



“MÁSTER EXECUTIVE EN GESTIÓN HOSPITALARIA”

PROYECTO DE FIN DE MÁSTER

“Qualis Control”



Plan de Empresa *Qualis* Control 2018-2019

ASESOR:
Ignacio Jover

INTEGRANTES:

Aris Adriana Ramírez Félix

Fernando Díaz Pendones

Joanmeury Rodríguez Pilar

Laura Maryan Lora Beltre

Sergia Margarita Díaz Severino

Contenido

1. PRESENTACIÓN Y DEFINICIÓN DE LA EMPRESA.....	5
1.1. Propuesta de valor	5
1.2. Misión.	5
1.3. Visión.	5
1.4. Valores.....	5
1.5. Productos y servicios.	5
1.6. Mercado Objetivo.....	5
1.7. Problema/ Oportunidad.	6
1.8. Ventajas competitivas y factores clave de éxito.	7
1.9. Nivel tecnológico.	7
1.10. Financiación.	7
1.11. Viabilidad del proyecto.	8
1.12. Equipo promotor	8
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y SOLUCIÓN PLANTEADA	8
2.1. El Problema	8
2.2. Diseño de modelo de negocios-hipótesis.....	9
3. VALIDACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIOS	10
4. ANÁLISIS ENTORNO SECTOR.....	13
4.1 Entorno político jurídico.	13
4.2. Entorno Económico.....	16
4.3. Entorno Sociodemográfico.	17
4.3.1. Regionales de salud.	18
5. ANÁLISIS DEL SECTOR-VALORACIÓN DEL MERCADO.	22
5.2. Análisis De La Competencia.	24
5.3. Fuerzas De Porter.	25
6. PLAN ESTRATÉGICO - MODELO DE NEGOCIOS.....	26
6.1. Análisis D.A.F.O.....	26
6.1.1 Evaluación de Factores Internos (FI) y Factores Externos (FE).	30
6.1.2. Análisis Estratégico.....	33
6.2. Modelo de negocios.	34
6.3. Objetivos estratégicos.	35
7. PLAN DE OPERACIONES.....	36
7.1. Análisis de actividades y tareas (mapa de procesos).....	36
7.2. Definición de los Recursos Físicos.....	42

7.2.1.	Infraestructura Física	42
7.2.2.	Suministros y servicios externos	43
8.	PLAN DE MARKETING.	43
8.1.	Síntesis del plan de análisis del mercado	44
8.2.	Público objetivo	45
8.3.	Planificación estratégica: Marketing mix	45
8.3.1.	Producto/Servicio.....	45
8.3.2.	Lienzo estratégico.	46
8.3.3.	Precio	47
8.3.4	Canales de distribución	47
8.3.5	Comunicación	48
8.3.6	Logotipo de la Empresa	49
8.3.7	Cronograma de actividades de Marketing	50
9.	EQUIPO Y PLAN DE RECURSOS HUMANOS.	52
9.1.	Socios.	52
9.2.	Organigrama.	52
9.3.	Previsiones de plantillas.....	53
9.4.	Experiencia del paciente.....	53
9.5.	Descripción de puestos de trabajo.	54
9.6.	Política Retributiva.....	57
9.7.	Políticas de Convenios de Asociaciones.	58
9.8.	Políticas de Seguridad Social.	58
10.	PLAN LEGAL Y TRIBUTARIO.	59
10.1.	Tipo de Sociedad y constitución jurídica de la empresa.	59
10.2.	Protocolo para la creación de las empresas en la República Dominicana.....	59
10.3.	Estatutos Sociales.....	62
10.4.	Firma Digital	63
10.5.	Legislaciones vigentes.	63
11.	PLAN FINANCIERO.	64
11.1.	Plan de Inversión	64
11.2.	Inmovilizado Material	65
11.3.	Plan de Financiación.	66
11.4.	Estimación de Ingresos Por Venta.	66
11.5.	Gastos.....	67
11.6.	Cuenta de resultados.	68
11.7.	Balance Situacional.....	68
11.8.	Análisis económico- financiero.....	73

11.9.	Análisis de Inversión	74
11.10.	Escenarios y plan de contingencia.	75
11.10.1.	Escenario Pesimista	75
11.10.2.	Escenario Optimista.....	75
12.	GESTIÓN DE TIEMPO	76
13.	RESUMEN EJECUTIVO	78
14.	<i>ONEPAGE</i>	82
15.	REFERENCIAS.	83

1. PRESENTACIÓN Y DEFINICIÓN DE LA EMPRESA

1.1. Propuesta de valor

Nuestra empresa es pionera en la asesoría para gestión, digitalización y optimización de las Unidades de Atención Primaria a nivel nacional que incorpora las bases del *Business Intelligence*.

Enfocando la eficiencia en la gestión de recursos tangibles e intangibles del primer nivel de atención, convertimos las debilidades en un marco de mejora dinámico.

1.2. Misión.

Qualis Control tiene como misión dotar a los servicios regionales de salud (SRS) con las herramientas digitales de gestión dinámica que les permitirá ejercer un control más favorable de los recursos materiales y humanos, mejorando la eficiencia, disminuyendo costos de operación y mejorar la calidad de las atenciones y servicios ofrecidos en el primer nivel de atención.

1.3. Visión.

Convertirnos en la empresa de referencia en la modernización del primer nivel atención, que llevará el primer nivel de atención al nivel de calidad que reza en el espíritu de nuestras leyes elevando la rentabilidad de la gestión de las unidades de atención primaria, así como contribuir a la mejora de la calidad de vida de los dominicanos y dominicanas en materia de salud.

1.4. Valores.

Los valores que representan la identidad de nuestra empresa en cada una de sus iniciativas y que a la vez esperamos incorporar al primer nivel de atención en salud son:

1. Calidad
2. Innovación
3. Transparencia

1.5. Productos y servicios.

Nuestro abanico de productos y servicios está representado por nuestro software de *Customer Management Relationship*, representando el buque insignia de nuestra oferta empresarial, a través de la cual nuestros clientes podrán gestionar y monitorizar en tiempo real en cada Unidad de Atención Primaria los procesos clínicos y no clínicos, la calidad de estos, y el desempeño de los participantes en cada UNAP mediante la gestión del conocimiento, practicas diarias y *Key Performance Indicators (KPIs)*. También contaremos con una App móvil para seguimiento inmediato de la situación general de las UNAPs, sin que sea un obstáculo el tiempo y la hora, contamos con servicio en línea a través de nuestra página web para manejo de informaciones y actualizaciones, se dará soporte en línea, se promocionaran nuestros servicios de digitalización, monitorización y optimización del primer nivel de atención, brindando un servicio de calidad y a la altura de las necesidades de cada una de estas.

1.6. Mercado Objetivo.

Los servicios ofrecidos por *Qualis Control* están dirigidos a las Regionales de Salud para ser aplicados en las Unidades de Atención Primaria (UNAP), mejorando así los indicadores y agilizando el trabajo de las gerencias de áreas, facilitando y eficientizando el cumplir con sus objetivos.

1.7. Problema/ Oportunidad.

El Servicio Nacional de Salud de la República Dominicana tiene una red de Unidades de Atención Primaria (UNAPs), que constituyen el primer nivel de salud, considerada la primera puerta de entrada a la red de servicios centradas a la prevención.

Actualmente muchos de los servicios que están supuestos a ser cubiertos por las unidades de atención primaria presentan debilidades en su desarrollo, destacando este déficit a nivel de servicios clínicos, la gestión de fármacos, de insumos, la continuidad y supervisión de programas de tratamiento y prevención; a nivel de servicios no clínicos los insumos por igual, higiene del plantel y material gastable teniendo como consecuencia que las expectativas y experiencia de los ciudadanos no sean óptimas y acudan a las emergencias y consultas de los centros asistenciales de mayor nivel para recibir la primera asistencia ante cualquier dolencia.

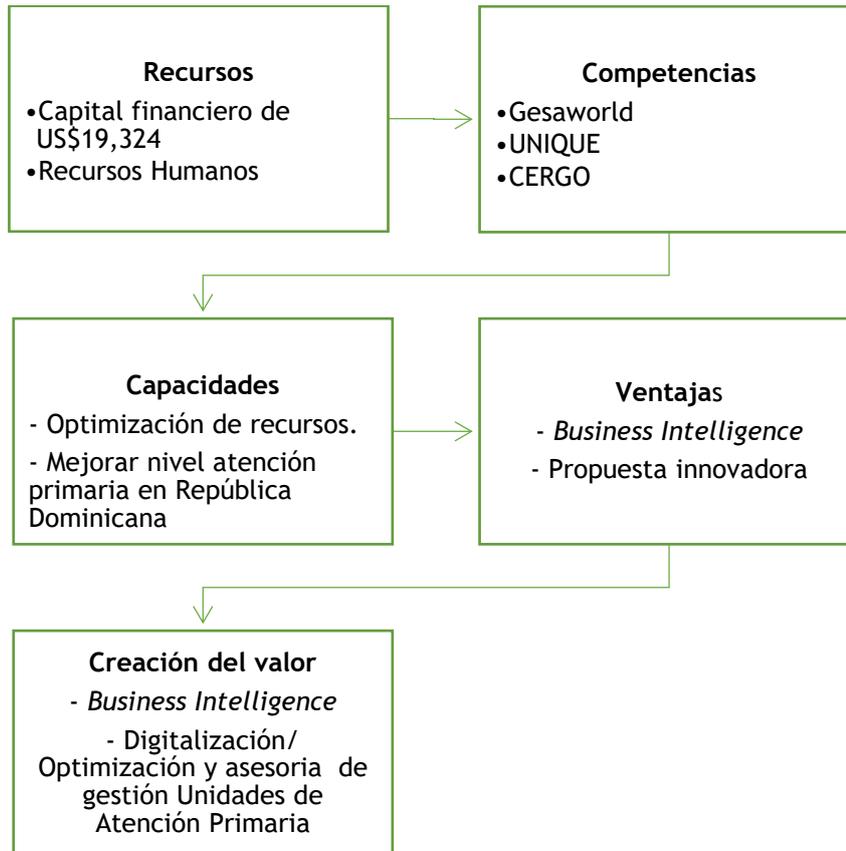
Debido al inadecuado funcionamiento de las UNAP, las salas de espera y las emergencias de los centros asistenciales del país se encuentran abarrotadas. Los especialistas reciben cantidades de pacientes por encima de sus capacidades en un día, que incluyen las personas que van sólo por prevención, al igual que las emergencias, lo que hace que no se dedique el tiempo y la atención correcta que amerita el ciudadano.

Las UNAPs cuentan con médicos pasantes y médicos ayudantes en medicina general y con especialidad en medicina familiar, además de enfermeras. Tienen a su disposición una farmacia y almacén de medicamentos de uso interno y promotores de salud asignados a su centro.

Las UNAPs también tienen que gestionar sus servicios generales no clínicos como servicios de lavandería, conserjería y mantenimiento, los cuales en la actualidad presentan muchas dificultades para su gestión debido a que la estructura organizacional contempla que un coordinador de zona de salud tiene a su cargo múltiples UNAPs en las que debe gestionar todos los servicios clínicos y no clínicos que brindan, pero actualmente no existe una herramienta que le permita y le facilite información en tiempo real para la toma de decisiones siendo esta la puerta de entrada/oportunidad para el proyecto que proponemos.

Entre las variables que debe sortear cada día un coordinador de zona es garantizar el suministro hospitalario, la limpieza, farmacia, lavandería y por último y no menos importante la gestión del personal que labora en la UNAP como son los encargados de servicios asistenciales, de los cuales no se supervisa o gestiona la adherencia a los protocolos y lineamientos trazados por el SNS.

1.8. Ventajas competitivas y factores clave de éxito.



Esquema 1.1 Ventajas competitivas y factores claves.

Fuente: Propia

1.9. Nivel tecnológico.

Nuestra empresa utilizara un software de tipo *Customer Relationship Management* (CRM), su página web y su app móvil, que nos permitirán digitalizar los procesos habituales del centro, gestionar y analizar los datos de nuestros clientes para complementar los servicios de asesoría y mantenerlos informados sobre las actualidades referentes a las diferentes Unidades de Atención Primaria (UNAP) a su cargo.

1.10. Financiación.

La empresa será fundada con un capital social de 19,324 USD\$ aportado a partes iguales por los socios fundadores, para la entrada en operación de *Qualis Control* necesitaremos un capital financiero que provendrá de un financiamiento externo a una entidad bancaria nacional correspondiente a la suma de 63,780 y un financiamiento interno que provendrá del aporte de los socios de 30,466 consignado como deuda no grabada con intereses y que será saldada cuando los niveles de rentabilidad de la empresa lo permita.

1.11. Viabilidad del proyecto.

Tras analizar los resultados proyectados por la cuenta de resultados podemos evidenciar que el proyecto, aunque requiere de varios métodos de financiación, la rentabilidad interna es sobresaliente por lo que el proyecto resulta muy viable y atractivo.

1.12. Equipo promotor

Nuestro equipo estará conformado en sus inicios por un total de 6 empleados, de los cuales, 5 de ellos fungirán como socios fundadores de *Qualis Control*. Las posiciones que ocuparán estos empleados se corresponden con los siguientes puestos:

- Administrativos (1 Director Ejecutivo (CEO) y 1 Directora Financiera (CFO))
- Encargados de departamentos: 1 Encargada de planificación y desarrollo, 1 encargada de marketing y ventas y 1 encargado de atención al usuario y capacitación.
- 1 secretaria administrativa

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y SOLUCIÓN PLANTEADA

2.1. El Problema

El Servicio Regional de Salud de la República Dominicana tiene una red de unidades de atención primaria (UNAP), que constituyen el primer nivel de salud, considerada la primera puerta de entrada a la red de servicios centradas a la prevención.

Actualmente muchos de los servicios que están supuestos a ser cubiertos por las unidades de atención primaria presentan debilidades en su desarrollo, destacando este déficit a nivel de servicios clínicos como la gestión de fármacos e insumos, la continuidad y supervisión de programas de tratamiento y prevención; a nivel de servicios no clínicos limpieza e higiene del plantel, teniendo como consecuencia que las expectativas y experiencia de los usuarios no sean óptimas y acudan a las emergencias y consultas de otros centros asistenciales de mayor nivel para recibir la primera asistencia ante cualquier dolencia lo cual es reflejado en el hecho de que el 84,8% de los encuestados dicen que los SRS tienen dificultades para la gestión de las unidades de atención primaria y el 52% de los encuestados asevera que no se cuentan con herramientas digitales que les permita evaluar el apego a los protocolos de atención por parte de los médicos pasantes lo que puede estar influyendo en la calidad de los servicios que ellos ofrecen.

En base a los datos obtenidos y conociendo la problemática de las Unidades de Atención Primaria es que nace *Qualis Control*, con el objetivo de facilitar una gama de herramientas digitales de gestión y la capacitación sobre el uso y manejo de estas, de tal forma que les permita a los coordinadores de áreas de los Servicio Regionales de Salud (SRS) mejoras a la hora de gestionar y administrar las Unidades de Atención Primaria en Salud (UNAPs) y el personal de salud asignado, y de esta forma, mejorar la calidad de la atención primaria en todo el país.

De los participantes encuestados el 80,4% concluyó que estas herramientas digitales de gestión deben ser aplicadas a nivel nacional en todas las unidades de atención primaria.

