera pregunta*

Variable	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
Cuál es su síntoma	Aparición de bulto o nódulo	74	19.22%
Por lo que desearía	Sangrado o hemorragia	34	8.83%
Que le atienda un	Tos persistente	118	30.65%
Médico oncólogo.	Dolor estomago continuo	145	37.66%
	Manchas o lunar	14	3.64%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que el 37.66% de pobladores señalan que su sufren de dolor de estómago, el 30.65% sufren de tos persistente; el 19.22% sufre de aparición de bultos en el cuerpo; siendo estos tres síntomas que ajena más a la población. Y el 3.64% señala que le aparecen manchas o lunar.

**Tabla 12***Cuarta pregunta*

Variable	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
A qué hospital o	Clínica privada	120	31.17%
Clínica acudió	EsSalud	108	28.05%
Para su tratamiento	Minsa	116	30.13%
	Tópicos/Farmacias	5	1.30%
	Otros	36	9.35%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que el 31.17% de pobladores señalan que asistieron a una clínica privada, el 28.05% acudieron a EsSalud, el 30.13% a hospitales del Minsa; siendo estos tres establecimientos lugares donde asistieron los pobladores. Y el 9.35% se trataron con otros tratamientos.

**Tabla 13***Quinta pregunta*

Variable	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
Tuvo resultado Positivo o mejora en Su salud, cuando Fue al Hospital o Clínica	SI	67	17.40%
	NO	318	82.60%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que el 82.60% de pobladores señalan que asistieron a un centro asistencial pero que no tuvieron mejora en su salud, por no contar con el servicio de oncología, ni médico especialista, siendo tratados por medico generales. El 17.40% que acudieron a un centro asistencial señalan que obtuvieron mejora.

**Tabla 14***Sexta pregunta*

Variable	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
Tuvo algún problema En su atención en el Centro de salud	SI	313	81.30%
	NO	72	18.70%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que el 81.30% de pobladores señalan que tuvieron problemas en su atención médica en un centro de salud y el 18.70% señala que no tuvo problemas en su atención.

**Tabla 15***Séptima pregunta*

Variable	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
La cita médica en el Centro de salud, que lo atendió. Fue fácil encontrarla	SI	90	23.38%
	NO	295	76.62%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que el 76.62% de pobladores señalan que no le fue fácil adquirir una cita para su atención médica. Mientras el 23.38% señala que si le fue fácil sacar una cita.

**Tabla 16***Octava pregunta*

Variable	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
Porque tipo de problema le fue difícil sacar una cita médica en el centro asistencial que lo atendió.	Costo alto	85	22.08%
	No hubo citas	56	14.55%
	No hubo medico	83	21.56%
	Tiempo espera	69	17.92%
	Mala información	50	12.98%
	Otros	42	10.91%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que el 10.91% de pobladores señalan que tuvo problemas en la mala información para la cita. Y el 21.56% y 22.08% señalan que no le fue fácil adquirir una cita para su atención médica por el alto costo y la falta de profesional especializado en oncología.

**Tabla 17***Novena pregunta*

Variable	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
Que monto pago por su atención médica en el centro asistencial que lo atendió.	De 30 a 60	45	11.69%
	De 60 a 90	62	16.10%
	De 90 a 120	70	18.18%
	De 120 a 160	110	28.57%
	De 160 a 200	83	21.56%
	De 200 a más	15	3.90%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que el 28.57% de pobladores señalan que pagaron entre 120 a 160 por una cita médica, el 21.56 pago entre 160 a 200 monto altísimo en comparación al NSE de la población y solo el 11.69% pago entre 30 a 60 por una cita médica.

**Tabla 18***Décima pregunta*

Variable	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
Cuanto cree que se debe pagar por una Consulta médica en EsSalud.	De 30 a 60	235	61.04%
	De 60 a 90	64	16.62%
	De 90 a 120	50	12.99%
	De 120 a más	36	9.35%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que el 61.04% de pobladores mencionan que una consulta en EsSalud, debe costar entre 30 a 60 soles. Y solo el 9.35% señala que una consulta en EsSalud debe costar entre 120 a más.

**Tabla 19***Décima primera pregunta*

Variable	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
Puede indicar como llego a EsSalud para su atención medica	Por redes sociales	188	48.83%
	Por publicidad	99	25.71%
	Por un familiar	25	6.49%
	Por recomendación	70	18.18%
	Otros	3	0.79%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que el 48.83% y 25.71% de pobladores mencionan que llego a EsSalud por informe en redes sociales y publicidad, lo que se deberá reforzar en la implementación del servicio de oncología. Solo el 0.79% de la población indica que llego por otros medios.

**Tabla 20***Décima segunda pregunta*

Variable	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
Cómo calificaría la Atención en EsSalud	Muy buena	15	3.90%
	Buena	98	25.45%
	Regular	165	42.86%
	Muy malo	19	4.94%
	Malo	88	22.85%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que el 42.86% y el 22.85% de pobladores mencionan que la atención en EsSalud es regular y malo. Variantes que deben ser repotenciados para la implementación del servicio de oncología Solo el 3.90% señala que la atención es muy buena.

**Tabla 21***Décima tercera pregunta*

Variable	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
Que desearía que EsSalud Mejore y le brinde en una Atención médica.	Precio	85	22.08%
	Profesionales	112	29.09%
	Cero colas	98	25.45%
	Tiempo espera	80	20.78%
	Ambiente grato	10	2.60%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que el 29.09% y el 25.45% de pobladores mencionan que EsSalud debe mejorar con buenos profesionales y no maltrato con las colas. Y el 20.78% requiere una atención inmediata.

**Tabla 22***Décima cuarta pregunta - Edad*

Dimensión	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 a 30	88	22.86%
	31 a 42	145	37.66%
	43 a 55	71	18.44%
	56 a 65	45	11.69%
	66 a más	36	9.35%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que la mayoría de pobladores encuestada tiene entre 31 a 42 años con un 37.66%, entre 18 a 30 años el 22.86%. y el 18.44% entre 43 a 55 años, población donde se dirigirá la implementación del servicio de oncología.



**Tabla 23***Décima quinta pregunta – Grado Instrucción*

Dimensión	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
Grado instrucción	Primaria completa	131	34.03%
	Secundaria completa	103	26.75%
	Superior	97	25.19%
	Grado	16	4.16%
	Ninguno	38	9.87%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que la mayoría de pobladores encuestada solo tiene estudios de primaria y secundaria completa con un 34.03% y 26.75%. Y el 9.87% no tiene estudio alguno.

**Tabla 24***Décima sexta pregunta – Residencia*

Dimensión	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
Lugar Residencia	Ciudad	65	16.89%
	Calle/Avenida	89	23.12%
	Pueblo Joven	110	28.57%
	Urbanización	75	19.48%
	Otros	46	11.94%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que el 28.57% de la población encuestada vive en Pueblo Joven, el 16.89% vive en la ciudad y el 11.49% vive en otros lugares (fuera de la ciudad).

**Tabla 25***Décima séptima pregunta – Ingresos*

Dimensión	Valor Final	Frecuencia	Porcentaje
Ingreso Económico	Menor a 1,025	44	11.43%
	1,026 a 1,800	73	18.96%
	1,801 a 2,500	128	33.25%
	2,501 a 3,500	99	25.71%
	3,500 a más	41	10.65%
Total		385	100.00%

**Comentario:** Datos obtenidos y procesados de la encuesta, donde se observa que la población de mayor ingreso oscila entre 1,801 a 2,500 con un 33.25%. Y la de menor ingreso oscila en monto menor al sueldo mínimo vital con un 11.43%.

Con la encuesta realizada y datos obtenidos, podemos iniciar el proceso de Plan de comercialización.

## **CAPITULO IV**

### **PLAN DE COMERCIALIZACION**

#### **4.1 Mercado**

El estudio de mercado es una iniciativa elaborada dentro de las estrategias de marketing que realizan las empresas cuando pretenden estudiar y conocer una actividad económica en concreto. En nuestro caso la Implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco – EsSalud, para lo cual se desarrollará previa descripción de la segmentación geográfica, demográfica, socioeconómica y psicográfica; pudiendo identificar al cliente potencial asegurados y no asegurados de EsSalud a nivel de la región centro del País, el mismo que permitirá brindar un servicio a la necesidad del

deterioro de la salud del poblador, ante la falta de una atención del servicio de oncología.

#### 4.1.1 Segmentación geográfica

Considerando que la segmentación geográfica es una división de mercado de acuerdo al lugar o zona donde se encuentra el cliente potencial, región, país, estado, ciudad, entre otras. Ayudará a desarrollar la Implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud.

**Tabla 26**

*Segmentación geográfica de Cerro de Pasco*

Concepto	Ubicación
País	Perú
Región	Pasco
Provincia	Pasco
Distritos	Chaupimarca, Yanacancha, Huachon, Huariaca, Huayllay, Ninacaca, Pallanchacra, Paucartambo, Ticlacayan, Simón Bolívar, San Francisco de Asís, Tinyahuarco, Vicco

**Comentario:** En la tabla 26 se puede observar la segmentación de mercado donde trabajara EsSalud para la implementación del servicio de oncología, primordialmente en la población no asegurada.

#### **4.1.2 Segmentación demográfica**

EsSalud, identifico al cliente potencial, que corresponde a personas entre 18 a 65 años, a razón que la ciudad de Cerro de Pasco, es una ciudad completamente contaminada por los desechos mineros y el consumo de agua contaminada; los mismos que generan enfermedades en los pulmones y estómago, siendo esto la causa principal del padecimiento de cáncer a los pulmones y estómago.

#### **4.1.3 Segmentación socioeconómica**

El estudio del nivel socio económico NSE donde EsSalud focalizará la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco, son los NSE: A, B, C, D y E (todos) quienes necesitan la atención inmediata del profesional oncólogo; toda vez que este tipo de enfermedad no escoge los niveles socioeconómicos.