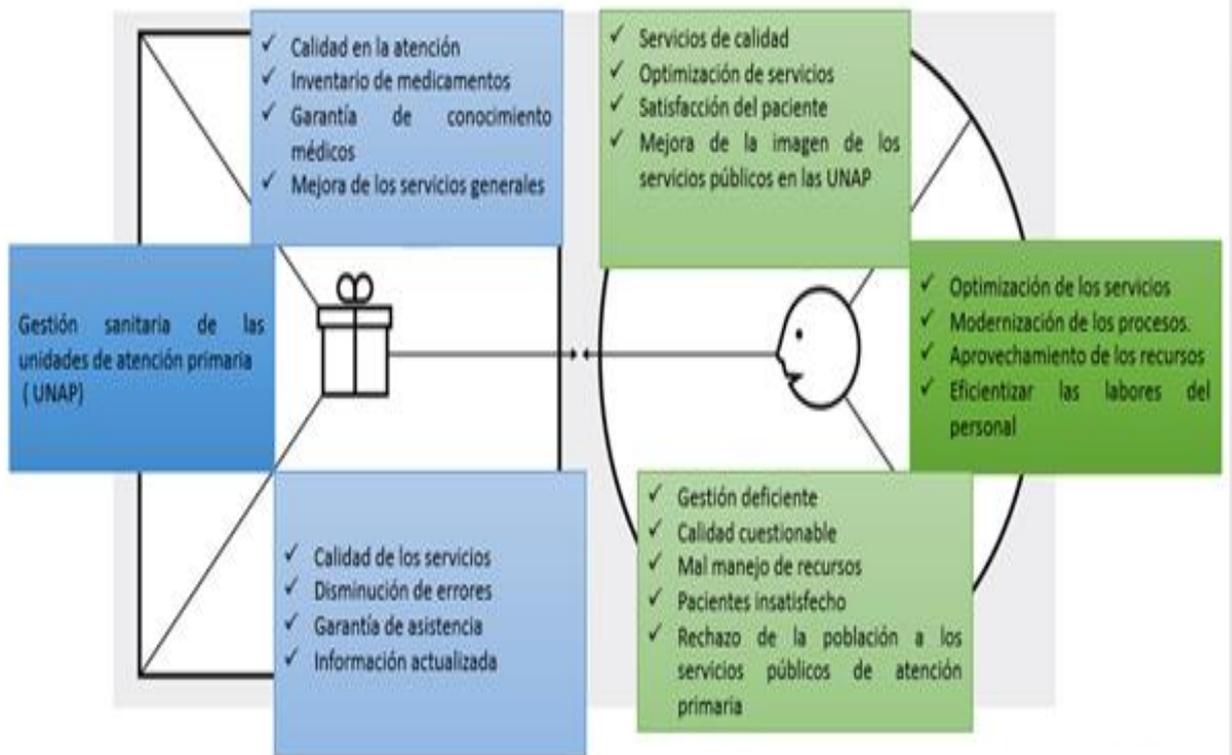


Figura 2.1. Mapa de Empatía Qualis Control

Fuente: Propia

2.2. Diseño de modelo de negocios-hipótesis

Durante el periodo de concepción de nuestro modelo de negocios nos planteamos las siguientes hipótesis.

1. Creemos que los Sistemas Regionales de Salud presentaban serias dificultades para gestionar las unidades de atención primaria
2. Creemos que los Sistemas Regionales de Salud no contaban con herramientas digitales para la gestión para verificar la adherencia a protocolos por parte de los médicos de las UNAPs
3. Creemos que los Sistemas Regionales de Salud tienen dificultades para la aplicación de la gestión por procesos en los servicios clínicos, no clínicos.
4. Creemos que los Sistemas Regionales de Salud tienen interés en la implementación de herramientas de gestión en toda la geografía regional.
5. Creemos que los coordinadores de zona de los Sistemas Regionales de Salud no cuentan con herramientas digitales de monitoreo y evaluación de los servicios brindados en las unidades de atención primaria ni para la generación oportuna de reportes.
6. Creemos que el Sistema Nacional de Salud piensa que con la digitalización, gestión de procesos y optimización de las UNAPs mejoran la calidad de los servicios, descongestión de los demás niveles de atención y por consiguiente la reducción de los costos sanitarios.

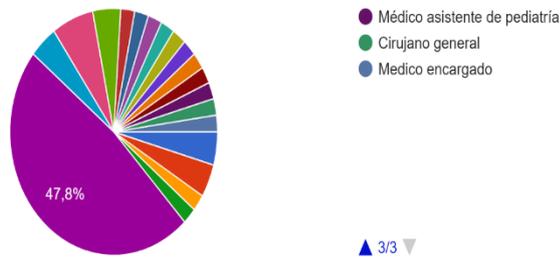
3. VALIDACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIOS

Para la validación del modelo de negocios de *Qualis Control*, se procedió a realizar una encuesta entre el personal gerente de los Servicios Regionales de Salud quienes serían los clientes potenciales, así como directores de hospitales y personal clínico quien en última instancia serían los usuarios del producto final.

Esta encuesta fue realizada por 46 participantes de varias regiones del país y con diferentes puestos de trabajo en el sistema de salud. De las participaciones más destacadas se encuentran la de 2 de 9 directores regionales quienes son las máximas autoridades de los Servicios regionales de salud (SRS), los demás participantes se muestran en los gráficos siguientes.

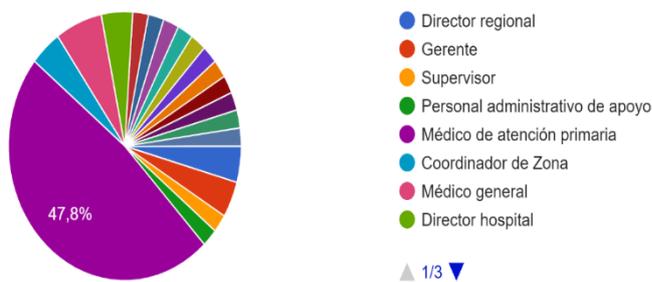
Seleccione que tipo de función desempeña dentro de los servicios regionales.

46 respuestas



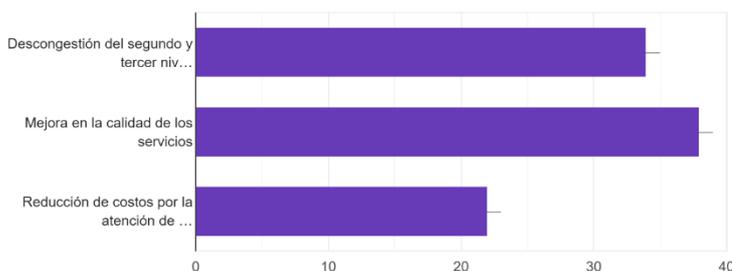
Seleccione que tipo de función desempeña dentro de los servicios regionales.

46 respuestas



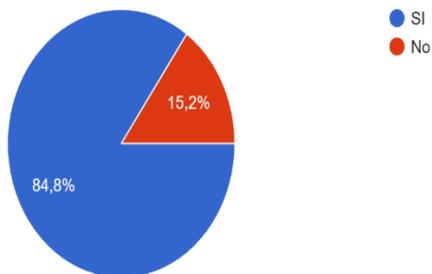
Según su criterio, ¿Cuáles beneficios supondrían para el Sistema Nacional de Salud el contar con una gama de he...Ps? Puede elegir más de una opción.

46 respuestas



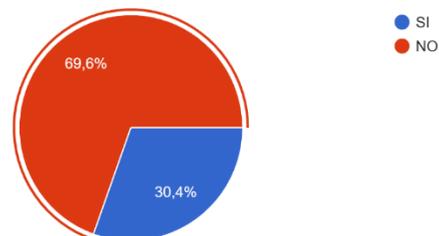
¿Consideras que los sistemas regionales de salud presentan alguna dificultad a la hora de gestionar las Unidades de Atención Primaria?

46 respuestas



Existe alguna herramienta digital a disposición de los coordinadores de Zona y Área que les permita gestionar ... brindados, etc.) dentro de las UNAPs.

46 respuestas



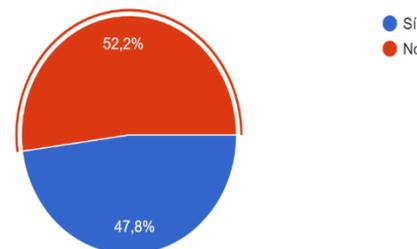
¿ A qué escala usted cree que debe ser implementada esta herramienta de gestión ?

46 respuestas



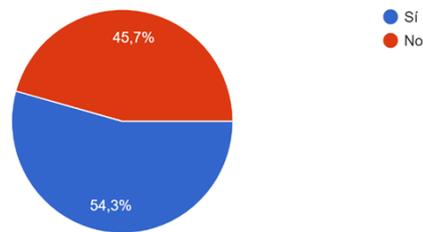
¿Los Servicios Regionales cuentan con alguna herramienta digital que les permita evaluar el apego a los protocolos...r parte de los pasantes en las UNAPs?

46 respuestas



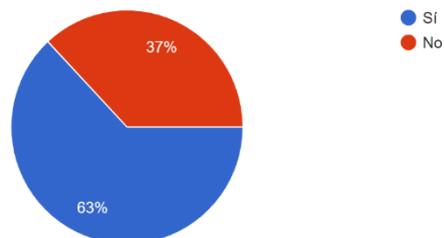
¿Tienen en la actualidad los servicios regionales facilidades para generar recursos económicos a través de la f... Riesgos de Salud además de SENASA?

46 respuestas



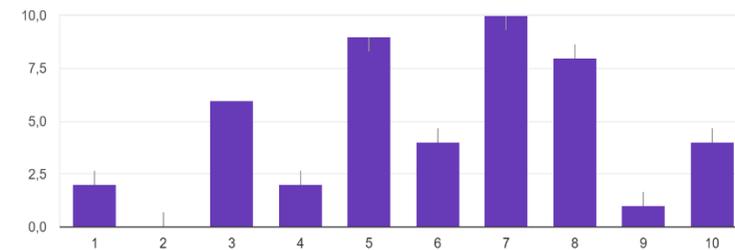
Si su respuesta anterior fue afirmativa favor responder: ¿Tienen interés los Servicios Regionales de salud en gener...ades de atención primaria a las ARS ?

46 respuestas



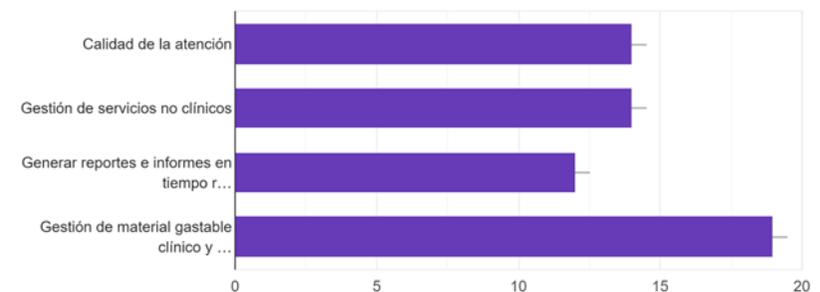
En una escala del 1 al 10 donde 1 es mínimo de dificultad y 10 es el máximo de dificultad usted diría que e...rimaria con las herramientas actuales

46 respuestas



¿En cuáles de las siguientes áreas presenta dificultades para monitorear y gestionar procesos en las unidades de atención primaria (UNAP) ?

46 respuestas



Al momento de preguntarle a los usuarios sobre el nivel de dificultad que enfrentan los servicios regionales de salud para gestionar las UNAPs, 36 de los 46 encuestados asignaron un nivel mayor a 5.

Según los encuestados las áreas en las que se presentan más dificultades para gestión de los centros de atención primaria fueron la gestión de materiales gastables y no clínicos con un 19 votos (41,3%), mientras la calidad de la atención y la gestión de los servicios no clínicos representaron 14 votos cada uno para un 30, 4% por la problemática de la generación de informes para la toma de decisión recibió el 26,1% de los votos en la valoración de las áreas en las que se exploran las posibles áreas problemas.

A través de nuestra empresa, *Qualis Control*, brindaremos la oportunidad de que los SRS gestionen las UNAPs en base a los servicios de salud ofertados, velando porque los servicios clínicos de medicina ambulatoria, calidad de la atención, apego a los protocolos que aseguran una buena práctica de acuerdo a lo contemplado por el Sistema Nacional de Salud; así como también, garantizar que los servicios generales no clínicos como limpieza, lavandería, mantenimiento, suministro y manejo de desechos biológicos sean realizados de forma adecuada.

Contaran con cuadros de mando capaces de generar informaciones y reportes estadísticos que les permitirá valorar el funcionamiento de estas, ver los puntos críticos y debilidades de cada unidad de atención y del personal de salud, mejorando así la calidad de los servicios, descongestionando el 2do y 3er nivel de atención y aumentar la productividad del personal.

Datos afianzan la utilidad, deseabilidad y beneficios de estos servicios se apoyan en que cuando se le preguntó a los encuestados sobre cuales áreas mejorarán al aplicar un paquete de soluciones de digitalización, gestión, y optimización de procesos en las UNAPs revelaron que el 82,6% piensa que mejoraría la calidad de los servicios, el 73,9% señaló que se descongestionarían el 2do y 3er nivel de atención y el 47,8% piensa que se reduciría los costos de atención. Por último, hay que señalar que de cara a mejorar la sostenibilidad mediante la generación de recursos económicos de las atenciones brindadas el 63% de los encuestado piensa que las regionales tienen interés en la facturación de las atenciones brindadas los pacientes afiliados a las Administradoras de riesgos de salud.

4. ANÁLISIS ENTORNO SECTOR.

4.1 Entorno político jurídico.

El órgano de Dirección Central del Sistema Regional de Salud (SNS) está conformado por un Consejo Directivo y una Dirección Ejecutiva. El consejo directivo está integrado por¹:

1. El Ministro de Salud Pública, quien lo presidirá.
2. El Gerente General del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
3. Un representante del Ministerio de Hacienda.

¹ Guzmán Marcelino A, Rodríguez Monegro N, et al. Plan Estratégico Institucional del Servicio Nacional de Salud 2016-2020.

4. Un representante del Ministerio de la Presidencia.
5. Un representante de los Servicios Regionales de Salud, con voz, pero sin voto.
6. Un representante de la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados.
7. Un representante de la Dirección General de Presupuesto.
8. El Director Ejecutivo del SNS quien está llamado a actuar como Secretario Técnico del Consejo Directivo, con voz, pero sin voto.

La Dirección Central del Servicio Nacional de Salud tiene las siguientes atribuciones¹:

- ❖ Promover y coordinar el fortalecimiento y desarrollo de los Servicios Regionales de Salud.
- ❖ Evaluar el cumplimiento de los requisitos para los Servicios Regionales de Salud obtener la autonomía administrativa y financiera y proponer al Ministerio de Salud Pública su habilitación.
- ❖ Coordinar y asistir técnicamente a los Servicios Regionales de Salud en la formulación e implementación de sus planes de desarrollo y en su funcionamiento, enfatizando en la articulación de los diferentes niveles de complejidad de la atención y la cartera de servicios, con equidad, accesibilidad, efectividad y calidad en la provisión, en correspondencia con el marco legal vigente y las políticas y planes trazados por el Ministerio de Salud Pública para el sector salud.
- ❖ Establecer, en coordinación con las disposiciones dictadas por el Ministerio de Administración Pública y el marco legal vigente, el modelo de estructura organizacional y de funcionamiento para los Servicios Regionales de Salud; así como, los manuales e instrumentos operativos, técnicos, administrativos, de orden clínico y otros que se requieran, de común aplicación.
- ❖ Promover y supervisar la aplicación del modelo de Red de los Servicios Regionales de Salud y sus manuales de operación, para una oferta de servicio de base poblacional, orientada a la demanda, con criterios de racionalidad e integridad en el manejo de los servicios, y los recursos, con base en el Plan Decenal de Salud, el Modelo de Atención y las prioridades que establezca el Ministerio de Salud Pública, en su accionar como máxima autoridad sanitaria nacional.
- ❖ Promover e impulsar el proceso de cambio, modernización y mejoramiento continuo de los prestadores públicos de servicios de salud que conforman los Servicios Regionales de Salud.
- ❖ Establecer criterios, normas e instrumentos complementarios para realizar y evaluar los procesos de negociación de todas las relaciones contractuales que se establezcan para el financiamiento de los prestadores de servicios de salud públicos (compra y venta de servicios) en correspondencia con los requerimientos que establezca el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en calidad de ente rector.
- ❖ Desarrollar y mantener los sistemas de información para la toma de decisiones conforme a los reglamentos y disposiciones que establezca el rector del sector salud.
- ❖ Establecer regulaciones complementarias para la supervisión y el apoyo al desarrollo de los Servicios Regionales de Salud y redes de servicios de atención y de diagnóstico y tratamiento, a la vez que defina los modelos de supervisión, monitoreo y evaluación del cumplimiento de estas regulaciones.
- ❖ Asegurar que los Servicios Regionales de Salud mantengan actualizadas las necesidades de atención de salud de su población asignada, en estrecha coordinación y bajo las normativas definidas por el Ministerio de Salud Pública, en sus órganos centrales y desconcentrados,

con miras a establecer estrategias operativas de intervención, en el marco del cumplimiento de los convenios de gestión.

- ❖ Impulsar y gestionar programas de gestión de calidad, equidad y acceso de los servicios de salud, y el desarrollo armónico y proporcional de los Servicio Regionales de Salud.

Ley 123-15, que crea el Servicio Nacional de Salud (SNS), del 16 de julio 2015.

El Decreto 379-14 fue la antesala para la promulgación de la Ley 123-15, que crea el Servicio Nacional de Salud (SNS) como una Dirección Central con sus respectivas expresiones territoriales de carácter desconcentrado (los SRS).

Dicha ley, en su artículo 9, indica que una de las funciones del Consejo Directivo del SNS es “aprobar los planes estratégicos, el presupuesto y la programación anual de los Servicios Regionales de Salud y de la Dirección Central del SNS”.

- **Primer Nivel de Atención:**

Incluye todos los centros de primer nivel o de nivel primario (clínicas rurales, dispensarios, consultorios, policlínicas etc.) donde tienen sede las UNAP. Es la puerta de entrada y primer nivel de resolución del servicio regional de salud y se sustenta en la estrategia de Atención Primaria de Salud. Le corresponde atender todos los procesos y procedimientos de salud dirigidos a personas y familias que no requieran atención especializada u internamiento, incluyendo las emergencias. Se considera debe ser el nivel más operativo de la red. Las UNAP constituyen las unidades básicas y funcionales, son la puerta del Sistema Nacional de Salud (SNS) y seguridad social.

El Reglamento de Rectoría y Separación de Funciones Básicas del Servicio Nacional de Salud establece en su decreto No. 635-03 artículo 43, que “los servicios de atención a las personas se organizan en dos niveles que aseguran su acceso equitativo al sistema”:

- Un Nivel de Atención Primaria y Ambulatoria, centrado en el fomento de la salud, prevención de enfermedades, vigilancia epidemiológica y seguimiento a pacientes especiales que cubran emergencias y atención domiciliaria.
- Un Nivel de Atención Especializada de hospitalización general y compleja, dotado de los recursos humanos y tecnológicos para atender la demanda de pacientes que requieran internamiento y cirugía.

En 2001, cuando se promulga la Ley General de Salud No. 42-01, se introduce en el país la Atención Primaria en Salud como eje fundamental del sistema, ya que este instrumento “regula las acciones que permiten al Estado hacer efectivo el derecho a la salud de la población”.

Para estos fines, se incluye a la, en ese entonces denominada, SESPAS como ente rector del SNS y se le confiere la responsabilidad de desarrollar y adecuar el sistema con los criterios de equidad, solidaridad, universalidad, integridad, eficiencia y eficacia, que son elementos esenciales en un sistema basado en APS.

Dentro del Servicio Nacional de Salud, las UNAP son el aparato funcional básico y puerta de entrada en el Primer Nivel de Atención. La responsabilidad que se le acredita es de vigilar y atender de forma integral el ambiente y la salud de las personas que conviven en un mismo espacio geográfico-poblacional, afiliadas al Régimen Subsidiado de acuerdo con la Ley No. 87-01 que crea el SDSS. En 2007 el Ministerio de Salud Pública inició la instalación de las UNAP en el territorio nacional.

Para determinar la composición de las UNAP, la SESPAS realizó un balance entre las necesidades prioritarias de salud, la cartera básica de servicios, la disponibilidad de recursos humanos y las posibilidades económicas del sector salud. En ese sentido, la institución determinó que el personal que conformaría estos centros fuera el siguiente: un médico general, un personal de enfermería, un técnico de salud familiar o supervisor de APS y varios promotores de salud.

Además de este personal básico, y de acuerdo con las necesidades de la población y las posibilidades del sistema, podría existir un equipo de apoyo de tipo multidisciplinario que complemente la cartera de servicios.

Dicho personal de apoyo estaría conformado por pediatras, ginecólogos obstetras, enfermeras especializadas, odontólogos, psicólogos o psiquiatras, bioanalistas, trabajadores sociales, farmacéuticos, especialistas en formación, nutricionistas y trabajadores ambientales.²

Para fines de realizar la contratación de nuestra empresa y asegurar nuestra propuesta de negocio se tendría que realizar un llamado a concurso de oposición de acuerdo con las conformidades o estatutos de la Ley número 340-06 sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones por el Sistema Regional de Salud (SRS) y/o el Sistema Nacional de Salud (SNS).

- **Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales Contenido**

La Ley 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, regula el uso de la firma digital para la autenticación y seguridad de documentos y mensajes digitales.³

4.2. Entorno Económico.

El **producto interior bruto de** República Dominicana en 2018 ha crecido un 7% respecto a 2017.

En 2018 la cifra del PIB fue de 68.978M €, con lo que República Dominicana es la economía número 69 en el ranking del PIB. El valor absoluto del PIB en República Dominicana creció 1.596M € respecto a 2017.

El **PIB Per cápita de República Dominicana en 2018** fue de 6.491€, 82€ mayor que el de 2017, que fue de 6.409€. Para ver la evolución del PIB per cápita resulta interesante mirar unos años atrás y comparar estos datos con los del año 2008 cuando el PIB per cápita en República Dominicana era de 3.625 y el sector salud registró crecimientos de (8.8%).⁴

² Then Díaz Katherine. La Atención Primaria en Salud en República Dominicana, Avances, controversias y retos. Pag 2-4. Observatorio Político Dominicano, Unidad de Políticas Públicas (UPP) [Internet]. República Dominicana Junio, 2012. Disponible en: www.opd.org.do/descargas/politicaspUBLICAS/analisis/La%20atencion%20primaria%20en%20salud%20en%20RD.pdf

³ Noticias GM GESTION LEGAL .Ley 126-02 Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales Contenido. Julio 2016. [Internet]. Disponible en: HYPERLINK "http://gm-consult.com/noticias/item/la-ley-126-02-comercio-electronico-documentos-y-firmas-digitales" <http://gm-consult.com/noticias/item/la-ley-126-02-comercio-electronico-documentos-y-firmas-digitales>

⁴ Expansión, Datos Macro. Evolución del PIB república dominicana 2018. [Internet]. Disponible en: <https://datosmacro.expansion.com/pib/república-dominicana>

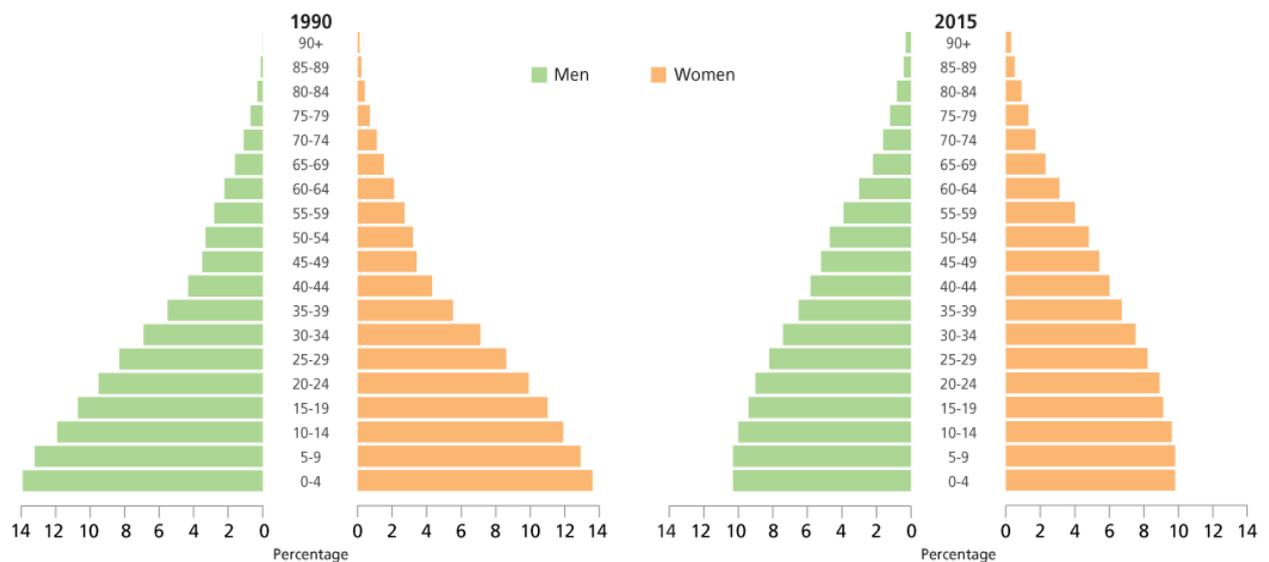
En este sentido, el financiamiento para la entrega de la cartera de servicios que ofrecen las UNAP se realiza por dos fuentes:

- ❖ Por el presupuesto público de la SESPAS, SENASA y el presupuesto público central. Estos fondos están asignados para las inversiones de infraestructura y equipamiento, la contratación del personal, el mantenimiento y la dotación de los suministros necesarios.
- ❖ Fondos públicos o privados, nacionales o internacionales, que se destinen a las UNAP, ya sean reembolsables o no, siempre que se asignen según la cantidad de personas establecida.

4.3. Entorno Sociodemográfico.

La República Dominicana comparte con Haití la isla La Española, en el archipiélago de las Antillas. Limita al norte con el Océano Atlántico, al sur con el Mar Caribe, al este con el Canal de La Mona y al oeste con Haití, con el cual tiene una frontera terrestre de 388 km. Su clima es tropical y la extensión territorial es de 48 311 km².

La población estimada para el 2016 fue 10 649 000, con 20% en las zonas rurales. La esperanza de vida al nacer fue de 71,7 años en el 2010 y de 73,8 años en el 2016. En el Censo del 2010, la densidad poblacional estimada fue de 196 habitantes por km², pero hubo extremos entre la provincia de Pedernales con 15 habitantes por km² y el Distrito Nacional con 10 538.⁵



Estructura de población según edad y sexo, República Dominicana, 1990 y 2015.

5

Organización Panamericana de la Salud. Características demográficas REPÚBLICA DOMINICANA. PAG 1. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas. División de Población. Revisión 2015. Nueva York; 2015. [Internet]. Disponible en: https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post_t_es=republica-dominicana&lang=es

Fuente: Organización Panamericana de la Salud, con base en datos del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas. División de Población. Revisión 2015. Nueva York; 2015.

El 4,16% de la población son inmigrantes, según indican los últimos datos de inmigración publicados por la ONU, República Dominicana es el país número 89 del mundo por porcentaje de inmigración.

En lo que se refiere a nuestro sistema sanitario, con la finalidad de pretender integrar el mayor margen posible de acceso con equidad a servicios integrales de salud que puedan satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, la organización de los servicios de salud se realiza mediante la construcción de redes.

Para brindar servicios de salud de calidad y con equidad en la población, el Servicio de Salud está dividido en Gerencias de Área de Red Salud.



Fuente: Base de datos del Sistema Nacional de Salud (SNS)

4.3.1. Regionales de salud.

- **Regional Metropolitana de salud.**

Es una organización estatal o pública articulada en forma de red por niveles de complejidad, que ofrece servicios de salud de alta calidad para atención a las personas, mejorando así los indicadores de salud. Comprende al *Distrito Nacional, Provincia Santo Domingo y Monte Plata*, proveyendo en toda esta extensión los servicios de salud de atención a las personas a través de convenios con la estructura de la red y de contratos con otros prestadores en el sentido y prioridad que ordena el Reglamento de Redes Públicas.

1. Gerencia de Área de Red de Salud I (Santo Domingo Este)
2. Gerencia de Área de Red de Salud II (Santo Domingo Norte)
3. Gerencia de Área de Red de Salud III (Distrito Nacional Este)
4. Gerencia de Área de Red de Salud IV (Distrito Nacional Oeste)
5. Gerencia de Área de Red de Salud V (Santo Domingo Oeste)
6. Gerencia de Área de Red de Salud VI (Monte Plata)

- **Regional Valdesia.**

Comprende las provincias de *San Cristobal, Peravia y San José de Ocoa*, proveyendo en toda esta extensión los servicios de salud de atención a las personas a través de convenios con la estructura de la red y de contratos con otros prestadores en el sentido y prioridad que ordena el Reglamento de Redes Públicas.

1. Gerencia de Área de Red de Salud I (San Cristobal)
2. Gerencia de Área de Red de Salud II (Peravia)
3. Gerencia de Área de Red de Salud III (San José de Ocoa)

- **Regional Norcentral.**

Comprende las provincias de *Santiago, Puerto Plata y Espaillat*, proveyendo en toda esta extensión los servicios de salud de atención a las personas a través de convenios con la estructura de la red y de contratos con otros prestadores en el sentido y prioridad que ordena el Reglamento de Redes Públicas.

1. Gerencia de Área de Red de Salud I (Santiago)
2. Gerencia de Área de Red de Salud II (Santiago)
3. Gerencia de Área de Red de Salud III (Puerto Plata)
4. Gerencia de Área de Red de Salud IV (Espaillat)

- **Regional Enriquillo.**

Comprende las provincias de *Barahona, Pedernales, Bahoruco e Independencia*, proveyendo en toda esta extensión los servicios de salud de atención a las

personas a través de convenios con la estructura de la red y de contratos con otros prestadores en el sentido y prioridad que ordena el Reglamento de Redes Públicas.

1. Gerencia de Área de Red de Salud I (Barahona y Pedernales)
2. Gerencia de Área de Red de Salud II (Bahoruco)
3. Gerencia de Área de Red de Salud III (Independencia)

- **Regional Este.**

Comprende las provincias de *San Pedro de Macorís, La Romana, La Altagracia, Hato Mayor y El Seibo*, proveyendo en toda esta extensión los servicios de salud de atención a las personas a través de convenios con la estructura de la red y de contratos con otros prestadores en el sentido y prioridad que ordena el Reglamento de Redes Públicas.

1. Gerencia de Área de Red de Salud I (San Pedro de Macorís)
2. Gerencia de Área de Red de Salud II (La Romana)
3. Gerencia de Área de Red de Salud III (La Altagracia)
4. Gerencia de Área de Red de Salud IV (Hato Mayor)
5. Gerencia de Área de Red de Salud V (El Seibo)

- **Regional El Valle.**

Comprende las provincias de *San Juan, Azua y Elías Piña*, proveyendo en toda esta extensión los servicios de salud de atención a las personas a través de convenios con la estructura de la red y de contratos con otros prestadores en el sentido y prioridad que ordena el Reglamento de Redes Públicas.

1. Gerencia de Área de Red de Salud I (Azua)
2. Gerencia de Área de Red de Salud II (San Juan)
3. Gerencia de Área de Red de Salud III (Elías Piña)

- **Regional Cibao Occidental.**

Comprende las provincias de *Valverde, Santiago Rodríguez, Monte Cristi y Dajabón*, proveyendo en toda esta extensión los servicios de salud de atención a las personas a través de convenios con la estructura de la red y de contratos con otros prestadores en el sentido y prioridad que ordena el Reglamento de Redes Públicas.

1. Gerencia de Área de Red de Salud I (Valverde)
2. Gerencia de Área de Red de Salud II (Santiago Rodríguez)
3. Gerencia de Área de Red de Salud III (Monte Cristi)
4. Gerencia de Área de Red de Salud IV (Dajabón)

- **Regional Cibao Central**

Comprende las provincias de *La Vega, Sánchez Ramírez y Monseñor Nouel*, proveyendo en toda esta extensión los servicios de salud de atención a las personas a través de convenios con la estructura de la red y de contratos con otros prestadores en el sentido y prioridad que ordena el Reglamento de Redes Públicas.

1. Gerencia de Área de Red de Salud I (La Vega)
2. Gerencia de Área de Red de Salud II (Sánchez Ramírez)
3. Gerencia de Área de Red de Salud III (Monseñor Nouel)⁶

⁶ Regionales de Salud de Republica Dominicana. Servicio Nacional De Salud (SNS). [Internet]. Disponible en: HYPERLINK "https://sns.gob.do/regionales/srs-metropolitano" <https://sns.gob.do/regionales/srs-metropolitano>

4.4. Entorno cultural.

En la República Dominicana, el Sistema Nacional de Salud (SNS) padece importantes limitaciones en su modelo de gestión influyendo de manera significativa en la calidad y efectividad de este. Su rectoría le corresponde al Ministerio de Salud Pública junto a otras instituciones del Estado y organizaciones civiles cuyos actores e intereses no siempre son convergentes⁷.