#### **4.1.4 Segmentación psicográfica**

Una segmentación psicográfica es una forma de seccionar a tu grupo de consumidores actuales y potenciales considerando detalles de su personalidad, su estilo de vida, sus deseos y anhelos, sus sentimientos e intereses, así como sus motivaciones. Siendo en nuestro proyecto la necesidad, anhelo y deseo del cliente potencial una atención médica en el servicio de oncología y que este sea

de inmediato con empatía y calidez, con tratamiento preventivos y recuperativos, que permita al cliente mejorar su estado de salud, generando una actitud positiva y de confianza ante EsSalud, experiencia que podrá transmitir a otras personas y continuar el tratamiento con un grado de satisfacción.

#### **4.1.5 Segmentación conductual**

La segmentación conductual nos permitirá brindar una atención médica en el servicio de oncología, a todos los asegurados y no asegurados que vienen sufriendo de enfermedades cancerígenas por la contaminación minera y de agua en Cerro de Pasco, permitiéndonos brindar mayor atención médica y a si la lealtad del cliente.

#### **4.2 Marketing Mix**

Considerando que el marketing mix es un análisis de estrategia de aspectos internos y desarrollada comúnmente por las empresas. Para nuestro proyecto de implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, emplearemos la teoría de las 8 P's de Philip Kotler, marketing de servicio: Producto, Plaza, Promoción, Precio, Personal, Pruebas (evidencia física), Proceso y Productividad.

#### **4.2.1 Producto**

Habiendo realizado la encuesta a la población, y determinado la necesidad de los mismos en referencia primordialmente a su estado de salud y que desea una atención inmediata con especialistas oncólogos; EsSalud una empresa conocida a nivel del País, que atiende en sus diversas especialidades a pacientes asegurados y no asegurados, a través de la Red Asistencial Pasco y según el presente proyecto, Implementará el servicio de oncología en el Hospital II Huariaca; cuyo tratamiento será: Consulta médica, Hospitalización, Laboratorio, y Banco de sangre, Imagenología, Farmacia, Cirugías, Procedimientos (Quimioterapias, Radioterapias, Terapia hormonal, Inmunoterapia y Trasplante de células).

##### **a) Consulta médica oncológica**

Las consultas médicas en el servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, será brindado por médicos especialistas oncólogos, quienes brindaran un tratamiento de evaluación y diagnóstico mediante exámenes y procedimientos, a los pacientes que sobre sus enfermedades a consecuencia de una alteración biológica o genética de las células que componen los tejidos de sus órganos, pulmón, estómago y colon, mama, próstata y otros. Atención a clientes de ambos géneros, edad y condición del nivel socio económico.

## Figura 32

### *Consulta médica en Hospital II Huariaca EsSalud*



*Nota:* Figura extraída del compendio de seguridad social de EsSalud

**Comentario:** Profesional de la salud especialista atendiendo a una paciente en una consulta médica, por una probable enfermedad oncológica en el Hospital II Huariaca de EsSalud.

#### b) **Hospitalización**

Se brindaran lo servicios de internamiento por ingresos hospitalarios: urgente (el paciente ingresa por la unidad de emergencias ya en un estado de salud grave descompensación a raíz de su enfermedad), programado (el paciente ingresa a través del servicio de admisión porque ya estaba previsto que lo haga en día y hora para someterse a una intervención quirúrgica), e intrahospitalario (cuando el paciente es derivado desde otra unidad dentro del mismo hospital, por ejemplo, de guardia lo derivan allí porque le indicaron la realización de una cirugía tras su atención) a orden del médico tratante.



### Figura 33

#### *Hospitalización Hospital II Huariaca EsSalud*



*Nota:* Figura extraída del compendio de seguridad social de EsSalud

**Comentario:** Servicio de hospitalización en el Hospital II Huariaca de EsSalud, que se encuentran disponibles para el paciente que requiera ser hospitalizado.

#### c) **Laboratorio y Banco de Sangre**

Se brindará servicio de laboratorio en general: de orina, proteína en orina, electrólitos, sangre oculta en heces. Perfil reumático, perfil inmunológico, perfil tiroideo, marcadores Tumorales, hemograma completo, perfil renal (nitrógeno de urea, creatinina, ácido úrico, proteína total, albumina, glucosa), perfil lipídico (colesterol, LDL, HDL, triglicérido). Exámenes que servirán para determinar diagnosticar, conocer y establecer de manera clara el estado de salud del paciente.

### **Figura 34**

#### *Exámenes de laboratorio en Hospital II Huariaca EsSalud*



*Nota:* Figura extraída del compendio de seguridad social de EsSalud

**Comentario:** Personal profesional en tecnología médica de laboratorio del Hospital II Huariaca, quien brindara a través de dicho servicio las 24 horas del día.

#### **d) Imagenología**

A través del servicio de diagnóstico por imágenes los profesionales del Hospital II Huariaca, podrán observar el interior del cuerpo para buscar indicios de una afección médica. Con el equipamiento y técnicas pueden crear imágenes de las estructuras y procesos dentro de su cuerpo. El tipo de imagen que use el médico dependerá de sus síntomas y de la parte del cuerpo que debe examinarse. Estas incluyen: Ecografías, Rayos X, Tomografías computarizadas, Imágenes por Resonancia Magnética.

### Figura 35

#### *Exámenes de Imagenología en Hospital II Huariaca EsSalud*



*Nota:* Figura extraída del compendio de seguridad social de EsSalud

**Comentario:** Servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital II Huariaca, con personal en tecnología médica en radiología, quienes brindaran a atención las 24 horas del día.

#### e) **Farmacia**

El servicio de farmacia del Hospital II Huariaca, se encargará de suministrar en forma oportuna, eficiente y adecuada los medicamentos y productos destinados a la recuperación y conservación de la salud de los pacientes según prescripción médica, de uso seguro y efectivo.

### Figura 36

#### *Servicio de Farmacia en Hospital II Huariaca EsSalud*



*Nota:* Figura extraída del compendio de seguridad social de EsSalud

**Comentario:** Servicio de farmacia del Hospital II Huariaca de EsSalud, con personal profesional en Farmacia (Químicos y Técnicas en farmacia) quienes expenden medicamentos según orden y receta médica.

#### f) **Cirugías**

Mediante el servicio de cirugía oncológica del Hospital II Huariaca, se realizarán operaciones o procedimientos para extraer un tumor y posiblemente algún tejido circundante (extirpar un tumor, para ayudar a su cuerpo a funcionar de la forma en que solía funcionar o para aliviar los efectos secundarios), que será realizado por el especialista en la cirugía del cáncer, oncólogo cirujano”.

### Figura 37

*Sala de operaciones para la cirugía oncológica del Hospital II Huariaca de EsSalud*



*Nota:* Figura extraída del compendio de seguridad social de EsSalud

**Comentario:** Profesionales médicos, expertos en cirugía del Hospital II Huariaca de EsSalud, quienes realizarán operaciones a todos los pacientes que son diagnosticados con cáncer, contando también con el equipamiento para dichas cirugías.

#### g) **Procedimientos**

En el Hospital II Huariaca, se realizarán procedimientos para el tratamiento y mejora de la salud del paciente.

- **Quimioterapia:** uso de medicamentos especiales que reducen o matan las células cancerosas.

- **Radioterapia:** Uso de rayos de alta energía (similares a los rayos X) para matar las células cancerosas
- **Terapia hormonal:** Tratamiento de fármacos que impide que las células cancerosas obtengan las hormonas que necesitan para crecer.
- **Inmunoterapia:** Procedimiento que trabaja con el sistema inmunitario del cuerpo para ayudarlo a combatir las células cancerosas o a controlar los efectos

**Figura 38**

*Sala de procedimientos del Hospital II Huariaca de EsSalud*



*Nota:* Figura extraída del compendio de seguridad social de EsSalud

**Comentario:** Ambiente seguro y en óptimas condiciones en el Hospital II Huariaca de EsSalud, donde los pacientes oncológicos recibirán su

tratamiento y terapias de acuerdo a orden médica y según cronograma de cada paciente.

#### 4.2.2 Precio

Según los datos obtenidos en la encuesta al cliente potencial, la determinación del costo (precio) de los servicios que se brindara el en servicio de oncología del Hospital II Huariaca serán:

**Tabla 27**

*Precio de los servicios en oncología del Hospital II Huariaca*

Servicio	Tipo	Precio S/.
Consulta oncológica	Consulta	65.00
Ecografía general	Diagnóstico por imágenes	35.00
Rayos X	Diagnóstico por imágenes	62.00
Tomografía c/contraste	Diagnóstico por imágenes	750.00
Tomografía s/contraste	Diagnóstico por imágenes	480.00
Resonancia magnética c/contraste	Diagnóstico por imágenes	950.00
Resonancia magnética s/contraste	Diagnóstico por imágenes	850.00
Quimioterapia	Procedimiento	160.00
Radioterapia	Procedimiento	210.00

*Nota:* Precios extraídos de la oficina de tesorería del Hospital II Huariaca.

**Comentario:** Los costos que se van a cobrar a través del servicio de oncología del Hospital II Huariaca por una consulta médica y los diversos tratamientos y diagnósticos; se encuentran elaborados de acorde al NSE de la región centro del país.

### **4.2.3 Plaza**

La encuesta nos determinó las necesidades del cliente potencial, dentro de ello la plaza, y la ubicación del Hospital II Huariaca es estratégica para los fines del proyecto, ya que se encuentra ubicada en la localidad de Huariaca Cerro de Pasco, carretera central (vía de acceso a las regiones del centro del País. Dicho Hospital cuenta con una infraestructura con las condiciones para brindar el servicio, ya que se cuenta con 6 ambientes ociosas en el segundo piso de dicho nosocomio, que servirán para los consultorios, hospitalización y sala de procedimientos, acondicionadas según las normas técnicas para el funcionamiento de un servicio hospitalario.

### **4.2.4 Promoción**

La Oficina de Administración e imagen institucional del Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, en base al resultado de la encuesta realizada al cliente potencial; diseñará la estrategia de publicidad a través de la página web de EsSalud, Twitter, medios de comunicación local y regional, con lo cual se podrá llegar a mayor mercado.