En nuestro país, la selección de directores para gestionar los centros de salud se lleva a cabo mediante concursos nacionales, donde las personas que aspiran a dicho cargo deben cumplir una serie de requisitos, sin embargo, en numerosas ocasiones por cuestiones de interés, son escogidos a conveniencia sin ser precisamente los más capacitados o idóneos para realizar una correcta labor, en las Regionales de salud ocurre lo último mencionado, ya que no se amerita de concurso para optar por el puesto de director regional, ni para ocupar el puesto de gerente de zona.

Esta carencia de una gestión profesionalizada limita la calidad de administración, además de que también carecemos de la aplicación de manera constante de procesos que permitan avanzar en la eficiencia de los centros, como los procesos de control y monitoreo, aprovechamiento de las economías de escala, las posibilidades de intercambio, de mejores experiencias, controles de calidad externos, entre otras técnicas contemporáneas de gerencia efectiva.

4.5. Entorno Tecnológico.

Las nuevas tecnologías y la importancia de su desarrollo en la atención primaria de salud se dibujan hoy de forma clara. La tecnología contribuye a resolver los problemas prácticos que aparecen cuando intentamos mejorar la atención al paciente.

Un diseño adecuado de herramienta informática podría racionalizar la carga de trabajo que representa para los clínicos la documentación y además aportar un importante valor añadido, liberando tiempo para permitir una mejor comunicación con las Regionales de Salud y mejor atención a los pacientes⁷.

Los profesionales sanitarios quieren trabajar con las condiciones y los medios adecuados para poder brindar un servicio de calidad. Uno de ellos es la información, cuya gestión es un elemento crítico en el ámbito asistencial. Otro es el tiempo, recursos escasos que debe ser bien administrado. Y ambos pueden beneficiarse de las TIC: una buena gestión electrónica de agendas, el registro digital de los datos clínicos (Medicamentos para pacientes con enfermedades crónicas, programa de tuberculosis, vacunación, entre otros), y su recuperación rápida y estructurada, la prescripción electrónica de actos repetitivos de contenido altamente burocrático, puede ayudar a trabajar mejor y aumentar la calidad de la atención⁷.

El objetivo es lograr la inserción del país en el novedoso y necesario sistema integrado de salud y tecnología para garantizar la prestación de mejores servicios de atención sanitaria en las Unidades de Atención Primaria.

La Ley General de Salud No. 42-01, en su artículo 34, establece la creación de “un sistema de información general de salud automatizado que garantice el análisis, diseño e implementación de Base de Datos/distribuidas y descentralizadas para la investigación y gestión del sector salud”, mejorando sustancialmente el sistema y las prácticas sanitarias.

⁷ Secretaria de Estado de Salud Pública y Asistencia social (SESPAS). Modelo de Red de los Servicios Regionales de Salud. Abril, 2006.

5. ANÁLISIS DEL SECTOR-VALORACIÓN DEL MERCADO.

Los servicios ofrecidos por *Qualis Control* están dirigidos a las Regionales de Salud para ser aplicados en las Unidades de Atención Primaria (UNAP).

El Servicio Nacional de Salud, es una institución creada en fecha 16 de julio del año 2015 mediante la Ley 123-15, como una entidad pública, provista de personalidad jurídica, con autonomía administrativa, financiera y técnica y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Salud Pública. El Servicio Nacional de Salud (SNS) tiene como propósito asegurar la efectividad técnica, administrativa y financiera de los Servicios Regionales de Salud¹.

Los Servicios Regionales de Salud (SRS) fueron creados como instituciones descentralizadas autónomas con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargadas de la atención de las personas¹.

La República Dominicana, geográficamente hablando se encuentra dividida en 32 provincias y en lo concerniente a la división sanitaria, se fragmenta en 9 regiones de salud, las cuales en el espíritu de la ley cuentan con cierto grado de autonomía regidos desde el servicio Nacional de Salud.

Hasta el año 2015, según los datos proporcionados por el MSP, existían 1,774 UNAP a nivel nacional.

Cuadro No. 1 Relación de Centro de Primer Nivel y Unidades de Atención Primaria por Regiones de Salud.

REGION DE SALUD	Cantidad CPN	Cantidad UNAP	BRECHA CPN	% BRECHA CPN	BRECHA UNAP	% BRECHA UNAP
Metropolitana	298	302	206	41	649	68
Valdesia	145	173	73	33	152	47
Norcentral	163	319	79	33	203	39
Nordeste	162	170	67	29	116	41
Enriquillo	110	141	42	28	73	34
Este	163	185	119	42	241	57
El Valle	133	127	37	22	61	32
Cibao Occidental	134	137	72	35	110	45
Cibao Central	140	220	71	34	137	38
TOTAL	1,448	1774	766	31%	1742	45%

Fuente: Línea de Base SNS 2015

Tabla No. 1 SRS y cantidad de UNAP a escala nacional, 2011.					
SRS	Cantidad de provincias	Provincias	UNAP		Total UNAP
			Zonas urbanas	Zonas rurales	
0	6	Santo Domingo Este, Santo Domingo Norte, Santo Domingo Oeste, Distrito Nacional Este, Distrito Nacional Oeste y Monte Plata	262	75	337
I	3	San Cristóbal, Peravia y San José de Ocoa	51	91	142
II	3	Santiago, Puerto Plata y Espaillat	157	118	275
III	4	Duarte, Hermanas Mirabal, María Trinidad Sánchez y Samaná	86	90	176
IV	4	Barahona, Pedernales, Independencia y Baoruco	60	74	134
V	5	San Pedro, La Altagracia, La Romana, El Seibo y Hato Mayor	125	81	206
VI	3	San Juan, Azua y Elías Piña	27	92	119
VII	4	Valverde, Santiago Rodríguez, Montecristi y Dajabón	63	63	126
VIII	3	La Vega, Monseñor Nouel y Sánchez Ramírez	41	102	143

Fuente: Elaboración propia, con datos del MSP.

En República Dominicana existen otras compañías registradas que ofrecen servicios de consultoría e innovación para la gestión de servicios de salud, no obstante, hasta el momento no existe una empresa enfocada en dar seguimiento de asesoría y gestión de servicios de salud a las Unidades de Atención Primaria (UNAPs).

Según el presupuesto aprobado por la Dirección de Planificación y Sistema de Salud para el año 2013 el presupuesto destinado por el Servicio Nacional de Salud a los servicios de primer nivel de atención oscilaba en RD\$ 26, 600,000 que al cambio actual del dólar corresponde a US\$ 527,778 anuales, este presupuesto dividido entre las 9 Regionales de Salud según la cantidad de UNAPs por Regional y las diferentes necesidades por Región.

Dentro de las líneas de acción para el 2030 el SNS se ha planteado: Fortalecer las capacidades gerenciales de los Servicios Regionales de Salud (SRS) y de los centros de salud, apoyados en el uso de tecnologías de la información y el desarrollo de un sistema de información gerencial de salud para impulsar la gestión por resultados y su línea estratégica número uno: Fortalecer las capacidades gestoras institucionales del SNS a través de la implementación del Modelo de Gestión, del desarrollo de su organización funcional y de las capacidades e instrumentos necesarios en cada ámbito de gestión¹.

Lo antes mencionado nos abre una brecha para introducir nuestro modelo de negocio de **Business Intelligence**.

Tomando en cuenta que a nivel nacional existen 9 Regionales de Salud con un total de 1774 UNAPs y que se estima un presupuesto anual por el SNS aproximado de US\$527,778 anuales para los servicios de primera atención de salud, por lo que podemos decir:

TAM: US\$ 527,778 anuales.

Siendo así *Qualis Control* tiene un mercado total o direccionable de US\$ 527,778 anual en los Sistemas Regionales de Salud de República Dominicana.

Tras la realización de la encuesta 2 de los Directores Regionales que se les presento este proyecto están de acuerdo con implementar el producto ofrecido por nuestra empresa, que correspondería al 22.3 % del total de los Directores Regionales (9 Directores), estas Regionales fueron la IV y la VIII, que en total tienen, que en el 2011 poseían 277 UNAPs bajo su supervisión que corresponderían al 15.6 % de las UNAPS existentes, por lo que el mercado al que podríamos servir o el tamaño del mercado interesado en el servicio brindado por *Qualis Control* sería:

SAM: US\$ 527,778 x 22.3%= US\$117,695

Los servicios de *Qualis Control* serán ofrecidos a través de una plataforma digital a la cual cualquier persona tendrá acceso, la página a su vez será promocionada a través de las principales redes sociales y servicio de información pública. La cartera de servicios será compartida a través de redes sociales y de visitas concertadas a las principales instancias de salud de la región. Basados en lo expuesto, entendemos que para el primer año podríamos captar el 5% del mercado y para el segundo año estaríamos posicionándonos en 10% del total del mercado actual, lo que indica que:

SOM primer año: US\$ 117,695x 5%= US\$ 5,885
SOM Segundo año: US\$ 117,695X10%= US\$ 11,770

5.2. Análisis De La Competencia.

En la actualidad la República Dominicana cuenta con diversas empresas dedicadas a la consultoría y asesoría en gestión dirigida a diferentes sectores de la sociedad, no así de manera exclusiva ni con visión en el modelo *Business intelligence* para el sector salud y exclusivo para la Atención Primaria de Salud. Nuestra competencia ha de estar dirigida brindar un servicio de asesoría en gestión, que puede respaldarse en la implementación de nuestro software y en la digitalización de los procesos manteniendo a la vanguardia la empresa de salud.

Nuestra competencia en República Dominicana está constituida por las siguientes empresas:

Gesaworld.



Consultora sanitaria, esta firma está especializada en el asesoramiento para la mejora de los servicios de salud y del desarrollo social. Desde Barcelona gestiona un ramificado grupo de empresas establecidas en Europa y América. Incluye oficinas en México, EE. UU., Panamá, República Dominicana, Chile y Brasil.

Los servicios que ofrece se estructuran en tres divisiones:

- Programas y políticas publicas
- Instituciones y centro de salud
- Sostenibilidad y salud.

UNIQUE: Es una empresa relacionada con el acceso a educación continuada, a Interventorías, Consultorías y auditorías en todas las áreas de salud, y también rotaciones y pasantías de profesionales de la salud a nivel internacional. Esta empresa sirve de enlace de conocimiento ante otras entidades de salud internacionales. No cuentan con una herramienta que permita el seguimiento de los procesos, ni con el diseño e implementación de software o digitalización de los procesos.

Están enfocados en la mejora de las siguientes áreas: gestión hospitalaria, seguridad del paciente, bienestar y calidad de vida, ingeniería hospitalaria e innovación en salud y la educación continua por medio de la participación en congresos de diversas especialidades.

CERGO:

Esta empresa de consultoría en salud realiza el diagnóstico, diseño de propuesta, su implementación y el seguimiento, monitoreo y evaluación. Dirigida a organizaciones nacionales e internacionales. Cuentan con consultoría y asesoría en organización y gestión hospitalaria, desarrollo de planes de garantía de calidad, formulación y evaluación de planes estratégicos, formulación, seguimiento y evaluación de proyectos, implementación de softwares, educación por medio de talleres y cursos de formación.

CERGO no cuenta con una herramienta digital que dé seguimiento continuo a los procesos.



Sólo se dispone en el país de estas tres empresas dedicadas a brindar un servicio exclusivo en el ámbito de la salud, no tienen a la disposición en línea información acerca de su facturación y la generalidad del mercado que abarcan para realizar un análisis de estos.

- **Competidores Potenciales.**

Las empresas de gestión empresarial en la República Dominicana han tenido un gran auge, enfocadas en potencializar los procesos organizacionales para garantizar una maximización de las empresas. A continuación, algunas de estas empresas que brindan sus servicios a todos los sectores incluyendo el sector salud: *Alpha Consulting, GRH consultores, Deloitte, CCury Consulting, Perfiles y competencias SRL*. Enfocados en mejorar los resultados a partir de soluciones innovadoras, en las áreas de finanzas, administración y educación. Dichas empresas no cuentan con una gama de servicios amplia para el sector salud, no constituyen una competencia directa, pero están en el mercado con una alta probabilidad de poder satisfacer alguna necesidad del cliente a partir de los productos que ofrecen.

Otras empresas de asesoría sólo se enfocan en un área en particular, ofertando servicios de interés, tales como, la digitalización de los procesos, la implementación del software, gestión de documentos, soluciones de tecnología de la información, gestión de calidad. Entre las empresas principales mencionamos: *SIMPAPPEL, BUNKER, BOXIT, PKMds, Novosit, CSI, Papyrus technology, Infoservices, Vien, GSI*, entre otras. La tecnología de la información y comunicación se está haciendo eco, pues es parte de la globalización e innovación que muchas de las empresas quieren emprender.

- **Competidores sustitutos.**

En el mercado nos encontramos con organizaciones dedicadas a la gestión financiera, administrativa y humana y al desarrollo de proyectos, con un enfoque distinto al nuestro, pero que en esas áreas se vuelven nuestros competidores, y a la vez podrían convertirse en nuestros asociados. Dentro de ellas Podemos mencionar: *Lewest Quality Consulting & Services, GOR Business Solutions Srl, Ges Consultores SRL, RDA Consulting*, entre otros.

5.3. Fuerzas De Porter.

Como herramienta para realizar la evaluación de este sector particular, realizamos el análisis de las 5 fuerzas competitivas desarrolladas por M- Porter:

Según Michael E. Porter existen diferentes estrategias competitivas estándares y flexibles que podemos valorar:

● **Alianzas estratégicas.**

Al tratarnos de una empresa primordialmente basada en la asesoría, esta sería nuestra estrategia principal ya que, *Qualis Control* no cuenta con un personal ni los recursos económicos y físicos para la creación de nuestro Software, por lo que recurriremos a la alianza estratégica con empresas de apoyo tecnológico en Software.

- **Estrategia de Diferenciación.**

Seremos la primera empresa que oferte un acceso rápido y fácil de manera digital para el seguimiento de los procesos y monitoreo de las acciones administrativas y clínicas de las UNAPs. A diferencia de la competencia estaremos basando nuestros servicios en un modelo **Business Intelligence**, permitiéndonos convertir los datos recogidos en información y está en conocimiento, transformando la información disponible desestructurada en una más organizada y lista para su explotación directa a través de nuestros planes de gestión.

La opinión de nuestros clientes es prioridad por lo que el monitoreo de la calidad de nuestras acciones un estará en manos de nuestros usuarios a través de nuestra página web, nuestros clientes serán partícipes en tiempo real de la evaluación de la calidad de nuestro proyecto. Sumándole a esto la fidelización de nuestros usuarios gracias a un excelente trato, mostrando empatía ante sus necesidades y superando sus expectativas.

- **Liderazgo de costes.**

Se establecerán acuerdos con compañías de trayectoria conocida y expertas en la instalación y servicios de software, que sopesen la falta de experiencia de nuestra empresa, así como también de empresas que brinden servicios no asistenciales de renombre en el país, lo que nos permitirá manejo de precios adecuados por nuestros servicios, ya que nuestra empresa les ofertaría calidad y mejoras a corto, mediano y largo plazo. Ofreceremos a nuestros clientes precios por servicios que sean equiparables pero que la relación costo beneficio supere sus expectativas.

- **Estrategia de enfoque**

Qualis Control en sus inicios está orientada a ofrecer sus servicios a las principales Regionales de Salud de la República Dominicana, esto nos abre una gran brecha de poder dirigirnos al mercado nacional y lograr un alto nivel de posicionamiento que nos permita expandirnos hacia las demás regiones del país.

- **Estrategia de diferenciación de bajo coste**

Nuestra página y la aplicación móvil son las herramientas de bajo coste ofertadas a nuestros clientes que les permitirán tener al alcance de sus manos el monitoreo continuo de los procesos del centro de Atención de Primer Nivel de Salud, y que actualmente ninguna otra empresa de gestión cuenta. Consultar desde cualquier lugar o zona geográfica el seguimiento del centro sin incurrir en algún coste adicional es un sistema innovador que nos lleva al liderazgo en el sector.

6. PLAN ESTRATÉGICO - MODELO DE NEGOCIOS

6.1. Análisis D.A.F.O

➤ Fortalezas

1. Plataforma informática con herramientas de gestión en tiempo real.
2. Recursos humanos comprometidos y capaz de brindar el mejor servicio.
3. Oferta de servicios flexibles y que se ajusta a las necesidades de cada sistema regional de salud (SRS).

4. Estructura de costos simplificada y que no requiere de grandes infraestructuras ni inmobiliario.
5. Desarrollo e innovación tecnológica en la gestión de los servicios brindados.

➤ **Oportunidades**

1. Única empresa en el mercado enfocada en la digitalización, monitoreo y gestión de procesos del sistema de atención primaria.
2. Los servicios regionales de salud necesitan de herramientas digitales de gestión que les permita administrar los centros de atención primaria.
3. Al personal que la ley contempla como gestor de las unidades de atención no tener formación de gestor, le suministramos la capacitación y las herramientas digitales que les permite realizar de manera eficiente las obligaciones y responsabilidades contempladas en la normativa del sistema de salud.
4. Desarrollo de nuevos canales de difusión y promoción.
5. Posibilidad de abarcar todas las regiones de salud del país.
6. El país tiene una creciente cobertura en telecomunicaciones.
7. El país cuenta con un sistema bancario robusto con estabilidad económica y facilidad de financiamiento para la creación de empresas.

➤ **Amenazas.**

1. Surgimiento de competencias en el mercado que incursionen en la atención primaria.
2. Debilidad institucional en el sector público que puede resultar en falta de continuidad a las políticas adoptadas
3. Nuevas leyes y reformas en el sector salud que perjudiquen la estructura y organización de las Unidades de atención primaria y de los Sistemas Regionales de Salud.
4. Tráfico de influencias en el ámbito político que perjudique a nuestra empresa favoreciendo cualquier competencia.
5. Presupuesto limitado de las regionales de salud para algunas iniciativas.
6. Retrasos en los pagos de los servicios contratados.
7. No todos los centros de atención primaria tienen posibilidad de acceso a internet.

➤ **Debilidades.**

1. No contamos con desarrolladores informáticos en nuestro equipo por lo que el servicio de desarrollar la plataforma tendrá que ser contratado.
2. El financiamiento interno del proyecto es limitado.
3. Personal joven con experiencia limitada en la gestión.
4. Dependencia de los acuerdos que se puedan lograr con cada regional de salud.
5. La empresa no cuenta con los enlaces políticos que puedan facilitar la inserción.

Tabla 6.1 Análisis D.A.F.O

ANALISIS INTERNO		ANALISIS EXTERNO	
DEBILIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
D1. No contamos con desarrolladores informáticos en nuestro equipo por lo que el servicio de desarrollar la plataforma tendrá que ser contratado	F1. Plataforma informática con herramientas de gestión en tiempo real	A1. Surgimiento de competencias en el mercado que incursionen en la atención primaria	O1. Única empresa en el mercado enfocada en la digitalización, monitoreo y gestión de procesos del sistema de atención primaria
D2. El financiamiento interno del proyecto es limitado	F2. Recursos humanos comprometidos y capaz de brindar el mejor servicio	A2. Debilidad institucional en el sector público que puede resultar en falta de continuidad a las políticas adoptadas	O2. Los servicios regionales de salud necesitan de herramientas digitales de gestión que les permita administrar los centros de atención primaria
D3. Personal joven con experiencia limitada en la gestión	F3. Oferta de servicios flexibles y que se ajusta a las necesidades de cada sistema regional de salud (SRS)	A3. Nuevas leyes y reformas en el sector salud que perjudiquen la estructura y organización de las Unidades de atención primaria y de los Sistemas Regionales de Salud.	O3. Al personal que la ley contempla como gestor de las unidades de atención no tener formación de gestor, le suministramos la capacitación y las herramientas digitales que les permite realizar de manera eficiente las obligaciones y responsabilidades contempladas en la normativa del sistema de salud.
D4. Dependencia de los acuerdos que se puedan lograr con cada regional de salud	F4. Estructura de costos simplificada y que no requiere de grandes infraestructuras ni inmobiliario	A4. Tráfico de influencias en el ámbito político que perjudique a nuestra empresa favoreciendo cualquier competencia	O4. Desarrollo de nuevos canales de difusión y promoción
D5. La empresa no cuenta con los enlaces políticos que puedan facilitar la inserción	F5. Desarrollo e innovación tecnológica en la	A5. Presupuesto limitado de las regionales de salud	O5. Posibilidad de abarcar todas las regiones de salud del país

	gestión de los servicios brindados	para algunas iniciativas	
		A6. Retrasos en los pagos de los servicios contratados.	O6. El país tiene una creciente cobertura en telecomunicaciones.
		A7. No todos los centros de atención primaria tiene posibilidad de acceso a internet.	O-7. El país cuenta con un sistema bancario robusto con estabilidad económica y facilidad de financiamiento para la creación de empresas.

Fuente: Propia

Tabla 6.2 Matriz análisis D.A.F.O

		MATRIZ DE ANALISIS D.A.F.O														
		Oportunidades							Amenazas							
		O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	
FORTALEZAS	F1	2	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	-2	-1	-2	3
	F2	1	2	1	0	1	0	0	0	-2	-2	0	-2	-1	-2	-4
	F3	2	2	2	2	2	1	0	0	0	-1	-1	1	1	0	11
	F4	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	-1	0	-2	0	1
	F5	2	2	2	1	1	0	0	0	-1	-1	-2	-2	-1	-1	0
DEBILIDADES	D1	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	-1	-2	0	-4
	D2	1	0	0	-1	1	0	2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	0	-8
	D3	1	0	0	1	0	0	1	-1	0	0	-2	0	-1	0	-1
	D4	-2	-2	-1	0	-2	0	0	-2	-2	-2	-2	-1	0	0	-16
	D5	1	1	0	0	-2	0	0	-1	-1	0	-2	-1	0	0	-5
		8	8	6	3	3	2	4	-6	-7	-8	-12	-10	-9	-5	

Fuente: Propia

Luego de analizar la matriz de análisis D.A.F.O resaltan a relucir las variables internas y externas que podrían determinar el éxito o no de nuestra empresa y a continuación presentaremos de forma detallada cada una de ellas:

Las fortalezas que deben prevalecer en *Qualis Control* para asegurar el éxito del proyecto son:

1. Oferta de servicios flexibles y que se ajusta a las necesidades de cada sistema regional de salud (SRS).
2. Plataforma informática con herramientas de gestión en tiempo real.

Las debilidades que deben ser superadas son:

1. Dependencia de los acuerdos que se puedan lograr con cada regional de salud
2. El financiamiento interno del proyecto es limitado.

Las oportunidades capitalizables por el proyecto y que representaron sobresalientes son:

1. Única empresa en el mercado enfocada en la digitalización, monitoreo y gestión de procesos del sistema de atención primaria. Los servicios regionales de salud necesitan de herramientas digitales de gestión que les permita administrar los centros de atención primaria.
2. Al personal que la ley contempla como gestor de las unidades de atención no tener formación de gestor, le suministramos la capacitación y las herramientas digitales que les permite realizar de manera eficiente las obligaciones y responsabilidades contempladas en la normativa del sistema de salud.

Las amenazas que se deben afrontar con la finalidad de minimizar el impacto exterior en el proyecto son:

1. Tráfico de influencias en el ámbito político que perjudique a nuestra empresa favoreciendo cualquier competencia.
2. Presupuesto limitado de las regionales de salud para algunas iniciativas.
3. Retrasos en los pagos de los servicios contratados.

6.1.1 Evaluación de Factores Internos (FI) y Factores Externos (FE).

Poder determinar el impacto individual que juega cada factor interno y externo expuesto en el análisis D.A.F.O no es una tarea sencilla para las empresas y a la vez es vital para evitar poner esfuerzos en los aspectos menos relevantes. Atendiendo a este punto, no nos conformamos con jerarquizar el posible impacto de las variables sino, que procedimos al establecimiento del análisis individual de cada variable a través de las matrices de evaluaciones de factores Interno y externo (EFI y EFE), permitiendo de esta manera analizar la efectividad de las estrategias que hemos aplicado y conocer el impacto de ellas, así como también de formular nuevas estrategias que nos permitan optimizar y reforzar los procesos internos y externos.

Tabla 6.3 Matriz de Análisis Interno (E.F.I).

Matriz de Análisis Interno (E.F.I).			
Factores	Peso o importancia	Calificación	Calificación Ponderada
Fortalezas			
F1. Plataforma informática con herramientas de gestión en tiempo real	0.2	4	0.8
F2. Recursos humanos comprometidos y capaz de brindar el mejor servicio	0.05	3	0.15
F3. Oferta de servicios flexibles y que se ajusta a las necesidades de cada sistema regional de salud (SRS)	0.15	4	0.6
F4. Estructura de costos simplificada y que no requiere de grandes infraestructuras ni inmobiliario	0.05	3	0.15
F5. Desarrollo e innovación tecnológica en la gestión de los servicios brindados	0.05	3	0.15
Subtotal			1.85
Debilidades			
D1. No contamos con desarrolladores informáticos en nuestro equipo por lo que el servicio de desarrollar la plataforma tendrá que ser contratado	0.05	2	0.1
D2. El financiamiento interno del proyecto es limitado	0.15	2	0.3
D3. Personal joven con experiencia limitada en la gestión	0.03	1	0.03
D4. Dependencia de los acuerdos que se puedan lograr con cada regional de salud	0.2	2	0.4
D5. La empresa no cuenta con los enlaces políticos que puedan facilitar la inserción	0.07	2	0.14
Subtotal			0.97
Totales	1.00		2.82

Fuente: Propia

Tabla 6.4 Guía de calificación Matriz EFI.

Calificar entre 1 y 4	4	Fortaleza mayor
	3	Fortaleza menor
	2	Debilidad mayor
	1	Debilidad menor
Peso	0.2	Mayor relevancia
	0.05	Menor relevancia
Calificación Ponderada	1.0	Marca débil
	2.5	Marca promedio
	4.0	Indica fortaleza

Tras analizar los datos arrojados podemos visualizar que las fortalezas de la empresa suman una calificación de 1.85 puntos mientras que las debilidades resultaron en un total de 0.97 puntos lo cual sitúa a las fortalezas un 52.4% por encima, por lo que concluimos que las virtudes que exhibe la empresa le permitirán obtener resultados favorables

Tabla 6.5 Matriz de Análisis Externo (E.F.E).

Matriz de Análisis Externo (E.F.E).			
Factores	Peso o importancia	Calificación	Calificación Ponderada
Oportunidades			
O1. Única empresa en el mercado enfocada en la digitalización, monitoreo y gestión de procesos del sistema de atención primaria	0.12	4	0.48
O2. Los servicios regionales de salud necesitan de herramientas digitales de gestión que les permita administrar los centros de atención primaria	0.15	4	0.6
O3. Al personal que la ley contempla como gestor de las unidades de atención no tener formación de gestor, le suministramos la capacitación y las herramientas digitales que les permite realizar de manera eficiente las obligaciones y responsabilidades contempladas en la normativa del sistema de salud.	0.1	3	0.3
O4. Desarrollo de nuevos canales de difusión y promoción	0.03	1	0.03
O5. Posibilidad de abarcar todas las regiones de salud del país	0.1	3	0.3
O6. El país tiene una creciente cobertura en telecomunicaciones.	0.01	1	0.01
O7. El país cuenta con un sistema bancario robusto con estabilidad económica y facilidad de financiamiento para la creación de empresas.	0.01	3	0.03
Subtotal			1.75
Amenazas			
A1. Surgimiento de competencias en el mercado que incursionen en la atención primaria	0.01	2	0.02
A2. Debilidad institucional en el sector público que puede resultar en falta de continuidad a las políticas adoptadas	0.02	2	0.04
A3. Nuevas leyes y reformas en el sector salud que perjudiquen la estructura y organización de las Unidades de atención primaria y de los Sistemas Regionales de Salud.	0.03	1	0.03
A4. Tráfico de influencias en el ámbito político que perjudique a nuestra empresa favoreciendo cualquier competencia	0.04	1	0.04
A5. Presupuesto limitado de las regionales de salud para algunas iniciativas	0.2	3	0.6
A6. Retrasos en los pagos de los servicios contratados.	0.12	3	0.36
A7. No todos los centros de atención primaria tiene posibilidad de acceso a internet.	0.06	2	0.12
Subtotal			1.21
Totales	0.99		2.96

Fuente: Propia

Tabla 6.6 Guía de calificación Matriz EFE.

Calificar entre 1 y 4	4	Muy importante
	3	Importante
	2	Relevante
	1	Poco relevante
Peso	0.2	Mayor relevancia
	0.01	Menor relevancia
Calificación Ponderada	1.0	Marca débil
	2.5	Marca promedio
	4.0	Indica fortaleza

Fuente: <http://planeacionestrategica.blogspot.es>

Para el análisis externo tenemos como resultado que las oportunidades que la empresa puede explotar arrojaron una puntuación total de 1.75 mientras que la amenazas arrojaron una puntuación total de 1.21 para un total de 2.96 a favor de las oportunidades, esto sitúa a la empresa por encima de media que permitiría capitalizar las oportunidades y evitar lo más que se pueda las amenazas.

6.1.2. Análisis Estratégico.

Después de realizar un análisis que expone las ventajas y los riesgos que presenta *Qualis Control* como empresa, es de vital importancia proponer acciones estratégicas que nos permita solventar, optimizar y fortalecer los procesos internos y externos de *Qualis Control*.

A continuación, identificaremos las siguientes acciones estratégicas a trabajar:

✓ **Estrategias ofensivas (Fortaleza + Oportunidades).**

F1-02: La plataforma informática proporciona un set de herramientas que le facilitaría la mesogestión de procesos que acontecen en las unidades de atención primaria aprovechando la carencia actual de herramientas de esta índole.

F1-03: Con el paquete de herramienta de gestión y capacitación los médicos ayudantes y pasantes que no tengan formación en el área administrativa puedan realizar la gestión eficiente de los centros, así como generar información oportuna para las regionales.

F1-05: Las herramientas de gestión que se ofrecemos son capaces de funcionar en múltiples sistemas operativos por lo que con una conexión de internet pueden enlazarse las UNAPs con los responsables de su gestión en tiempo real.

F3-01: Aprovechando la ausencia de competencia siendo la única empresa enfocada en la digitalización, monitoreo y gestión de procesos en la atención primaria tenemos la capacidad de diseñar paquetes de servicios que se ajustan a las necesidades y presupuestos de cada servicio regional pudiendo generar cierta sinergia con los SRS.

F5 - 04: Fomentar la actualización e innovación de las UNAPs a través de servicios digitales, con el objetivo de mantener un flujo continuo de comunicación en tiempo real con los SRS a través de avances tecnológicos.

✓ **Estrategias de reorientación (Debilidades + Oportunidades)**

D1-O2: La dependencia del éxito de los acuerdos realizados puede ser integrada con la necesidad de los SRS de nuestros servicios explorando de manera continua la satisfacción de nuestro cliente y los usuarios para ajustar nuestra oferta a las necesidades que vayan surgiendo con el tiempo.

D2-O7: El financiamiento interno de la empresa puede ser complementado con un financiamiento externo bancario aprovechando el clima financiero favorable del país y el sector.

✓ **Estrategias de supervivencia (Debilidades + Amenazas)**

D3 - A1: Fomentar la capacitación y educación continua del personal de recursos humanos de *Qualis Control* con el objetivo de poder gestionar de manera eficiente en base a nuestras capacidades y habilidades, y no con el hito de años de experiencia.

D5 - A3 y A4: Presentar nuestra empresa *Qualis Control* y concretar encuentros con los dirigentes responsables de salud, el SRS y el SNS con el objetivo de dar a conocer nuestro modelo de negocio y de esta forma establecer relaciones de contacto que nos permita como *Qualis Control* optimizar las UNAPs.

✓ **Estrategias Defensivas (Fortalezas + Amenazas)**

F1 - A3 y A4: Establecer alianzas estratégicas entre los SRS y *Qualis Control* a fin de suscitar mejoras sostenibles garantizando así la inserción y crecimiento de nuestra empresa.

F3 - A1 y A7: Ofertar y garantizar a nuestros clientes la calidad en nuestro plan de servicios afines con sus necesidades y requerimientos que les permita gestionar y optimizar de manera eficiente las UNAPs.