#### **a) Publicidad**

- **Radio y Televisión local y regional:** a la actualidad continúan siendo los medios más preferidos por la población para poder tomar conocimiento de las noticias y novedades, para lo cual se efectuará la contratación de publicidad dando a conocer las bondades del nuevo



servicio de oncologías en el Hospital II Huariaca; el mismo que será reenviada por medio de las redes sociales que tendrá más llegará al cliente potencial.

### Figura 39

*Servicio de oncología del Hospital II de EsSalud*



**Comentario:** Ambientes disponibles para el servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de EsSalud, donde se podrá atender con comodidad a los pacientes que requieren atención médica en oncología.

- **Material Publicitario:** se utilizará material impreso (gigantografías) que serán publicadas en los centros asistenciales de EsSalud a nivel de la región centro, el mismo que servirá para la captación de mayor número de clientes.

**Figura 40**

*Banner de Atención Médica Oncológica en Hospital II Huariaca II de EsSalud*



**Comentario:** Material de publicación (gigantografía) que servirá para dar a conocer a la población del Cerro de Pasco y del centro del país, la atención médica que se brindará en el servicio de oncología del Hospital II Huariaca de EsSalud.

- **Internet:** mediante la página web de EsSalud y Twitter, redes sociales influyentes que a la actualidad la mayor cantidad de personas lo usan, se difundirá la implementación y atención del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, el mismo que será visualizado por todos los clientes a nivel nacional. Se difundirá la atención a los pacientes asegurados y no asegurados de Cerro de Pasco, región centro y a nivel nacional, de los servicios que se oferta en consultas, tratamientos, terapias, procedimientos, cirugías y otros.

**Figura 41**

*Página web de EsSalud*



*Nota:* Figura extraída del compendio de seguridad social de EsSalud

**Comentario:** Redes sociales que el Hospital II Huariaca, aprovechara para brindar información del nuevo servicio de oncología, esta difusión a nivel local y nacional.

## **b) Promoción de ventas**

Mediante los canales de publicidad se brindarán información de los servicios y especialistas que serán parte del equipo médico que brindara el servicio de oncología en el Hospital II Huariaca.

Con el fin de fidelizar al cliente potencial, se realizará campañas medicas gratuitas en un periodo alternado de 6 meses (2 veces al año) brindando atención médica en consultas y diagnóstico.

**Figura 42**

*Campaña médica gratuita de oncología en Hospital II Huariaca*



**Comentario:** Publicidad de campaña médica gratuita que el Hospital II Huariaca, a través del servicio de oncología, realizará para una atención médica a pacientes oncológicos, que es un valor agregado a la oferta del servicio de oncología.

### **c) Relaciones públicas**

EsSalud por ser una entidad prestadora de servicios de salud a nivel nacional, y tener segmentado su mercado; permitirá generar convenios con las Redes Asistenciales de la región centro del país, a fin de prestar estos servicios oncológicos, que será de gran beneficio y utilidad para el Hospital II Huariaca.

## Figura 43

*Firma convenio atención médica Red Asistencial Pasco y Huánuco*



**Comentario:** El Hospital II Huariaca de EsSalud, con la finalidad de brindar atención médica especializada en oncología; Firmará convenios con hospitales de la región centro (Públicos y privados), a fin de satisfacer la necesidad de salud de la población del centro de país.

### 4.2.5 Personal

La falta de médicos especialistas y profesionalismo según nuestra encuesta, son los pedidos que solicitan los clientes en un servicio de salud, y considerando como marketing de servicios la satisfacción del cliente, el recurso humano deberá tener una función destacable, que permita a la entidad mantener su marca y prestigio como prestador de servicio en salud.

El servicio de oncología del Hospital II Huariaca, estará conformada por el jefe de servicio, Administrador, especialistas oncólogos, licenciadas en enfermería, técnicas en enfermería, terapistas médicas, tecnólogos médicos, chofer de ambulancia y técnicos administrativos.

#### **4.2.6 Procesos**

Los procesos que implicaran la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco, permitirá brindar una atención en óptimas condiciones para el cliente y su entorno social, para lo cual se elaborara un diagrama de procesos que permitirá conocer el flujo de del servicio, encontrar los problemas y plantear alternativas de solución.

Es así, que el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, plantea un plan de operaciones focalizado en el servicio de oncología, con profesionales especialistas y personal optimo en el grupo de trabajo, firma de convenios y alianzas estratégicas, infraestructura y ambiente agradable. Entre ellos podemos considerar:

##### **a) Estrategia de calidad**

La calidad implica las características presentes de un servicio que permite diferenciar a la empresa frente a sus competidores. De esta manera es necesario que la calidad sea gestionada en razón de la satisfacción de necesidades y cumplimiento de expectativas de los pacientes, por lo cual

la calidad resulta ser el reto mayor para los servicios de salud. En el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial `Pasco de EsSalud, los controles de calidad se encontrarán presentes en todo el proceso que implican los servicios oncológicos, incluyendo el post-servicio, siendo así el objetivo brindar valor agregado.

**1. Procesos de calidad del servicio:** Para que el servicio brindado por el Hospital II Huariaca permita satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los pacientes, se considera cinco elementos esenciales.

- **Elementos tangibles:** El Hospital II Huariaca de EsSalud, cuenta con infraestructura física adecuada, equipos biomédicos de alta tecnología, mobiliario clínico, bienes estratégicos (medicina, material médico, laboratorio) que permitirá el buen funcionamiento del servicio de oncología. Asimismo, los recursos humanos (personal) según su nivel o grupo ocupacional estarán debidamente identificados con su fotochek y vestimenta correspondiente, a fin de demostrar la seriedad y compromiso del personal profesional ante los clientes, el mismo que generara confianza y seguridad.

- **Fiabilidad:** Consideramos la habilidad, responsabilidad y profesionalismo de todo el recurso humano del Hospital II Huariaca, para ejecutar y brindar el servicio ofrecido de manera fiable y cuidadosa; con preparación para asumir reto

profesional e imprevistos antes, durante y después de la atención al cliente y ante entidades exteriores al Hospital.

**- Capacidad de respuesta:** Siendo el Hospital II Huariaca, entidad que brinda servicios de oncología mediante su recurso humano, tendrá la capacidad de respuesta inmediata ante una solicitud de atención en el horario de 24 horas y según los roles de trabajo en emergencia, urgencia y consulta ambulatorias.

**-Seguridad:** Con una buena atención medica al paciente por parte del personal en general del Hospital II Huariaca; y con conocimiento y habilidades, que el usuario percibe, se obtendrá una atención segura de confianza y credibilidad.

**-Empatía:** El comportamiento del ser humano se manifiesta de manera cambiante de acuerdo a la situación que afronta, en tal sentido el personal del Hospital II Huariaca, efectuará un trato individualizado al cliente a fin de comprender sus necesidades y que estas sean satisfechas.



## **2. Aseguramiento de la calidad**

El Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, desarrollará un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implementadas en el sistema de calidad, que son necesarias para generar la confianza adecuada de nuestro servicio y que llegue a satisfacer y mantenerse en el tiempo. EsSalud cuenta con acreditación en funcionamiento de servicios de salud, autorizados por el ministerio de salud (Minsa) y ministerio de trabajo, cuenta con una certificación internacional ISO 9001:2015, otorgada a la Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización por el desarrollo de sus procesos en Acreditación, Mejora Continua y Seguridad del paciente, lo que garantiza nuestro aseguramiento en calidad y atención.

## **3. Control de la calidad**

El Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, mediante su órgano directriz y de control, que son la Gerencia General y Gerencia Central de Prestaciones de Salud, cuentan con el documento técnico de Plan de Gestión de Calidad en EsSalud; instrumento que tiene como objetivo mejorar la calidad de las prestaciones y satisfacción del cliente; a nivel nacional; realizando auditorias médicas y de controlen el proceso de atención, mediante verificación de historias clínicas, tratamiento, estancia día en hospitalización, tiempo real y demora en consulta y otros,

#### **b) Estrategia de proceso**

La estrategia de proceso del Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, es pensar que para mejorar la salud colectiva es importante elaborar políticas saludables, crear entornos favorables para la salud, reforzar la acción social en salud, desarrollar las habilidades personales y reorientar los servicios sanitarios y de control.

#### **c) Estrategia de distribución**

El Hospital II Huariaca de EsSalud, cuenta con el diseño de los canales para el servicio, que son desde el ingreso al centro asistencial hasta la culminación de su atención; como también la ruta de entrega de los medicamentos y/o tratamientos hasta su consumo final del paciente, facilitando de esta manera el servicio al cliente y así aumentar la eficiencia del proceso para ambos.

#### **d) Estrategia de recursos humanos**

A fin de garantizar una atención de acuerdo a las necesidades del cliente, que van a través de una atención médica en el servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de EsSalud con eficacia, calidez y buen trato; se realizaran capacitaciones y talleres en atención al cliente, con el fin de

reforzar y mejorar en primaria instancia el clima laboral interno dentro del Hospital y esta se vea reflejado con un buen servicio al paciente.

#### **e) Proveedores**

EsSalud por ser una entidad conocida a nivel nacional y a través de ellas sus centros asistenciales, mantiene una solida actividad comercial en las adquisiciones de bienes y servicios con proveedores que suministran de acuerdo a un calendario que se realizan mediante compras centralizadas y corporativas con el Minsa, cumpliendo de esta manera los lineamientos estratégicos de nuestra misión, visión, objetivos, valores, etc.

La adquisición de estos bienes y servicios para el Hospital II Huariaca y centros asistenciales a nivel nacional, se realizan a través de procesos enmarcados dentro de la ley de contrataciones y agrupados por familia.

- Familia de bienes estratégicos (Proveedores que abastecen medicina, material médico, material de laboratorio, odontológico, traumatológico, oncológico),
- Familia de Equipamiento Biomédico (Proveedores de equipamiento de alta tecnología para sala de operaciones,

UVI, Emergencia, Rayos X, como tomógrafo, Resonador magnético, lámparas cialítica, monitores de funciones vitales y otros).

- Familia de ropa hospitalaria (Proveedores que abastecen ropa hospitalaria como batas, chaquetas, sábanas, colchas, frazadas, gorras, botas, mandilones).
- Familia de Unidades de Transporte (Proveedores que abastecen de combustible para ambulancia, repuestos y servicios preventivos y reparación de ambulancias).

#### **4.2.7 Pruebas – Physical evidence (evidencia física)**

El Hospital II Huariaca, que cuenta con una infraestructura evidentemente grande, que será el lugar donde se recibe o proporciona la experiencia del servicio, que debe ser considerada a todas luces algo primordial dado que ejerce un importante impacto al cliente en lo que será su experiencia de servicio. Ante ello detallamos.

##### **a) Hospital II Huariaca**

- Infraestructura de 4 pisos
- 6 ambientes para servicio de oncología
- Ascensor para comodidad del paciente

#### **b) Sala de operaciones**

- Ambiente implementado con equipamiento (mesa de operaciones, lámpara cialítica, instrumental quirúrgico)
- Paredes pintadas y enchapadas con acero quirúrgico
- Ventanas de madera con vidrios
- Iluminación de ambiente adecuado
- Sillas de espera de tres cuerpos (10 juegos)
- Puertas anchas de fácil acceso enchapadas con acero quirúrgico.
- Lavamos de acero quirúrgico
- Centro de esterilización
- Ropa quirúrgica
- Secador de aire para manos

#### **c) Sala de espera**

- Ambiente de 20 mts<sup>2</sup>
- Paredes pintadas y enchapadas con porcelanato
- Ventanas de madera con vidrios
- Iluminación de ambiente adecuado
- Sillas de espera de tres cuerpos (10 juegos)
- Puertas anchas de fácil acceso
- Televisor de 50 pulgadas para entretenimiento e información de servicios que brinda el Hospital II Huariaca.

#### **d) Consultorios**

- Ambientes de 10 y 12mts<sup>2</sup>
- Escritorio para atención del medico

- CPU y monitor para atención del medico
- Camilla rodable
- Silla para atención del medico
- Silla para paciente
- Lavamanos de cerámicas
- Jabonera con accesorios
- Toallero
- Ambiente iluminado
- Instrumental para auscultar al paciente (estetoscopio, laringoscopio, linterna, baja lengua)

**e) Servicio higiénico**

- Inodoro de cerámica
- Puertas de madera enchapadas con acero quirúrgico
- Ventanas de madera para ventilación
- Toallero
- Lavamos de cerámica
- Jabonera cromada con accesorios
- Ambiente iluminado

#### **4.2.8 Productividad**

La productividad es un indicador que define cuántos productos o servicios se han llegado a producir por cada uno de los recursos utilizados en la atención (mano de obra, tiempo y capital, entre otros) dentro de un plazo determinado.

Para lo cual el Hospital II Huariaca, medirá la alta productividad por medio de la calidad de servicio brindado al paciente durante su estadía en el nosocomio,

## **CAPITULO V**

### **PLAN TECNICO**

#### **5.1 Localización de la empresa**

La localización de la empresa que brindará el servicio de oncología, se realizará en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, que cuenta con la infraestructura adecuada y su ubicación optima por la comunicación entre otras regiones del centro del País.

##### **5.1.1 Macro localización**

El Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, se encuentra ubicado en la región de Pasco, zona centro del Perú, región que cuenta con tres



provincias: Pasco, Oxapampa y Daniel Carrión; con 29 distritos: Chaupimarca, Tinyahuarco, Vicco, Yanacancha, Villa Rica, Pozuzo, Puerto Bermúdez, Paucartambo, Simón Bolívar, Huariaca, San Francisco de Asís de Yarusyacan, Huayllay, Pallanchacra, Ninacaca, Huachon, Ticlacayan, Chontabamba, Palcazu, Huancabamba, Ciudad Constitución, Goyllarquizga, San Pedro de Pillao, Chacayan, Paucar, Santa Ana de Tusi, Yanahuanca, Tapuc, Vilcabamba. Todas estas localidades, se encuentran dentro del mercado potencial que EsSalud ha podido identificar, a fin de brindar el servicio de oncología. Y más aun considerando que la ubicación el Hospital II Huariaca, se encuentra en la carretera central (ruta a la región de Huánuco, Ucayali, Huancavelica y Ayacucho).

**Tabla 28**

*Criterios de macro localización*

<b>Factor</b>	<b>Criterios</b>	<b>Peso</b>
Mercado	M1 Pacientes cercano al Hospital	20
	M2 Disponibilidad inmediata	15
	M3 Paciente cercano de otras regiones	10
Ubicación	U1 Cercano al paciente	10
	U2 Ambiente amplio y agradable	5
	U3 Lugar seguro	5
Clima y zona ubicación	C1 Fácil acceso	8
	C2 Clima a nivel de 2,200 msnm	12
	C3 Transporte disponible hasta las 20.00pm	5
Costo	P1 Costo de servicio (consulta y tratamiento)	10
Total		100

**Comentario:** criterios utilizados para identificar al cliente potencial, según ubicación, disponibilidad y costos.

### 5.1.2 Micro localización

La implementación del servicio de oncología, brindara sus servicios dentro del Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco, ubicado en el distrito de Huariaca, región Pasco, que cuenta con ambientes apropiados y adecuados para un servicio asistencial. Tiene un área de 145m<sup>2</sup>, construido y por ocupar el mismo que será destinado para dicho fin.

### 5.2 Tamaño del negocio

El servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, funcionara en los ambientes señalados en la micro localización, el cual cuenta con 3 servicios higiénicos y serán implementadas en 3 grandes ambientes: Primero ambiente para atención de consultas médicas, Segundo ambiente para Tratamientos sin cirugía (quimioterapias y radioterapias) y el tercer ambiente como sala de espera.

**Tabla 29**

#### *Áreas designadas*

Descripción	Cantidad	Área m <sup>2</sup>	Área Total m <sup>2</sup>
Consultorio médico	2	22.5	45
Sala de tratamientos	1	55	55
Sala de espera	1	55	45
Servicio de oncología HII Huariaca			145

**Comentario:** En la tabla se describe las tres grandes áreas donde funcionara el servicio de oncología, brindando un ambiente agradable al paciente.

**a) Consultorio médico:**

Debido a la gran demanda que se tendrá en la atención a pacientes oncológicos y de acuerdo al proyecto se contará con 2 consultorios para dicha atención, el cual tendrá un espacio suficiente que le permitirá al profesional especialista a desarrollar muy bien su función. Ambiente con servicio higiénico propio dentro del consultorio.

**b) Sala de tratamiento:**

Es un ambiente de 55m<sup>2</sup>, adecuado con espacio suficiente para el desarrollo de las actividades de los profesionales, contando con un servicio higiénico propio, camillas, equipamiento e instrumental que son necesarios para el tratamiento.

**c) Sala de espera:**

El ambiente destinado para la sala de espera de los pacientes que serán atendidos en el servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud; es un ambiente amplio de 45m<sup>2</sup>; el cual se encuentra equipado con 15 sillas de espera de 3 cuerpos, Un televisor de 60" que proyecta videos del cuidado de la salud. De conformidad al proyecto se debe atender 15 pacientes por día, esto debido a la calidad de atención que debe brindar al profesional y serán únicamente durante los 10 primeros días de cada mes.

### 5.3 Necesidades

Para la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco; se requerirá de diversos activos, muebles, maquinaria y equipo, como también el recurso humano calificado (especialistas en oncología), que garanticen el normal desarrollo en la atención al paciente. Para lo cual detallamos las necesidades primordiales que son necesarias.

**Tabla 30**

#### 1. ACTIVOS TANGIBLES

#### DEPRECIACION

##### 1.1 Muebles y Accesorios

Muebles y Accesorios	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total S/.	%	Anual	Mensual
Pintura satinada CPP Blanco humo	15	35.00	525.00	-	-	
Pintura satinada CPP Celeste	10	35.00	350.00	-	-	
Luces LED de techo	8	275.00	2,200.00	-	-	
Cortinas roler para ventana	4	120.00	480.00	-	-	
Silla de espera x 3	4	550.00	2,200.00	10%	220.00	18.33
Mesa de centro	2	250.00	500.00	10%	50.00	4.17
Silla de ruedas	5	425.00	2,125.00	10%	212.50	17.71
Biombo de 1 x 1.80	4	180.00	720.00	10%	72.00	6.00
<b>Total</b>			<b>9,100.00</b>		<b>554.50</b>	<b>46.21</b>

**Tabla 31**

#### DEPRECIACION

##### 1.2 Maquinaria y Equipo

Muebles y Accesorios	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total S/.	%	Anual	Mensual
Ecografo doppler color tactil	1	32,500.00	32,500.00	25%	8,125.00	677.08
Espirometo digital	2	1,850.00	3,700.00	25%	925.00	77.08
Estetoscopio 3M Littman clasic III	3	600.00	1,800.00	10%	180.00	15.00
Tnsiometro digital de brazo citizen	3	220.00	660.00	10%	66.00	5.50
Cateter implantable con puerto titanio 7	2	1,700.00	3,400.00	25%	850.00	70.83
Computadora (CPU + Minitor + Teclado)	2	4,250.00	8,500.00	25%	2,125.00	177.08
Televisor de 50" Led	2	2,100.00	4,200.00	25%	1,050.00	87.50
<b>Total</b>			<b>54,760.00</b>		<b>13,321.00</b>	<b>1,110.08</b>
			<b>63,860.00</b>		<b>13,875.50</b>	<b>1,156.29</b>

**Tabla 32**

**2. ACTIVOS INTANGIBLES**

Activos Intangibles	Cantidad	COSTO MENSUAL		COSTO ANUAL
		Costo Mensual	Costo Total S/.	
Adecuacion Servicio Consulta oncologica	1	9,200.00	9,200.00	9,200.00
Adecuacion Sala de procedimientos	1	14,600.00	14,600.00	14,600.00
Desinfeccion ambientes hospitalario	1	140.00	140.00	1,680.00
Marketing inicial (Gigantografias)	1	45.00	45.00	540.00
<b>Total</b>			<b>23,985.00</b>	<b>26,020.00</b>
				<b>26,020.00</b>

**Tabla 33**

**Atencion se birndara 10 dias al mes**

Recursos Humanos	Cantidad	COSTO MENSUAL		COSTO ANUAL
		Costo Mensual	Costo Total S/.	
Especialista Oncologo clinico	1	6,500.00	6,500.00	78,000.00
Especialista Oncologo cirujano	1	6,500.00	6,500.00	78,000.00
Especialista Oncologo radiologo	1	6,500.00	6,500.00	78,000.00
Lic Enfermeria - Especialidad oncologia	2	3,000.00	6,000.00	72,000.00
Tecnico en enfermeria	2	1,200.00	2,400.00	28,800.00
Tecnico Administrativo	1	1,200.00	1,200.00	14,400.00
<b>Total</b>			<b>29,100.00</b>	<b>349,200.00</b>
			<b>29,100.00</b>	<b>349,200.00</b>

## 5.4 Costos

Todo inicio de un servicio asistencial u hospitalario, comienza por la atención o consulta médica; en ese contexto se determinará en primera instancia el costo de la consulta médica; para lo cual se considera los materiales e insumos a utilizar en cada atención y por paciente.