6.2. Modelo de negocios.

Al momento de emprender este proyecto, lo hicimos partiendo desde premisas que permitieran su desarrollo, relación e implementación en el mercado de salud dominicano, dentro de las principales hipótesis planteadas figura:

- A) Los servicios regionales de salud a nivel nacional tienen dificultad para gestionar los procesos y servicios que son servidos en las unidades de atención primaria.
- B) Los sistemas regionales de salud no cuentan con las herramientas digitales que les permita gestionar la calidad de los servicios clínicos y el seguimiento de protocolos.
- C) Los coordinadores de zona, quien es el encargo de supervisar el funcionamiento de las unidades de atención primaria no cuentan herramientas digitales para la gestión de los múltiples centros a su cargo.
- D) Los servicios regionales de salud están dispuestos a implementar herramientas digitales de gestión a nivel nacional.
- E) El personal de los servicios regionales de salud ve como beneficioso la implementación de estas herramientas en múltiples servicios.
- F) Los servicios regionales de salud tienen un interés activo en recuperar parte de los recursos invertidos en las unidades de atención primaria a través de la facturación de los servicios a las administradoras de riesgos de salud (ARS) y el ahorro de recursos en los siguientes niveles de atención en salud.

Tabla 6.2 Modelo de negocio.

MODELO DE NEGOCIO				
ASOCIACIONES CLAVE 	ACTIVIDADES CLAVE 	PROPUESTAS DE VALOR	RELACIONES CON CLIENTES 	SEGMENTOS DE CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empresa gestora ▪ Empresa digitalización ▪ Plataforma web y App ▪ Venta del servicio al SRS ▪ Unidades atención primaria ▪ Digitalización, capacitación y optimización de los servicios generales de salud. ▪ Análisis de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Página web y App ▪ Comercialización Promoción ▪ Unidades Atención primaria. ▪ Gestión de servicios generales. ▪ Monitoreo de los servicios. ▪ Análisis de datos. 	<p>Nuestra empresa es pionera en la asesoría para gestión, digitalización y optimización de las Unidades de Atención Primaria a nivel nacional que incorpora las bases del <i>Business Intelligence</i>.</p> <p>Enfocando la eficiencia en la gestión de recursos tangibles e intangibles del primer nivel de atención, convertimos las debilidades en marco de mejora dinámico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistencia telefónica ▪ Asistencia personal ▪ Autoservicios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema Regional de Salud (SRS) ▪ Unidad de Atención primaria (UNAP) 
	RECURSOS CLAVE <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos Humanos ▪ Recursos materiales 		CANALES <ul style="list-style-type: none"> o Venta y comunicación <ul style="list-style-type: none"> ▪ Directa ▪ Página web ▪ Redes sociales. 	

Fuente: Propia

6.3. Objetivos estratégicos.

- Establecernos como una de las empresas de mayor renombre en el área de gestión del sector salud con operaciones a nivel nacional.
- Desarrollar el paquete de herramientas digitales de atención que le permita al sistema nacional de salud gerenciar de maneras más eficiente sus recursos a nivel primario.
- Captar la mayoría de las unidades de atención primaria unidades de atención primaria pertenecientes a la región norte.
- Expandir nuestros servicios a mayor cantidad posibles de unidades de atención primaria a nivel nacional.
- Brindar servicios de calidad para la optimización de los servicios gerenciales en las unidades de atención primaria.
- Establecer vínculos estratégicos con las distintas regionales que nos permitan gestionar las distintas unidades de atención primaria.
- Mantener a los clientes atraídos a nuestros servicios de manera constante y evitar el posicionamiento de la competencia en el sector.
- Contribuir en la mejora de las unidades de atención primaria del país.
- Evaluar de manera periódica la satisfacción de nuestros clientes y mantener abierta la opción de reporte de errores.

7. PLAN DE OPERACIONES

Nuestra propuesta es dotar a los servicios regionales de salud con un paquete de herramientas digitales que les permita gestionar de manera eficiente sus recursos a través de una plataforma de articulación, digitalización y monitoreo continuo de las unidades de atención primaria permitiéndoles optimizar los servicios, reducir costos y de una manera asequible y ajustada a las necesidades de cada servicio regional.

Los servicios ofrecidos por *Qualis Control*, estarán basados en la oferta de un software con capacidad de competitividad en el mercado que permitirá monitorizar el manejo adecuado de todos los activos y de los servicios ofrecidos en las diferentes UNAPs y que dichos resultados estarán disponible en línea (tiempo real) en el momento que sea deseado los coordinadores de zona así como cualquier personal de gerencia en las Regionales de Salud, para así poder mejorar los servicios ofrecidos a la población, además de que ofreceremos capacitación al personal de salud de las UNAPs para un mejor manejo de dicho software. Dichos servicios llegarán a nuestros clientes principalmente a través de una plataforma virtual que les permitirá registrarse, almacenar y procesar la información.

Los beneficios que ofrece *Qualis Control* son: garantía en los servicios de salud, optimización de procesos, satisfacción global de los usuarios, rentabilidad económica y financiera.

El software contará con la posibilidad de ser multiplataforma siendo posible usarlo en *Windows* y *Mac Os*, una vez instalados en los ordenadores se podrá realizar los registros de informaciones, análisis de datos y reportes, realización de capacitaciones virtuales, llevar el inventario de las unidades de atención primaria, realizar los reportes de casos, tramitar solicitudes de insumos por ultimo permitirá el seguimiento de los pacientes que requieran ser referidos del primer nivel de atención al siguiente ayudando así a los servicios regionales a generar información para un manejo mejor de casos, disminuyendo los costos de atención y el gasto de suministro. También contará con una versión de aplicación móvil en la cual se podrá visualizar la información suministrada en las unidades de atención primaria con lo que facilita la gestión de los procesos, así como también la toma de decisiones basada en dicha información.

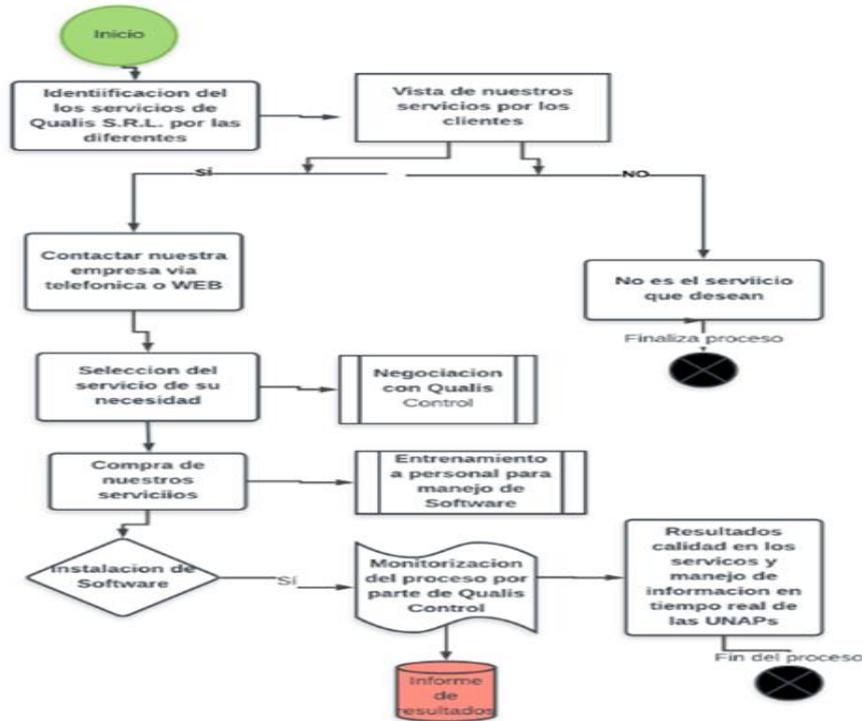
7.1. Análisis de actividades y tareas (mapa de procesos)

Nuestra empresa ofrece servicios de asesoría en gestión de salud a nivel de Atención primaria en Salud, ya que es la puerta de entrada a los servicios de Salud, buscando optimizar cada proceso realizado en estas. Nuestros clientes con el área de interés previamente identificada podrán tener acceso a este servicio donde se realizará un diagnóstico de la situación, se diseñarán estrategias para la monitorización y evaluación.

Nuestra cartera de servicio estará disponible y hábil para solicitud a través de una plataforma virtual que incluye el acceso a nuestra página web www.qualiscontrol.com y a partir de la suscripción a la misma permite el seguimiento en tiempo real de los procesos. Este sitio virtual dispone de un apartado de contacto donde nuestros clientes disponen de toda la información de la empresa, a manera que tienen la opción de obtener nuestros servicios a través de la página o bien a través de citas concertadas previamente.

Qualis Control es una empresa comprometida con la calidad y la innovación donde ofrecemos a cada cliente la posibilidad de obtener excelentes resultados en lo que podría considerarse el producto de un equipo de profesionales capacitados y dedicados a brindar soluciones en respuesta a las necesidades de cada UNAPs en las diferentes Regionales de Salud.

Flujo de Procesos *Qualis Control*



Esquema 7.1 Flujo de servicios de *Qualis Control*

Fuente: Propia

Mapa de Procesos y actividades Genéricas



Fuente: Propia

Esquema 7.2 Mapa de procesos y actividades genéricas de *Qualis Control*



Esquema 7.3 Diagrama de procesos de *Qualis Control*

Descripción general de los procesos de la empresa

A continuación, se muestra una descripción de los procesos identificados anteriormente.

- **Procesos estratégicos**

Es el proceso que se encargará de la dirección y planificación de los aspectos claves relacionados a la estructura y funcionamiento de *Qualis Control* enfocados hacia la consecución de los objetivos establecidos, en plazos alcanzables de acuerdo con las necesidades planteadas.

La calidad de nuestros servicios es una de las características que identificarán nuestra marca como empresa, ofrecerá al cliente la garantía de que sus resultados serán óptimos y nos posiciona a nosotros como empresa líder en el área. Este proceso estará planteado y seguido a través de la gestión de calidad.

Manejaremos un proceso de marketing y ventas que nos permitirá elaborar y modificar en diferentes períodos nuestro plan de mercadeo y promoción de servicios, así como también tener control de las estrategias de venta de la empresa.

Las finanzas de la empresa estarán integradas en las operaciones estratégicas, de tal manera *Qualis Control* contará con un sistema de gestión y seguimiento en el aspecto económico que nos permitirá control de las entradas, gastos, préstamos y salidas para la puesta en marcha de nuestras actividades.

- **Procesos Operativos**

Son los procesos que aportan valor a nuestra empresa, estos están organizados desde la solicitud de nuestros servicios por parte de los clientes, mismo que es completamente personalizado, hasta la instalación de nuestro producto y de herramientas de seguimiento a la sostenibilidad de este.

Qualis Control es una empresa cuyo producto es un servicio eficaz y funcional cuya sostenibilidad en el tiempo ha de ser medida por la gestión propia de los centros de salud donde prestamos asistencia

- **Procesos de apoyo**

La planificación y el manejo de los recursos humanos estarán apoyados en un proceso de administración y RRHH que darán soporte a las actividades primarias de la empresa.

Qualis Control es una empresa con una oferta altamente digital por lo que la tecnología es nuestra gran aliada, esta nos permite gestionar todo lo relacionado con la parte tecnológica del negocio, así como también la búsqueda de nuevas innovaciones para el mejoramiento continuo de la infraestructura tecnológica de la empresa. Considera el mantenimiento y soporte a la plataforma de *Qualis Control* para su adecuado y eficiente funcionamiento.

Las contrataciones son procesos que fortalecen el fin principal de la empresa, ya que, para el diseño y creación de nuestra plataforma, se necesitaran empresas externas en el área de informática.

Tablas 7.1 Procesos claves de *Qualis Control*

Proceso	Objetivo	Recurso	Ciclo de evaluación	Subproceso	Tiempo de realización	Responsable	Resultado
Planificación estratégica	Dirigir y planificar los aspectos claves relacionados al funcionamiento de Qualis Control enfocados a alcanzar los objetivos claves contemplados en nuestra visión y misión.	Ordenadores y tabletas		1-Análisis situacional de la empresa 2-Difusión continua de información relevante a todo el personal. 3-Establecimiento de metas y plazos para cumplirlos. 4- Evaluación periódica	3 días a 1 mes	Gerentes de <i>Qualis Control</i>	Plan empresarial para seguimiento de las operaciones
Gestión de Calidad	Garantizar a nuestros clientes la excelencia de servicio	1-Indicadores 2- Ordenadores, tabletas 3- recursos gastables	Permanente	1-Planeación 2- Control 3- Enfoque al cliente	Situacional	Gerentes	Excelencia en el producto ofrecido
Marketing y ventas Financieras	Coordinar de estas variables de negocio para poder escalar y alcanzar nuevos mercados	1-Material gastable de oficina. 2- Encuestas físicas y electrónicas 3- Redes sociales	Anual	1-Aplicación de herramientas de marketing para: atraer y fidelizar nuestros clientes. 2-Evaluación del entorno externo para reajuste de nuestras ofertas.	Cuatrimestral	Equipo de mercadeo y ventas.	Atraer y Fidelizar los clientes.

Fuente: Propia

Procesos de apoyo							
Proceso	Objetivo	Recurso	Ciclo de evaluación	Subproceso	Tiempo de realización	Responsable	Resultado
R.R.H.H. y administración	Gestionar el capital humano para organizar y maximizar el desempeño y productividad de los empleados	1-Presupuesto económico 2- Recursos de oficina	Permanente	1- Creación de buen clima laboral 2- Reclutamiento de personal 3- Administración de salarios 4- Capacitaciones	Permanente y situacional	Dpto. de recursos humanos	Aumento de eficacia del personal humano y máxima eficacia empresarial.
Tecnología de la información	Evaluar el empleo de la tecnología de forma adecuada para maximizar la explotación de estas	Ordenadores y equipos de telecomunicación	Anual	1- Almacenamiento, transmisión y manipulación de datos. 2- Análisis de datos	Cuatrimestral	Dpto de tecnología	Actualización y vanguardia
Contrataciones	Evaluar las necesidades de la empresa para la adquisición de bienes y servicios	1- Datos estadísticos 2- Presupuesto económico	Permanente	1- Convocatoria a posiciones laborales 2- Gestión y seguimiento de estos procesos	Permanente	Recursos humanos	Transparencia y legitimidad en procesos de contratación
Procesos operativos							
Recepción del servicio	Dar entrada al cliente en conjunto con su necesidad para la incorporación de la misma a la empresa.	1-Ordenador y tabletas 2- Material de oficina 3- Recurso humano	Continuo	1- Validación de credenciales del cliente. 2- Validación de nuestra oferta de servicio. 3- Incorporación a nuestra clientela	3 días - 1 semana	Recepción y ventas	Captación de clientes
Gestión de solicitud	Gerenciar estrategias de mejora y conveniencia para el cliente	1-Ordenador y tabletas 2- Material de oficina 3- Recurso humano	Continuo	1- Elaboración de plan 2- Aclaramiento de dudas.	3 días - 1 semana	Gerencia	Garantizar satisfacción del cliente.
Implementación del servicio	Poner en marcha de servicio ofrecido para satisfacer sus necesidades	1-Ordenador y tabletas 2- Material de oficina 3- Recurso humano 4- Plataforma CRM	Continuo	1- Inicio de operaciones de servicio ofrecido. 2- Monitoreo continuo de servicio 3- Gestión continua de la calidad del mismo	1 semana - 1 mes	Gerencia	Inicio de proceso de entrega de servicio.

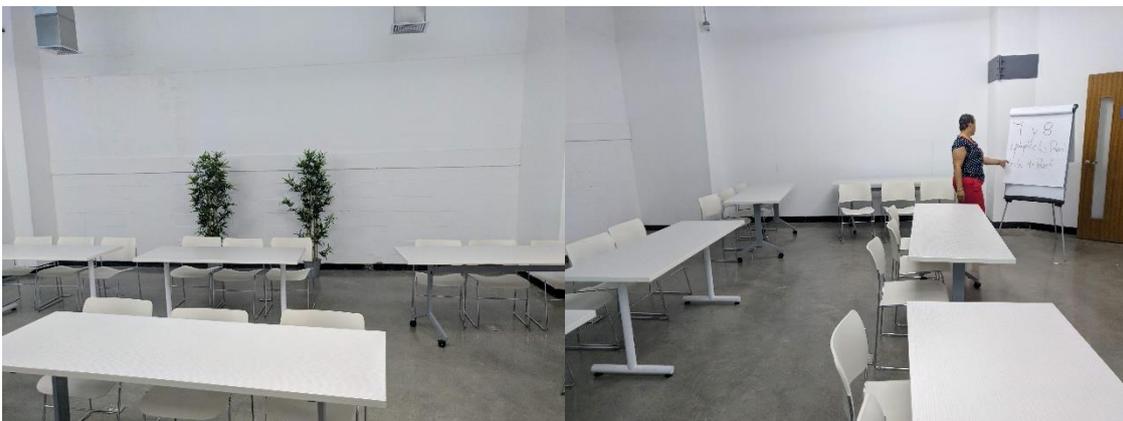
Fuente: Propia

7.2. Definición de los Recursos Físicos

7.2.1. Infraestructura Física

Qualis Control iniciará sus operaciones contratando los servicios de PYHEX WORK la cual es una empresa que proporciona espacios de trabajo para las compañías en la cual se cuentan con oficinas privadas completamente amuebladas y equipadas para los entornos laborales productivos. Las oficinas de PYHEX WORK están ubicadas en la Avenida John F. Kennedy 7, casi esquina calle Dr. Defilló, Santo Domingo, República Dominicana, con fácil acceso y con las siguientes comodidades: Internet, cocina, café y agua para empleados y clientes, salas para reuniones, parqueos asignados, telefonía central, mensajería, mobiliario, salones de conferencias, salones de entrenamiento y auditorio con capacidad para 350 personas.

La oficina será un espacio moderno con paredes claras y disponibilidad para la colocación de 5 espacios de trabajo con mobiliario moderno, climatizado apropiadamente todo suministrado por PYHEX WORK para un ambiente productivo. Tendremos salones de capacitación, así como acceso a salones de reuniones con nuestros socios y clientes.



Figuras 7.2 Interiores instalación *Qualis Control*

Fuente: <https://www.pyhexwork.com/>

7.2.2. Suministros y servicios externos

Para la puesta en marcha de los procesos descritos para la realización y puesta en marcha de Qualis Control como empresa, es necesario cumplir con las leyes y normas de registro legal de la empresa, alquiler y equipamiento de la oficina, así como también la obtención de elementos básicos para apoyar nuestras actividades diarias. A continuación, presentaremos un desglose de estos.

7.3. Tabla. Recursos de apertura

Requerimiento	Costo	Costo total mes de apertura	Costo Total Anual
Contrato de servicio de Oficina Privada en PYHEX WORK	USD\$ 961.70	USD\$ 1,923.4	USD\$ 11,540.4
Creación de Pagina Web	USD\$ 1,500	Pago Único	Pago Único
Estructura Digital (Dominio y Host)	USD\$ 150	USD\$ 150	USD\$ 150
Consultoría Legal	USD\$ 330	USD\$ 230	Pago Único
Total	USD\$ 2,941.7	USD\$ 2,303.4	USD\$ 11,690.4

Fuente: Propia

7.4. Tabla. Equipos y mobiliarios necesarios.

Equipamiento	Precio Estándar de mercado	Cantidad Necesaria	Costo Total
Ordenador	USD\$ 500	5	USD\$ 2,500
Cajas de Folders amarillos	USD\$ 6.2	3	USD\$ 18.6
Cajas Lapiceros	USD\$ 5	5	USD\$ 25
Resma de Papel	USD\$ 5	3	USD\$ 15
Otros	USD\$ 250		USD\$ 250
Total			USD\$ 2,808.6

Fuente: Propia

8. PLAN DE MARKETING.

Los servicios ofrecidos por *Qualis Control* están dirigidos a las Regionales de Salud para ser aplicados en las Unidades de Atención Primaria (UNAP), por lo que nuestro plan de Marketing va enfocado en conocer las necesidades y deficiencias de las Unidades de Atención Primaria (UNAPs) de la República Dominicana, con el fin de crear una plataforma digital y aplicación móvil de la mano de una empresa experta en softwares que cuente con las herramientas tecnológicas y la asesoría oportuna que mejoren la gestión de dichas unidades sanitarias.

Dentro de la gama de servicios que ofrecemos gestionar:

- Calidad de la atención: Instaurar un software de monitoreo de la calidad de la atención a través de encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias de los usuarios y adherencia del personal médico a los protocolos de atención según el SNS.

- Inventario de medicamentos: Instaurar un sistema de monitoreo e inventario de los medicamentos que ingresan y egresan en la UNAP, que contará con información en tiempo real y su disponibilidad.
- Herramientas de gestión digital para los servicios generales no clínicos: como lavandería, limpieza, planta física y material gastable suministrados por el SNS.
- Programas de capacitación constante del personal: Con material interactivo y didáctico para todo el personal que utilice nuestras herramientas.
- Gestionar el conocimiento del personal sanitario: instaurar sistema de monitoreo y evaluación del conocimiento.
- Mesa de ayuda permanente que proporciona los siguientes beneficios para los usuarios y para la institución:
 1. Provee un número de contacto donde los usuarios pueden canalizar sus consultas o problemas.
 2. Se proporciona una administración centralizada de todos los requerimientos y problemas asociados a la plataforma informática.
 3. Disponibilidad constante de soporte.
 4. Aumenta la productividad de los usuarios, evitando que soliciten ayuda de sus compañeros de trabajo, generando tiempos improductivos y resolviendo en plazos de minutos un alto porcentaje de los requerimientos.
 5. Provee periódicamente información y recomendaciones para tomar acciones de mejoramiento continuo.⁸

8.1. Síntesis del plan de análisis del mercado

Tras realizar investigaciones e hipótesis de validación en el mercado sanitario hemos podido contactar que República Dominicana el área dedicada la atención primaria en salud carece de herramientas que faciliten y ayuden a los Servicios Regionales de Salud mejorar los procesos de gestión y al manejo adecuado y estratégico de la información de sus centros, lo que sirve de plataforma para el despegue de *Qualis Control*, que tiene como objetivo monitorización, digitalización y optimización de los servicios de las Unidades de Atención Primaria para suplir el vacío que existe actualmente y mejorar la calidad de los servicios en el primer nivel de salud de nuestro país.

La elaboración de nuestro plan de mercado, ha sido enfocada en las deficiencias y necesidades constatadas en la validación de nuestro proyecto, mediante entrevistas a directivos y médicos de las UNAPs, donde el denominador común fue la falta de recursos digitales que les permita a los encargados de áreas evaluar el funcionamiento y organización del centro, así como también el apego a los protocolos de servicio, lo que genera caos y deficiencia en la calidad de la atención brindada al usuario en la actualidad.

Deficiencias observadas en las Unidades de Atención primarias UNAPs:

- Ausencia de herramientas digitales de gestión.
- Deficiencias en la gestión.
- Calidad cuestionable de los servicios brindados.
- Insatisfacción de los usuarios.

⁸ Aranda Software. [Internet]. 2018. Disponible en: <https://arandasoft.com/la-funcion-de-una-mesa-de-ayuda-dentro-de-la-organizacion/>

- Mal manejo de los recursos otorgados.
- Desorden en inventarios de medicamentos y otros insumos.
- Rechazo de la población a utilizar los servicios públicos de atención primaria.
- Manejo inadecuado de servicios no clínicos.
- Pérdida de información por desorden en expedientes manuales.
- Personal sin conocimientos ni capacitación en el área de gestión de servicios de salud.

8.2. Público objetivo

- Servicio Nacional de Salud (SNS)
- Servicios Regionales de salud (SRS)
- Unidades de Atención Primaria (UNAP)

Los servicios ofrecidos por *Qualis Control* están dirigidos a las Regionales de Salud para ser aplicados en las Unidades de Atención Primaria (UNAPs), mejorando así los indicadores y agilizando el trabajo de las gerencias de áreas, facilitando y eficientizando el cumplir con sus objetivos.

8.3. Planificación estratégica: Marketing mix

8.3.1. Producto/Servicio

El principal producto de nuestra empresa es un software de tipo Customer Relationship Management (CRM) mediante el cual los directores regionales, coordinadores de área y demás personal en la gerencia media, podrán gestionar de manera eficiente las unidades de atención primaria mediante un monitoreo constante y en tiempo real sobre los distintos procesos que se realizan en las unidades de atención primaria así como también de la atención brindada al usuario, entradas y salidas de medicamentos y disponibilidad de los mismos, así como la gestión oportuna de los servicios no clínicos con el factor diferenciador que integrará no solo la gestión de procesos multicentros regionales de salud, sino que también integrará el monitoreo de indicadores de calidad, seguimiento de datos epidemiológicos, gestión del conocimiento en los médicos pasantes, médicos ayudantes, enfermeras y promotores de salud que integran los centros de atención primaria, haciéndonos los únicos proveedores de un servicio completamente orientado a la atención primaria. Mediante la aplicación de nuestras herramientas digitales, los Servicios Regionales de Salud lograrán un mejor uso de los recursos e insumos a su disposición con lo que ahorrarán en costos.

-CRM: El principal producto de nuestra empresa sería un software tipo *Customer relationship management* (CRM), que nos permitirá gestionar la interacción de nuestra empresa con los Servicios Regionales de Salud y las Unidades de Atención Primaria. Nuestro CRM nos permitirá recopilar datos en tiempo real a través de los diferentes canales de difusión, además permitirá registrar acciones críticas de las UNAPs como registros de cambio de turno por el personal que labora, datos estadísticos, control de suministros y cuadros de mando sobre los estados de cada área, todo esto en tiempo real para garantizar que los operadores tengan acceso a los informes personalizados requeridos.

- Página Web y App móvil:

A través de nuestra innovadora plataforma digital, constituida por nuestra página web y App móvil promocionaremos los servicios ofertados por *Qualis control* con el objetivo de dar a conocer nuestra empresa como pionera en la digitalización y monitoreo de las Unidades de Atención Primaria mejorando de esta forma la gestión de los Servicios Regionales de Salud de todo el país.

Nuestra página web y App móvil se caracterizarán por un diseño innovador y vanguardista, que permitirá el acceso rápido y fácil a la plataforma, con pestañas que les permitirá a los usuarios desplazarse a través de esta y actualizaciones de los servicios ofertados, así como también, gestionar suscripciones, presentar solicitudes, mantener contacto directo con el personal de soporte y asesoría.

Con esta aplicación los directores y coordinadores de las distintas regionales tendrán acceso a la plataforma sin importar la hora ni el lugar, para una gestión inmediata, seguimiento de procesos, coordinación de mejoras, retroalimentaciones e implementación de novedades a tiempo real. También los usuarios finales (Médicos, enfermeras, entre otros) podrán ingresar el progreso de los trabajos realizados, así como la notificación de eventos de interés como alertas epidemiológicas.

- **Capacitación y monitorización:**

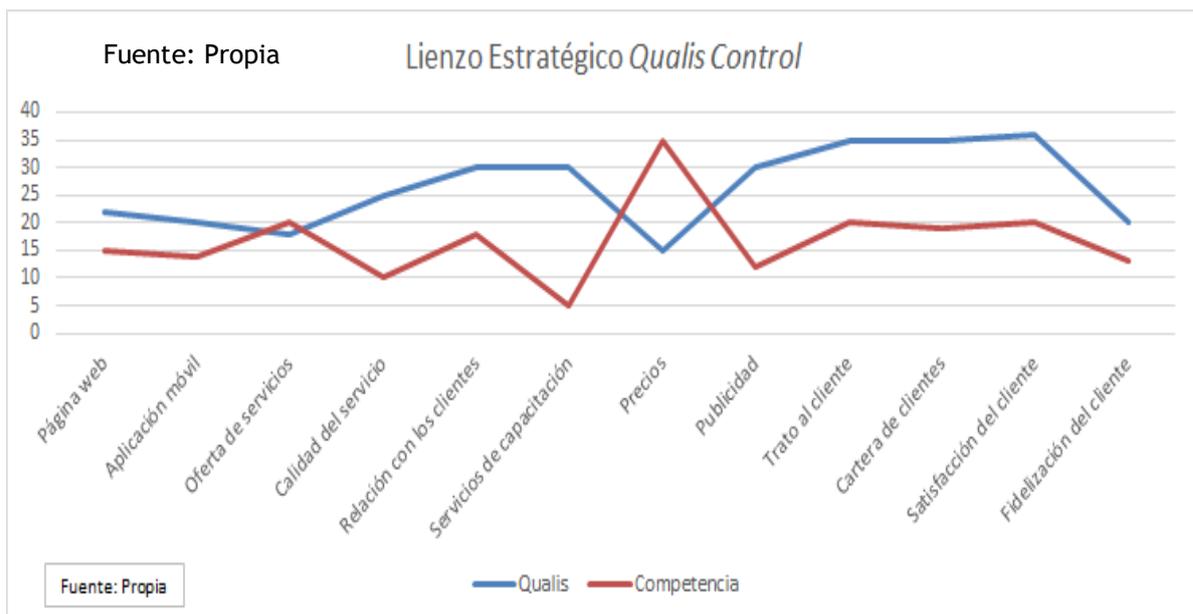
La formación del personal en el uso de este nuevo sistema es elemental para proporcionar mayor productividad y desenvolvimiento con el mismo. Por esto, ofrecemos capacitaciones a través de facilitadores expertos a los que en las regionales servirán de multiplicadores dentro del sistema público garantizando la sostenibilidad del proceso, estos facilitadores serán entrenados por nosotros para que las mismas regionales puedan multiplicar cuando sea necesario el personal que use la plataforma.

- **Asesoría en gestión:**

Al contratar nuestros servicios las regionales contarán con el apoyo de nuestro equipo de asesores para ayudarles en la superación de las debilidades en gestión que pueda presentar el personal de las unidades de atención primaria a la vez que harían más robusto la operatividad de sus gestores medios para eficientizar el nivel de atención primaria.

8.3.2. Lienzo estratégico.

Figura 8.1 Lienzo estratégico Qualis Control



A través de un análisis comparativo entre *Qualis Control* y empresas con similares competencias en el mercado, con respecto a los servicios ofertados por estas compañías podemos percibir cuales son nuestros puntos fuertes y débiles ante nuestros rivales en el mercado. Entendemos que nuestros atributos positivos pueden ser interesantes para los clientes, pues somos la primera empresa lo que nos con miras a intervenir, monitorear y optimizar la atención primaria, lo que facilitará nuestra entrada en el mercado y nuestras estrategias irán corrigiendo aquellas desventajas que tiene la empresa.

8.3.3. Precio

Nuestra plataforma digital de *Customer Relationship Management (CMR)* si bien es único al aportar una respuesta integral para el sistema de atención primaria nacional se puede ajustar a las necesidades e interés de cada región de salud del país, así como una oferta de acuerdo con los presupuestos de cada locación por lo que cada director regional tendría todo un portafolio modificable a sus necesidades.

Tabla 8.2. Descripción financiera de los servicios *Qualis Control*

Producto	Costo
Licencia del Programa de CRM	Adquisición de la Licencia USD\$ 100,000.00 (18% de Impuestos incluidos)
Membresía Anual (3 modalidades)	Usuarios Ilimitados USD\$ 70,000 (18% de Impuestos incluidos) Certificación a personal de la regional para impartir Talleres (4) Los facilitadores expertos recibirán 50USD\$/h de capacitación brindada para un máximo de 10 talleres. USD\$ Tabletas Digitales para operación de las UNAPs.
	Hasta 150 Usuarios activos USD\$ 40,000 (18% de Impuestos incluidos)
	5 talleres de capacitación incluidos
	Pago por usuario individual USD\$ 250 (18% de Impuestos incluidos)
Incremento anual de precios	5% inflación tasa de crecimiento anual según ingreso de ventas.

Fuente: Propia

8.3.4 Canales de distribución

- Digitales

Nuestros canales de distribución serán diversos para la libre elección de nuestros clientes.

Entre los que tendremos la página web con toda la información detallada de los servicios ofertados por la empresa, así como también por medio de las redes sociales que estarán siempre actualizadas con todas las novedades de interés para nuestros clientes.

A través de nuestra plataforma digital:

www.qualiscontrol.com

Redes sociales:

Qualis Control

Correo electrónico:

servicios@qualiscontrol.com

Canales televisivos

Venta directa:

Tendremos actividades de venta directa sin intermediarios, mediante visitas a las distintas Regionales de Salud, donde expondremos los servicios que brinda *Qualis* Control y cómo mejoraremos la gestión de las Unidades de Atención Primaria.

También tienen la opción de concertar citas en nuestras oficinas comerciales a través de los teléfonos 809-987-9856 y 809-324-7634 y visitando nuestras oficinas ubicadas en PHYEX WORK en la Avenida John F. Kennedy 7, casi esquina Dr. Defilló, Santo Domingo, República Dominicana.

8.3.5 Comunicación

Promoción online.