**Tabla 34**

### Costo de consulta de servicio de oncología

#### 1. COSTO SERVICIO DE ONCOLOGIA

##### Personal Profesional Salud/Admsinistrativo

Costo Servicio oncologia	Cantidad	Costo Unitario S/.
Guante de latex descartable azul N° 8	1	0.70
Bajalengua descartable	1	0.20
Mascarilla quirurgica desechable	1	0.50
Gasa	1	2.50
Algodón	1	2.00
Gel lubricante	1	2.60
Mandilon descartable	1	7.20
<b>Costo total</b>		<b>15.70</b>
(+) Margen de Ganancia:		39.25
Valor Venta del servicio (consulta)		54.95
(+) IGV (18%)		9.89
<b>Precio del Servicio (Consulta)</b>		<b>64.84</b>
		<b>65.00</b>

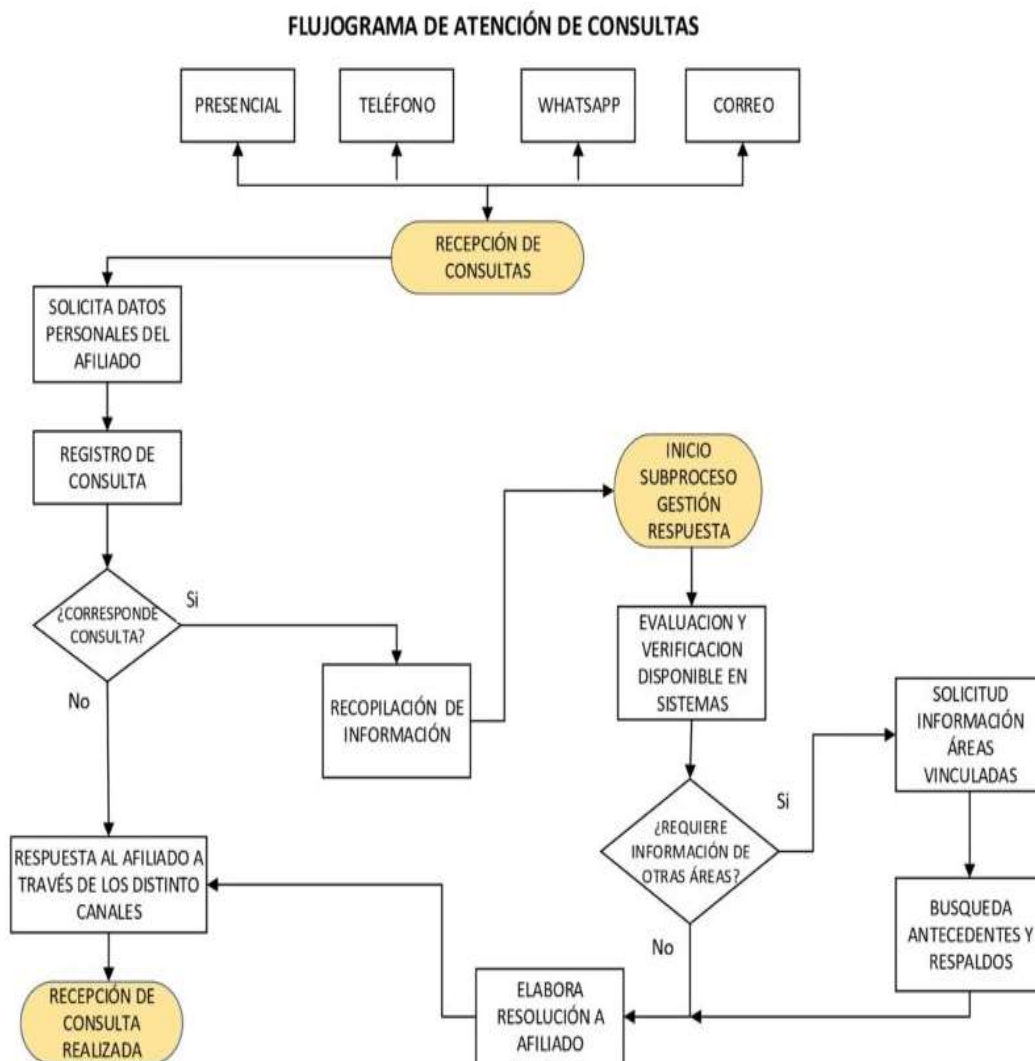
**comentario:** Se puede observar que, para determinar el costo del servicio de oncología, se consideró el costo unitario de los materiales e insumos como: guantes descartables, baja lengua, mascarilla quirúrgica, gasa, algodón, gel lubricante y mandilón descartable; resultando un costo de S/. 15.70. A ello se incrementa el margen de ganancia que es un 250% por un servicio médico especializado, resultando como valor de venta del servicio el monto de S/. 54.95,

al mismo que se incrementa el costo del IGV (18%) por S/.9.89; Resultando como costo total por el servicio de oncología el monto S/. 64.84 = 65.00.

### 5.5 Proceso de producción u operación

**Figura 44**

Flujograma de una consulta médica en EsSalud



*Nota:* imagen tomada de la Gerencia de Prestaciones de Salud – EsSalud

**Comentario:** El flujograma detalla el proceso de una atención médica dentro de EsSalud, la misma que se replica en todos los centros asistenciales, desde la recepción del paciente hasta su atención por los canales ya sean presencial y/o virtual.

## **5.6 Certificaciones necesarias**

El Seguro Social de Salud – EsSalud, a través de sus más de 420 centros asistenciales a nivel nacional, brinda los servicios de salud a la población asegurada y no asegurada; siendo el Seguro de salud más importante en Latinoamérica. Esta atención que viene brindando por más de 70 años; ha generado confianza y mejora en la atención.

El Seguro Social de Salud (EsSalud) recibió la certificación internacional ISO 9001:2015, otorgada a la Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización por el desarrollo de sus procesos en Acreditación, Mejora Continua y Seguridad del paciente. Esta certificación demuestra que la institución está comprometida con la calidad de la atención, la seguridad asistencial y la mejora continua, reduciendo costos de la no calidad, y fomentando la comunicación interna, el trabajo en equipo y la motivación del personal, entre otros.

EsSalud, implantó también la Certificación ISO 9001, mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, que significan una mejora de sus procesos clave y una mayor estandarización de las actividades relacionadas con la atención a sus asegurados.



## 5.7 Impacto en el medio ambiente

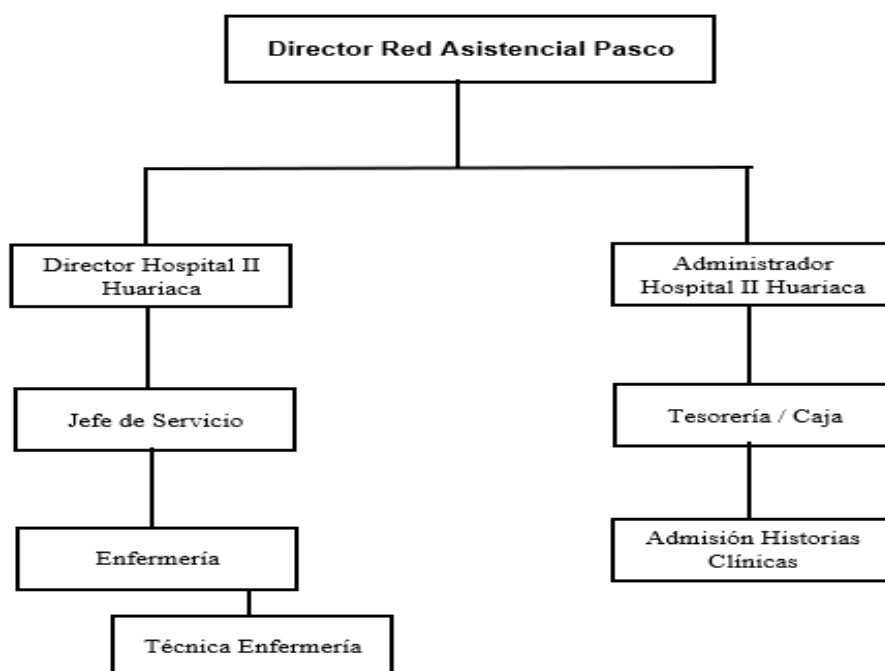
Los servicios de las prestaciones de salud que brinda el Seguro Social de Salud – EsSalud, la Red Asistencial Pasco y el Hospital II Huariaca (servicio de oncología), no presenta ningún impacto ambiental, puesto que todas las instalaciones de energía (abastece para equipos biomédicos e informáticos), están bajo un tablero electrónico de control; el cual es monitorizado en forma continua por el personal responsable.

Asimismo, los desechos de materiales utilizados, estos son tratados por una empresa que clasifica y traslada dichos materiales hasta su disposición final (incineración).

## 5.8 Plan organizacional y recursos humanos

**Figura 45**

*Organigrama*



- Director de la Red Asistencial Pasco; Profesional de la salud, encargado de dirigir, direccionar y supervisar las políticas de salud, en beneficio de los asegurados y no asegurados de la Región Pasco.
- Director del Hospital II Huariaca; Profesional de la salud, que dirige, organiza y supervisa el normal funcionamiento dentro del ámbito de su competencia.
- Administrador del Hospital II Huariaca, Profesional administrativo que vela por el buen funcionamiento de los servicios del Hospital, garantizando el abastecimiento de los bienes y servicios.
- Jefe de Servicio, profesional de la salud, encargado de velar por la buena atención al paciente, en coordinación con otros profesionales.
- Enfermería, servicio que su principal función es la atención inmediata al paciente, supervisado por el médico de turno o jefe de servicio, brinda atención preventiva y recuperativa.
- Técnica de enfermería, personal de soporte al servicio de enfermería, encargado de brindar información y registro de pacientes. Atención al paciente según orden del superior.
- Tesorería / Caja; área encargada de efectuar los cobros por los diferentes servicios que brinda el Hospital II Huariaca (servicio de oncología).
- Admisión e Historias clínicas; área encargada de velar y custodiar las historias de los pacientes física y por medio magnético.

## CAPITULO VI

### PLANIFICACION FINANCIERA

#### 6.1 Inversiones

Tal como podemos observar en la siguiente tabla, la inversión que se destinará para la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, estas han sido elaboradas y detalladas por el tipo de necesidad; es decir en: Plan de inversión pre operativo, activos fijos, costos indirectos y capital de trabajo; **asumiendo el proyecto de implementación a una inversión total de S/. 550,985.00.**

Siendo los componentes de la inversión pre operativo; la adecuación de ambientes para el servicio de consultas oncológicas, adecuación de la sala de

procedimientos y desinfección de ambientes hospitalarios, cuyo monto asciende a la suma de S/. 23,940.00.

En los activos fijos, se consideró entre muebles y accesorios, sillas de espera, mesa de centro, silla de ruedas, biombos, Ecógrafo Doppler color táctil, espirómetro digital, estetoscopios, tensiómetros, catéter, computadora y televisor; cuyo monto asciende a S/. 60,305.00.

Dentro de los costos indirectos, se consideró únicamente el marketing, que consiste en publicación a través de gigantografías de la apertura del nuevo servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de EsSalud. Cuyo monto es de S/. 540.00.

Por último, el capital de trabajo, corresponde a la contratación y pago de remuneraciones del personal profesional que laborará en el servicio de oncología en el Hospital II Huariaca; oncólogo clínico, oncólogo cirujano, oncólogo radiólogo, enfermeras, técnicas en enfermería y técnico administrativo, siendo un costo de S/. 349,200.00 por un año, más el costo anual del servicio o consulta S/. 117,000.00

Toda la inversión planteada para la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud; comprende de:

Gasto pre operativo S/. 23,940.00; Activo Fijo S/. 60,305.00; costos indirectos S/. 540.00 y Capital de Trabajo S/. 466,200.00. Sumando todas las inversiones

proyectos asume a una inversión general del proyecto de implementación del servicio de oncología, a la suma de S/. 550,985.00.

**Tabla 35**

**Plan de Inversion**

Descrip. Pre Operativo	Unidad Requerida	Valor Unitario	Valor Total
Adecuacion Servicio Consulta oncologica	1	9,200.00	9,200.00
Adecuacion Sala de procedimientos	1	14,600.00	14,600.00
Desinfeccion ambientes hospitalario	1	140.00	140.00
<b>Total Pre oprativo</b>			<b>23,940.00</b>

Activo Fijo	Unidad Requerida	Valor Unitario	Valor Total
<b>Muebles y Accesorios</b>			
Silla de espera x 3	4	550.00	2,200.00
Mesa de centro	2	250.00	500.00
Silla de ruedas	5	425.00	2,125.00
Biombo de 1 x 1.80	4	180.00	720.00
Ecografo doppler color tactil	1	32,500.00	32,500.00
Espirometo digital	2	1,850.00	3,700.00
Estetoscopio 3M Littman clasic III	3	600.00	1,800.00
Tnsiometro digital de brazo citizen	3	220.00	660.00
Cateter implantable con puerto titanio 7	2	1,700.00	3,400.00
Computadora (CPU + Minitor + Teclado)	2	4,250.00	8,500.00
Televisor de 50" Led	2	2,100.00	4,200.00
<b>Total Activo Fijo</b>			<b>60,305.00</b>

<b>Costos Indirectos</b>			
Marketing inicial (Gigantografias)	12	45.00	540.00
<b>Total Costos Indirectos</b>			<b>540.00</b>

<b>Capital de Trabajo</b>			
Sueldo de Personal	12	29,100.00	349,200.00
Costo de servicios	12	65.00	117,000.00
<b>Total Capital de Trabajo</b>			<b>466,200.00</b>
<b>Total General</b>			<b>550,985.00</b>

*Nota:* Datos proyectados para implementación del servicio de oncología, según la necesidad.

## 6.2 Ingresos y egresos

**6.2.1 Proyección de ventas**, para la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de EsSalud; los ingresos que se obtendrán, se calcularon en base al estudio de mercado (población no asegurada), a fin de obtener las ventas proyectadas en moneda nacional (soles). Cuyo resultado es de la multiplicación del costo del servicio por la cantidad de atenciones o consultas proyectadas.

También se analizan los costos de producción por cada servicio o consulta y procedimiento que se brindará en esta implementación, considerando todos los gastos administrativos y otros que pudieran generarse. Siendo posible realizar el análisis de los ingresos y egresos que se desea para la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de EsSalud. Por otro lado, dentro del análisis no se está considerado el IGV, ya que para dicho cálculo se debe tener en consideración la suma del IGV de las ventas a la utilidad, restándole el IGV correspondiente a las compras más la depreciación.

En general con ambas proyecciones de las ventas y los costos, resulta positivo para el cálculo de la utilidad bruta a obtener de manera mensual y anual.

En la tabla 36, podemos apreciar que los ingresos durante los primeros 12 meses, reflejan que las ventas obtenidas por los servicios que brindará el servicio de oncología del Hospital II Huariaca de EsSalud es positiva en los meses señalados S/. 66,480.00. Y los ingresos anuales que al 2028, asciende a la suma de S/. 1,284,800.46.

**Tabla 36**

**Proyección ventas mensuales**

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	ATEC.AÑO	
Consulta medica en oncologia	9,750.00	9,750.00	9,750.00	9,750.00	9,750.00	9,750.00	9,750.00	9,750.00	9,750.00	9,750.00	9,750.00	9,750.00	117,000.00	(65.00 X 150)	1800
Ecografia general	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	16,800.00	(35.00 X 40)	480
Rayos X	2,480.00	2,480.00	2,480.00	2,480.00	2,480.00	2,480.00	2,480.00	2,480.00	2,480.00	2,480.00	2,480.00	2,480.00	29,760.00	(62.00 X 40)	480
Tomografia S/contraste	7,200.00	7,200.00	7,200.00	7,200.00	7,200.00	7,200.00	7,200.00	7,200.00	7,200.00	7,200.00	7,200.00	7,200.00	86,400.00	(480.00 X 15)	180
Tomografia C/contraste	11,250.00	11,250.00	11,250.00	11,250.00	11,250.00	11,250.00	11,250.00	11,250.00	11,250.00	11,250.00	11,250.00	11,250.00	135,000.00	(750.00 X 15)	180
Resonancia magnetica S/Contraste	12,750.00	12,750.00	12,750.00	12,750.00	12,750.00	12,750.00	12,750.00	12,750.00	12,750.00	12,750.00	12,750.00	12,750.00	153,000.00	(850.00 X 15)	180
Resonancia magnetica C/Contraste	14,250.00	14,250.00	14,250.00	14,250.00	14,250.00	14,250.00	14,250.00	14,250.00	14,250.00	14,250.00	14,250.00	14,250.00	171,000.00	(950.00 X 15)	180
Quimioterapia	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	38,400.00	(160.00 X 20)	240
Radioterapia	4,200.00	4,200.00	4,200.00	4,200.00	4,200.00	4,200.00	4,200.00	4,200.00	4,200.00	4,200.00	4,200.00	4,200.00	50,400.00	(210.00 X 20)	240
<b>TOTAL</b>	<b>66,480.00</b>	<b>66,480.00</b>	<b>66,480.00</b>	<b>66,480.00</b>	<b>66,480.00</b>	<b>66,480.00</b>	<b>66,480.00</b>	<b>66,480.00</b>	<b>66,480.00</b>	<b>66,480.00</b>	<b>66,480.00</b>	<b>66,480.00</b>	<b>797,760.00</b>		

**Proyección ventas anual (10% anual)**

Concepto	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Consulta medica en oncologia	117,000.00	128,700.00	141,570.00	155,727.00	171,299.70	188,429.67
Ecografia general	16,800.00	18,480.00	20,328.00	22,360.80	24,596.88	27,056.57
Rayos X	29,760.00	32,736.00	36,009.60	39,610.56	43,571.62	47,928.78
Tomografia S/contraste	86,400.00	95,040.00	104,544.00	114,998.40	126,498.24	139,148.06
Tomografia C/contraste	135,000.00	148,500.00	163,350.00	179,685.00	197,653.50	217,418.85
Resonancia magnetica S/Contraste	153,000.00	168,300.00	185,130.00	203,643.00	224,007.30	246,408.03
Resonancia magnetica C/Contraste	171,000.00	188,100.00	206,910.00	227,601.00	250,361.10	275,397.21
Quimioterapia	38,400.00	42,240.00	46,464.00	51,110.40	56,221.44	61,843.58
Radioterapia	50,400.00	55,440.00	60,984.00	67,082.40	73,790.64	81,169.70
<b>TOTAL</b>	<b>797,760.00</b>	<b>877,536.00</b>	<b>965,289.60</b>	<b>1,061,818.56</b>	<b>1,168,000.42</b>	<b>1,284,800.46</b>

**6.2.2 Los costos de producción** lo visualizamos en la tabla 37, costos que resulta de la elaboración de la proyección de los servicios que se brindará en la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de EsSalud, de ello se desprende que los costos al durante el primer año son de S/. 38,357.50. Y los costos al 2028, asciende a la suma de S/. 741,301.62.

**Tabla 37**

*Costos de producción mensual y anual*



Proyección costos produccion mensual

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	ATENC.AÑO	
Consulta medica en oncologia	166.14	166.14	166.14	166.14	166.14	166.14	166.14	166.14	166.14	166.14	166.14	166.14	(65.00 X 150)	1,993.70	1800
Ecografia general	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	(35.00 X 40)	9,968.52	480
Rayos X	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	(62.00 X 40)	9,968.52	480
Tomografia S/contraste	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	(480.00 X 15)	29,905.55	180
Tomografia C/contraste	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	(750.00 X 15)	29,905.55	180
Resonancia magnetica S/Contraste	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	(850.00 X 15)	29,905.55	180
Resonancia magnetica C/Contraste	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	2,492.13	(950.00 X 15)	29,905.55	180
Quimiotearpia	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	(160.00 X 20)	9,968.52	240
Radioterapia	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	830.71	(210.00 X 20)	9,968.52	240
Especialista Oncologo clinico	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00		78,000.00	
Especialista Oncologo cirujano	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00		78,000.00	
Especialista Oncologo radiologo	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00	6,500.00		78,000.00	
Lic Enfermeria - Especialidad oncologia	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00		36,000.00	
Tecnico en enfermeria	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00		14,400.00	
Tecnico Administrativo	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00		14,400.00	
<b>TOTAL</b>	<b>38,357.50</b>	<b>38,357.50</b>	<b>38,357.50</b>	<b>38,357.50</b>	<b>38,357.50</b>	<b>38,357.50</b>	<b>38,357.50</b>	<b>38,357.50</b>	<b>38,357.50</b>	<b>38,357.50</b>	<b>38,357.50</b>	<b>38,357.50</b>		<b>460,289.96</b>	

Proyección de costos de produccion (10% anual)

Concepto	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Consulta medica en oncologia	1,993.70	2,193.07	2,412.38	2,653.61	2,918.98	3,210.87
Ecografia general	9,968.52	10,965.37	12,061.91	13,268.10	14,594.91	16,054.40
Rayos X	9,968.52	10,965.37	12,061.91	13,268.10	14,594.91	16,054.40
Tomografia S/contraste	29,905.55	32,896.11	36,185.72	39,804.29	43,784.72	48,163.19
Tomografia C/contraste	29,905.55	32,896.11	36,185.72	39,804.29	43,784.72	48,163.19
Resonancia magnetica S/Contraste	29,905.55	32,896.11	36,185.72	39,804.29	43,784.72	48,163.19
Resonancia magnetica C/Contraste	29,905.55	32,896.11	36,185.72	39,804.29	43,784.72	48,163.19
Quimiotearpia	9,968.52	10,965.37	12,061.91	13,268.10	14,594.91	16,054.40
Radioterapia	9,968.52	10,965.37	12,061.91	13,268.10	14,594.91	16,054.40
Especialista Oncologo clinico	78,000.00	85,800.00	94,380.00	103,818.00	114,199.80	125,619.78
Especialista Oncologo cirujano	78,000.00	85,800.00	94,380.00	103,818.00	114,199.80	125,619.78
Especialista Oncologo radiologo	78,000.00	85,800.00	94,380.00	103,818.00	114,199.80	125,619.78
Lic Enfermeria - Especialidad oncologia	36,000.00	39,600.00	43,560.00	47,916.00	52,707.60	57,978.36
Tecnico en enfermeria	14,400.00	15,840.00	17,424.00	19,166.40	21,083.04	23,191.34
Tecnico Administrativo	14,400.00	15,840.00	17,424.00	19,166.40	21,083.04	23,191.34
<b>TOTAL</b>	<b>460,289.98</b>	<b>506,318.98</b>	<b>556,950.88</b>	<b>612,645.96</b>	<b>673,910.56</b>	<b>741,301.62</b>

DETERMINACION DE LOS COSTOS	
Materiales	65.00
Mano Obra	23,700.00
3 Oncologos	19,500.00
1 Enfermera	3,000.00
1 Tecnica	1,200.00
Depreciacion	1,156.29
<b>Costo Mensual</b>	<b>24,921.29</b>

**6.2.3 Los gastos administrativos**, se analizan como egreso, que se considera como otros gastos fijos, cuyos montos no alteran su valor, visualizado que el gasto mensual es de S/. 1,895 mensual y de S/. 22,740.00 anual. Tabla 38.

**6.2.4 Los gastos de ventas**, también se analizó, en cuyo caso es por el marketing de la implementación del servicio de oncología, y cuyo gasto al mes es de 45.00 y de S/. 540.00 anuales.

**Tabla 38**

Gastos administrativos y de ventas

**GASTOS ADMINISTRATIVOS**

Detalle	Gasto Mensual	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Tecnico Administrativo	1,200.00	14,400.00	14,400.00	14,400.00	14,400.00	14,400.00	14,400.00
Energia electrica	650.00	7,800.00	7,800.00	7,800.00	7,800.00	7,800.00	7,800.00
Agua potable	45.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00
<b>Total</b>	<b>1,895.00</b>	<b>22,740.00</b>	<b>22,740.00</b>	<b>22,740.00</b>	<b>22,740.00</b>	<b>22,740.00</b>	<b>22,740.00</b>

**GASTOS DE VENTAS**

Detalle	Gasto Mensual	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Marketing inicial (Gigantografias)	45.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00
<b>Total</b>	<b>45.00</b>	<b>540.00</b>	<b>540.00</b>	<b>540.00</b>	<b>540.00</b>	<b>540.00</b>	<b>540.00</b>

**6.3 Flujo de Caja**, como un instrumento financiero, nos sirve para visualizar y tomar decisiones sobre los ingresos y egresos que se vienen generando en nuestro proyecto de implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de EsSalud, siendo útiles para poder proyectar las ganancias a través de la venta de nuestros servicios oncológicos y prevenir los posibles riesgos.

Nuestros ingresos que se reflejan en nuestro flujo de caja son por venta de servicios al contado, donde se puede observar que es un proyecto positivo y que va generar ganancias a la entidad, cuyo ingreso el primer año será de S/. 483,569.98 y al 2028 se obtendrá un ingreso de S/. 764,581.62.

**Tabla 39**

*Flujo de caja*

**FLUJO DE CAJA**

<b>INGRESOS</b>								
Concepto		INVERSION	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Consulta medica en oncologia	Ventas al contado, todo financiamiento lo asume ESalud		117,000.00	128,700.00	141,570.00	155,727.00	171,299.70	188,429.67
Ecografia general			16,800.00	18,480.00	20,328.00	22,360.80	24,596.88	27,056.57
Rayos X			29,760.00	32,736.00	36,009.60	39,610.56	43,571.62	47,928.78
Tomografia S/contraste			86,400.00	95,040.00	104,544.00	114,998.40	126,498.24	139,148.06
Tomografia C/contraste			135,000.00	148,500.00	163,350.00	179,685.00	197,653.50	217,418.85
Resonancia magnetica S/Contraste			153,000.00	168,300.00	185,130.00	203,643.00	224,007.30	246,408.03
Resonancia magnetica C/Contraste			171,000.00	188,100.00	206,910.00	227,601.00	250,361.10	275,397.21
Quimioterapia			38,400.00	42,240.00	46,464.00	51,110.40	56,221.44	61,843.58
Radioterapia			50,400.00	55,440.00	60,984.00	67,082.40	73,790.64	81,169.70
<b>TOTAL</b>				797,760.00	877,536.00	965,289.60	1,061,818.56	1,168,000.42

<b>EGRESOS</b>								
Consulta medica en oncologia			1,993.70	2,193.07	2,412.38	2,653.61	2,918.98	3,210.87
Ecografia general			9,968.52	10,965.37	12,061.91	13,268.10	14,594.91	16,054.40
Rayos X			9,968.52	10,965.37	12,061.91	13,268.10	14,594.91	16,054.40
Tomografia S/contraste			29,905.55	32,896.11	36,185.72	39,804.29	43,784.72	48,163.19
Tomografia C/contraste			29,905.55	32,896.11	36,185.72	39,804.29	43,784.72	48,163.19
Resonancia magnetica S/Contraste			29,905.55	32,896.11	36,185.72	39,804.29	43,784.72	48,163.19
Resonancia magnetica C/Contraste			29,905.55	32,896.11	36,185.72	39,804.29	43,784.72	48,163.19
Quimioterapia			9,968.52	10,965.37	12,061.91	13,268.10	14,594.91	16,054.40
Radioterapia			9,968.52	10,965.37	12,061.91	13,268.10	14,594.91	16,054.40
Especialista Oncologo clinico			78,000.00	85,800.00	94,380.00	103,818.00	114,199.80	125,619.78
Especialista Oncologo cirujano			78,000.00	85,800.00	94,380.00	103,818.00	114,199.80	125,619.78
Especialista Oncologo radiologo			78,000.00	85,800.00	94,380.00	103,818.00	114,199.80	125,619.78
Lic Enfermeria - Especialidad oncologia			36,000.00	39,600.00	43,560.00	47,916.00	52,707.60	57,978.36
Tecnico en enfermeria			14,400.00	15,840.00	17,424.00	19,166.40	21,083.04	23,191.34
Tecnico Administrativo			14,400.00	15,840.00	17,424.00	19,166.40	21,083.04	23,191.34
<b>TOTAL</b>			460,289.98	506,318.98	556,950.88	612,645.96	673,910.56	741,301.62
Gastos Administrativos			22,740.00	22,740.00	22,740.00	22,740.00	22,740.00	22,740.00
Gastos de ventas			540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00
<b>TOTAL GASTOS</b>			23,280.00	23,280.00	23,280.00	23,280.00	23,280.00	23,280.00
<b>SUBTOTAL</b>			314,190.02	347,937.02	385,058.72	425,892.60	470,809.86	520,218.84
<b>INVERSION</b>		550,985.00						
Pre-operativo		23,940.00						
Activo Fijo		60,305.00						
Costos Indirectos inicial		540.00						
Capital de trabajo		466,200.00						

<b>TOTAL DE FLUJO ECONOMICO</b>		-550,985.00	483,569.98	529,598.98	580,230.88	635,925.96	697,190.56	764,581.62
<b>VANE (valor actual neto economico)</b>		1,628,167.70						

<b>DEPRECIACION</b>			-13,875.50	-13,875.50	-13,875.50	-13,875.50	-13,875.50	-13,875.50
---------------------	--	--	------------	------------	------------	------------	------------	------------

#### **6.4 Evaluación económica y financiera**

Vamos a observar según la Tabla 40. Para la obtención de la utilidad de manera mensual y dentro de la proyección de seis años, se procedió a restar el valor de las ventas proyectadas menos el valor de los costos proyectados; obteniendo de esta manera que la utilidad mensual es de S/. 25,026.21 y la utilidad proyectada al 2028 es de S/. 506,343.36.

**Tabla 40**

## Evaluación económica financiera/utilidad bruta mensual y anual

**UTILIDAD BRUTO MENSUAL**

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Ventas	66,480.00	66,480.00	66,480.00	66,480.00	66,480.00	66,480.00	66,480.00	66,480.00	66,480.00	66,480.00	66,480.00	66,480.00	797,760.00
Costo de Servicio	38,357.50	38,357.50	38,357.50	38,357.50	38,357.50	38,357.50	38,357.50	38,357.50	38,357.50	38,357.50	38,357.50	38,357.50	460,290.00
Total	28,122.50	28,122.50	28,122.50	28,122.50	28,122.50	28,122.50	28,122.50	28,122.50	28,122.50	28,122.50	28,122.50	28,122.50	272,669.76
(-) Gastos Administr	1,895.00	1,895.00	1,895.00	1,895.00	1,895.00	1,895.00	1,895.00	1,895.00	1,895.00	1,895.00	1,895.00	1,895.00	22,740.00
(-) Gastos de ventas	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	540.00
(-) Depreciación	1,156.29	1,156.29	1,156.29	1,156.29	1,156.29	1,156.29	1,156.29	1,156.29	1,156.29	1,156.29	1,156.29	1,156.29	13,875.48
Total Utilidad neta	25,026.21	25,026.21	25,026.21	25,026.21	25,026.21	25,026.21	25,026.21	25,026.21	25,026.21	25,026.21	25,026.21	25,026.21	235,514.28

**UTILIDAD BRUTO ANUAL**

Concepto	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Ventas	797,760.00	877,536.00	965,289.60	1,061,818.56	1,168,000.42	1,284,800.46
Costo de Servicio	460,289.98	506,318.98	556,950.88	612,645.96	673,910.56	741,301.62
Total	337,470.02	371,217.02	408,338.72	449,172.60	494,089.86	543,498.84
(-) Gastos Administr	22,740.00	22,740.00	22,740.00	22,740.00	22,740.00	22,740.00
(-) Gastos de ventas	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00
(-) Depreciación	13,875.48	13,875.48	13,875.48	13,875.48	13,875.48	13,875.48
Total Utilidad neta	300,314.54	334,061.54	371,183.24	412,017.12	456,934.38	506,343.36

**IMPUESTO A LA RENTA**      88,592.79      98,548.15      109,499.06      121,545.05      134,795.64      149,371.29

## 6.5 Estado de situación financiera

Por ser EsSalud parte de las entidades públicas de nuestro País, y más aun siendo un órgano de la prestación de los servicios de salud, que se autofinancia con el aporte de los asegurados como de la venta de los servicios a los pacientes no asegurados; en el presente proyecto toda la inversión en un 100% será cubiertas por la entidad, no habiendo la necesidad de gestionar préstamos a través de entidades bancarias u otros.

Por dicha razón el análisis y elaboración del estado de situación financiera para el proyecto de la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de EsSalud, será elaborado únicamente mediante el análisis económico y no financiero.

En la tabla 41, se puede observar que nuestro activo disponible es de S/. 466,200.00, activo tangible por S/. 84,245.00, activo intangibles por S/. 540.00; haciendo un activo y capital social de S/. 550,985.00. Y los resultados de activo, pasivo y capital son: 2023 de S/. 871.895.33. 2024 de S/. 1,264,211.04. 2025 de S/. 1,722,396.79. 2026 de S/. 2,235,963.16. 2027 de S/. 2,799,581.82 y 2028 de S/. 3,426,669.99.

### **Tabla 41**

*Estado de Situación Financiera*



**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

<b>I. ACTIVO</b>		<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>							
*Disponible	466,200.00	752,085.24	1,189,020.50	1,667,321.29	2,191,124.16	2,764,979.32	3,393,891.99
*Existencias							
<b>ACTIVO DIFERIDO</b>							
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>							
A. Activo Fijo Tangible	84,245.00	75,548.50	65,312.00	55,075.50	44,839.00	34,602.50	32,778.00
B. Activo Fijo Intangible	540.00	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>550,985.00</b>	<b>871,895.33</b>	<b>1,264,211.04</b>	<b>1,722,396.79</b>	<b>2,235,963.16</b>	<b>2,799,581.82</b>	<b>3,426,669.99</b>
<b>II. PASIVO</b>							
<b>PASIVO CORRIENTE</b>							
*Tributos por pagar IGV							
*Tributos por pagar Im Rta		88,592.79	98,548.15	109,499.06	121,545.05	134,795.64	149,371.29
*BBSS por pagar							
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>							
A. Prestamos bancarios							
b. Intereses							
<b>II. PATRIMONIO</b>							
*Capital social	550,985.00	482,988.00	531,286.80	607,338.41	696,841.67	790,275.36	896,444.52
*Resultados acumulados			300,314.54	634,376.08	1,005,559.33	1,417,576.44	1,874,510.82
*Resultado del ejercicio		300,314.54	334,061.54	371,183.24	412,017.12	456,934.38	506,343.36
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>550,985.00</b>	<b>871,895.33</b>	<b>1,264,211.04</b>	<b>1,722,396.79</b>	<b>2,235,963.16</b>	<b>2,799,581.82</b>	<b>3,426,669.99</b>

## **CAPITULO VII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **7.1 Conclusiones**

En el presente proyecto para la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, y de acuerdo a la necesidad de la población y los objetivos planteados; podemos llegar a las siguientes conclusiones:

1. Contando con los lineamientos planteados en el plan operativo institucional (POI) de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, para una mejor cobertura en los servicios de salud, y la ejecución de las estrategias determinadas a través del análisis FODA, resulta la existencia de las

condiciones óptimas para la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud.

2. Según el plan de negocios planteado para el presente proyecto y del resultado del estudio de microentorno y macroentorno, determinan que la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de EsSalud, es favorable y con proyección a un crecimiento.
  
3. Dentro del análisis de la competencia directa, las Clínicas de la región de Pasco (Clínica Gonzales y Armas), Clínicas del centro del Perú (Huánuco: Centro Médico Detecta; Clínica Huánuco; Huancavelica: Clínica Vida; Ayacucho: Clínica El Nazareno; Ucayali: Clínica Amazónica), a excepción de la región Junín; así como también los centros asistenciales públicos; no brindan el servicio de oncología clínica; existiendo gran demanda de atención al poblador y/o paciente oncológico de la región centro; no siendo competidores directos, lo cual favorece al presente proyecto.
  
4. Según el marketing de servicios de las 8Ps aplicadas en el presente proyecto para la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, con información poblacional y estadística; indican que existe mercado poblacional suficiente; siendo de esta manera comercialmente viable la implementación del servicio de oncología.

5. Técnicamente el proyecto es viable en la ciudad de Cerro de Pasco y la región centro, existiendo todas las condiciones adecuadas para la implementación del servicio de oncología, considerando los recursos necesarios para que el servicio que se brinde sea óptimo dentro de los estándares de calidad, tecnología, infraestructura y recursos humanos.
6. Las proyecciones financieras desarrolladas indican que el proyecto de implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, resulta viable económicamente a corto plazo, ya que se obtuvo un VAN positivo, generando ingresos desde el primer año; porque no hubo necesidad de solicitar financiamiento alguno, ya que toda la inversión lo cubre EsSalud.

## **7.2 Recomendaciones**

Con las conclusiones llegadas del proyecto para la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huaraca de la Red Asistencial Pasco de EsSalud, podemos recomendar a la mencionada Red lo siguiente:

1. Según resultados del análisis FODA, se recomienda, implementar estrategias principalmente en las regiones de Huánuco, Huancavelica, Ayacucho y Ucayali; en base a las fortalezas de la institución, a fin de aprovechar las oportunidades que existen en estos mercados.
2. Para lograr el liderazgo dentro de la región centro en la atención del servicio de oncología, se recomienda atender de manera inmediata la

situación de salud actual del paciente, en cumplimiento a las normas y directivas emanadas por el MINSA y la OMS, preferentemente en la atención preventiva y posibles presencias de pandemias.

3. Se recomienda continuar con la adquisición y renovación de los equipos médicos de alta tecnología; ya que son herramientas útiles y de necesidad para la atención del paciente oncológico, satisfaciendo su necesidad y de esta manera evitar las referencias a otros centros asistenciales.
4. Se recomienda continuar con un estudio de marketing ante la posibilidad de presencia de nuevos competidores; esto a fin de plantear nuevas estrategias y asegurar la fidelidad del paciente.
5. Se recomienda, continuar con las charlas de concientización a todo el personal del Hospital II Huariaca, servicio de oncología, para una atención optima bajo los estándares de calidad, higiene y seguridad, con trato empático e innovador que lleven a satisfacer su necesidad en su estancia hospitalaria.
6. Se recomienda a la Dirección y la Unidad de Finanzas, la ejecución del presente plan de negocios dirigido a la población asegurada y no asegurada de Cerro de Pasco y la región centro, según los resultados del flujo de caja y VAN, para la implementación del servicio de oncología en el Hospital II Huariaca y efectuar solamente cambios cuando exista

riesgos y presencia de una inflación y/o cambio en la tasa de los impuestos como el IGV.