Página Web: Contaremos con una Página web detallada y de fácil acceso donde nuestros potenciales clientes puedan encontrar toda la información acerca de nuestra empresa, productos, programas de capacitación, novedades y vías de contacto.

E-marketing: Contamos con una estrategia de publicidad vía correo electrónico personalizado, basándonos y atendiendo a las necesidades individuales de los clientes de cada región sanitaria en particular, lo que nos da una buena relación uno a uno con nuestros clientes.

Redes sociales: Nos posicionaremos en estos canales, ya que darán mucha visibilidad a nuestra empresa y van a socializar nuestras relaciones con el entorno de nuestra compañía: clientes, posibles clientes, proveedores, empleados y accionistas, lo que aumentara nuestra popularidad y por ende el tráfico hacia nuestro sitio web de forma muy relevante.

Promoción offline.

Mediante visitas a las distintas Regionales de Salud, expondremos los servicios que brinda nuestra empresa a los coordinadores de zonas y de las Regionales de Salud para la presentación de nuestra propuesta de servicios con la finalidad de transformar el modelo de gestión actual de las Unidades de Atención Primaria, mediante modernos y atractivos softwares de gestión digital, capacitaciones y asesoría de gestión en general para quienes dirigen estos centros asistenciales sin ninguna formación gerencial, lo que trae innumerables ventajas al sector sanitario a corto y largo plazo.

Evento de apertura de la empresa:

Realizaremos un coctel de apertura e inauguración donde daremos a conocer a *Qualis* Control como empresa pionera en la digitalización, monitorización y optimización de las Unidades de Atención Primaria en la República Dominicana.

Para esto nos apoyaremos en campañas publicitarias dirigidas al personal de las Regionales de Salud, con visitas de cortesía periódicas promoviendo nuestra plataforma, los servicios y las ventajas que ofrecemos.

8.3.6 Logotipo de la Empresa



Como empresa hemos elegido el nombre de *Qualis Control*, ya que el término calidad proviene del latín *Qualis*, este término se produjo originalmente para hablar de calidad de resultados, o sea de control de calidad en el producto final.

Escogimos la hoja de una planta como símbolo de nuestra empresa, porque perseguimos una desempeñar nuestra labor con la sostenibilidad medio ambiental dentro de nuestras prioridades, así como la reducción del pasivo ambiental del gasto de recursos, donde gracias al proceso de digitalización, convertiremos las Unidades de Atención primaria en centros más eficientes y productivos, reduciendo el uso de papel y la huella de carbono así contribuir al cuidado del medio ambiente.

Hemos elegido estos colores:

- El azul porque se relaciona con el control y el cuidado de los demás, inspira confianza, estabilidad y credibilidad.
- El verde, es el color más relajante para el ojo humano. Es el color de la naturaleza, proyecta frescura, esperanza. Representa armonía, renovación y crecimiento. Así como también seguridad.⁹

Entrelazando los colores azul y verde y bajo el diseño de una hoja es que nace Qualis Control.

Actualmente, la calidad se ha convertido en uno de los pilares básicos para la competitividad en los Servicios de Salud, en un medio donde otorgar calidad y sin errores, es un requisito indispensable para satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familiares, quienes cada vez están más informados y son más exigentes.

Afortunadamente, los Servicios de Salud también han evolucionado y hoy se busca mejorar los procesos para obtener buenos resultados y otorgar la atención y servicios médicos de calidad que los pacientes exigen a través de la mejora continua.¹⁰

⁹ Bizzocchi A. Los Colores y su Significado - Todo lo que necesitas saber [Internet]. Ideas Marketing. [cited 10 September 2019]. Available from: <https://ideaschicago.com/los-colores-y-su-significado/>

¹⁰ Universidad IUV. Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud. Publicación en Blog, 22 mayo, 2018. Internet. Disponible en: <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>

8.3.7 Cronograma de actividades de Marketing

En base a la estrategia de marketing propuesta, fue desarrollada una proyección a 5 años en la que se detallan las acciones que tomaremos divididas en tres etapas, una etapa inicial, una de finalización y una de crecimiento y desarrollo, a continuación, se describirán las mismas.

ACTIVIDADES	ETAPA INICIAL				ETAPA DE FIDELIZACION								ETAPA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO												
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	
Estudio de plan de marketing	■																								
Coctel de apertura		■																							
Marketing en redes																									
Página web		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Redes sociales		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Emarketing																									
Envío de correos electronicos de publicidad		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Coordinación de citas para venta directa			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Eventos de exposición del producto		■	■	■					■	■				■	■					■	■				
Reuniones periodicas			■			■			■			■			■				■			■			
Bench Marketing					■					■				■					■				■		
Marketing relacional					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Tabla 8.5 Cronograma acción de Marketing *Qualis Control*

Fuente: Propia

- **Etapa Inicial**

En un principio, nuestros potenciales clientes no conocen nuestra empresa, ni los servicios que ofertamos, esto al ser un plan de asesoría y digitalización de la gestión nunca visto en la atención primaria del sector público de salud en República Dominicana.

Iniciaremos esta etapa con la creación de nuestra página web, así como también nuestra App digital, este eslabón servirá para poder llamar la atención y captar a nuestros primeros clientes y seguidores de nuestras redes para que puedan difundir los objetivos de Qualis Control en el mundo de la digitalización de las Unidades de Atención Primaria, revolucionando así los Servicios Regionales de Salud.

Luego procedemos a un coctel de inauguración donde le daremos acogida a los Sistemas Regionales de Salud, teniendo como objetivo fundamental establecer lazos estratégicos y darles a conocer nuestros productos y servicios.

En esta etapa, lanzamos nuestra propuesta de negocio eligiendo la Regional de Salud Norcentral que se compone por la provincia de Puerto Plata, Espaillat y Santiago de los Caballeros, siendo nuestro horizonte las Unidades de Atención Primaria de cada una de estas. Las Regionales que adopten la membresía anual de usuarios ilimitada por un valor de USD: 60,000.00 se les incluirá en el paquete de adquisición las Tabletas digitales de las que podrán disponer las Unidad de Atención Primaria y esto facilitará el proceso de digitalización y operacionalización dentro de las mismas gracias a nuestra moderna plataforma digital.

- **Etapa de Fidelización.**

Luego de estar posicionados dentro del mercado, entraremos en una etapa de monitoreo y afianzamiento caminando a pasos firmes, ya que en este momento conocemos a profundidad nuestro mercado.

Reafirmando la fidelidad de nuestros clientes, estableceremos estrategias solidas con nuestros clientes y cuyo objetivo fundamental será lograr la satisfacción del servicio ofertado, proporcionarles a los mismos la oferta de un soporte técnico que dé seguimiento a los servicios ofertados.

Al mismo tiempo, proporcionar a través de nuestra página web y de App móvil pondremos a la disposición de los usuarios encuestas de satisfacción que les reporte a los Sistemas Regionales de Salud como los cambios implementados en las Unidades de Atención Primaria mejoraron la calidad de la atención de estas, así como también ha proporcionado el ahorro en los presupuestos de sanidad que reciben y que pueden emplear de manera más eficiente.

- **Etapa de desarrollo.**

Manteniéndonos siempre a la vanguardia, guiándonos de estándares nacionales e internacionales, iremos desarrollando herramientas de innovación con mejoras constantes, promociones activas y trabajo arduo para revolucionar el modelo de atención primaria en República Dominicana, devolviendo así la confianza en el usuario de dichos servicios de salud.

Nuestras estrategias en este acápite estarán enfocadas en el *feedback* de nuestros clientes con el objetivo de añadir valor a nuestros productos y servicios y al mismo tiempo incrementar nuestros beneficios, convirtiéndonos en un referente con influencia y poder de negociación, estando

siempre atentos a las nuevas tendencias, por lo que procederemos a realizar estudios de mercado que nos permitan afianzar y mejora constante de nuestros servicios.

9. EQUIPO Y PLAN DE RECURSOS HUMANOS.

Qualis Control es consciente de que el equipo y plan de recursos humanos son palabras claves para conseguir el éxito de la empresa. Nuestro objetivo principal es poder contar con un personal de recursos humanos capaz, a la vanguardia, con la combinación correcta de conocimientos y habilidades *para responder favorablemente* y con voluntad a los objetivos de desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, crecimiento continuo, logrando de esta forma aumentar la productividad de *Qualis Control*.

9.1. Socios.

Los socios de una empresa constituyen la parte activa de la misma por medio de la sociedad que establezcan y/o determinen, en *Qualis Control, S.R.L* nos regimos por tener una Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL), en la cual la responsabilidad está limitada al capital aportado, y por lo tanto, en el caso de que se contraigan deudas, no responde con el patrimonio personal de los socios, sino al aportado en dicha empresa.

Qualis Control, está constituida por (5) socios, los cuales son los encargados de gestionar la sociedad, aportando capital y trabajo.

9.2. Organigrama.

En la siguiente representación gráfica *Qualis Control*, dejará plasmado su estructura organizacional, mostrando de manera clara y objetiva las relaciones entre sus diferentes partes, así como también los roles y responsabilidades de cada miembro que constituye la empresa.

En este acápite es de vital importancia resaltar que, en sus inicios *Qualis Control*, contará básicamente con los servicios suministrados por los socios, una vez nuestra empresa este consolidada y establecida se integrarán a la estructura organizacional los demás puestos de trabajo según la demanda y las necesidades de los servicios.

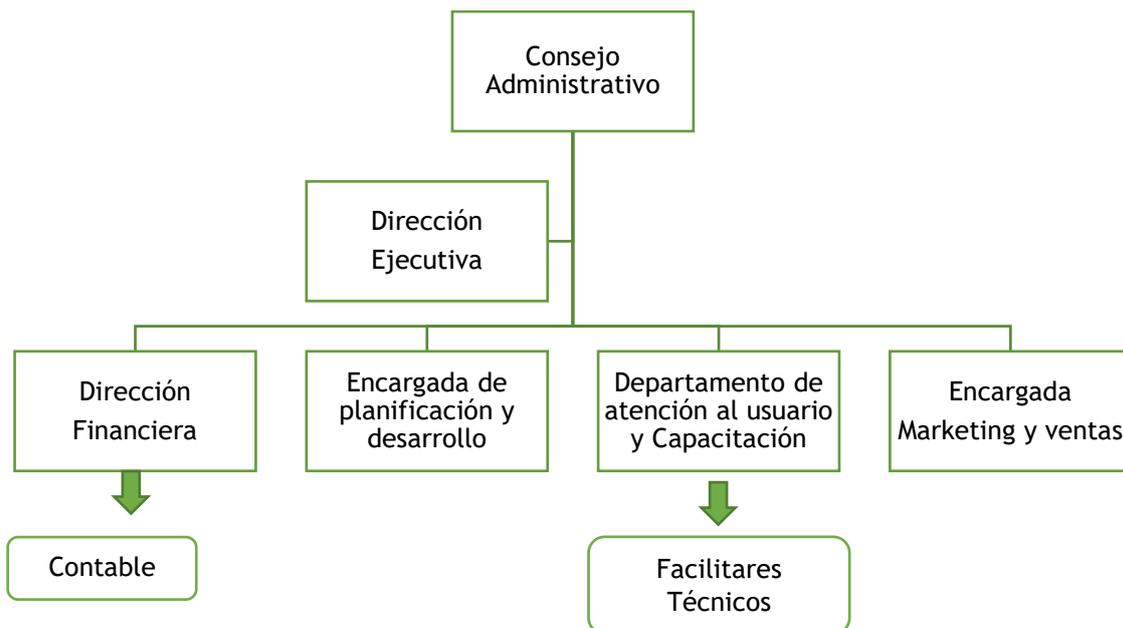


Figura 9.1 Organigrama *Qualis Control*. Fuente: propia.

9.3. Previsiones de plantillas.

Teniendo en cuenta y en consideración a las necesidades de personal planteadas en el organigrama de *Qualis Control*, realizamos una estimación flexible de las demandas de la empresa lo que nos permitirá poder afrontar el entorno, cabe resaltar que en un inicio nos limitaremos a las necesidades básicas de la empresa para poder generar el sostén de la misma, a medida que *Qualis Control* vaya expandiéndose con miras a la consolidación empresarial, pues estos puestos serán replanteados y modificados de acuerdo a las necesidades existentes y conforme a los criterios establecidos de la empresa.

Dicho plan estratégico para la contratación del personal estará dividido en tres grandes grupos:

- Empleados de jornada completa
- Empleados de medio tiempo
- Servicios externalizados (Subcontratados)

Qualis Control estará constituido en sus inicios por el aporte de cuotas sociales de cinco socios y abarcará una de las siete Regionales de Salud como plan piloto, después que podamos replicar el modelo en más de una regional de Salud, los empleados de medio tiempo podrán cambiar a empleados de tiempo completo y valorar la contratación de un mayor número de empleados.

Tabla 9.2 Plantilla de *Qualis Control*.

Posición	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Director Ejecutivo (CEO)	1	1	1	1	1
Directora Financiera (CFO)	1	1	1	1	1
Encargada de planificación y desarrollo.	1	1	1	1	1
Encargada de Marketing	1	1	1	1	1
Encargado de atención al usuario y Capacitación.	1	1	1	1	1
Facilitador Técnico	0	0	3	5	8
Secretaría Administrativa	1	1	2	2	2
Total	6	6	10	12	15

Fuente: propia.

Con relación a las necesidades de limpieza y seguridad, estos servicios estarían incluidos en los ofrecidos por la plaza comercial en donde estará la empresa.

9.4. Experiencia del paciente

1. La información que se le suministra a los pacientes
2. La atención integral
3. Respeto a los valores, preferencias y necesidades de los pacientes
4. Confort
5. Apoyo emocional
6. Involucramiento de las familias

7. Estandarización de las atenciones y el seguimiento de protocolos.

Mediante la puesta en marcha de acciones centradas en los siete pilares mencionados, los sistemas regionales pueden cambiar de manera local lo que sus poblaciones les sean inadecuado apegándose a las normas ya que muchas veces las soluciones que se piensan para una demarcación geográfica no siempre se pueden aplicar con éxito a nivel nacional. En la República Dominicana 89 de cada 100 dominicanos cuentan con acceso a celulares inteligentes e internet ¹¹, por lo que se cuenta perfectamente con la capacidad de hacer mediciones de estos parámetros para adecuar las acciones a la satisfacción de las necesidades colectivas.

Mediante la implementación dentro de la plantilla de indicadores que pueden ser medidos y registrados en los cuadros de mando, incorporamos la medición de indicadores que permitan evaluar la experiencia del paciente a la hora de fomentar una cultura de respeto hacia la atención que reciben los más desprotegidos de la población de dominicanos que utilizan los servicios públicos de las unidades de atención primaria, a través de nosotros por primera vez el Sistema Nacional de Salud de la República Dominicana estaría en la posición de que sus usuarios puedan contribuir a cambiar lo que ante sus ojos no está siendo servido de manera adecuada.

9.5. Descripción de puestos de trabajo.

Según las necesidades de *Qualis Control* y en base al análisis que engloba las aptitudes, habilidades, competencias y los conocimientos requeridos por el personal para el desarrollo y sostenibilidad de la empresa, hemos identificado los puestos de trabajo según el perfil así como también los procesos fundamentales y las actividades a desarrollar por cada uno de los miembros y de esta forma poder enumerar las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de estos puestos así como también el objetivo que cumplen cada uno de ellos en *Qualis Control*.

Fernando Díaz Pendones, Director Ejecutivo (CEO).



Doctor en medicina con maestría en Gestión Hospitalaria y maestría con especialización en nutrición clínica.

Es el responsable de la gestión y dirección administrativa de la empresa. Dentro de las funciones y responsabilidades se destacan las siguientes: coordinar todas las direcciones de la empresa y supervisar que los objetivos y metas planteadas por la misma se cumplan, planificar estrategias y servir de soporte para las mismas, controlar y reorganizar procesos, organizar los recursos, vigilar y controlar la actividad de la empresa, designar las funciones de cada puesto de trabajo, así como también liderar al capital humano que labora en la empresa. Las principales competencias que ha de tener como director es liderazgo, ser analítico, conocimiento de técnicas de clima organizacional, ser una persona con alto grado de responsabilidad y enfocada en resultados, de

igual forma con visión de negocio.

¹¹ En República Dominicana, de cada 100 personas, 89 tienen teléfono celular [Internet]. www.diariolibre.com. 2017 [cited 15 September 2019]. Available from: <https://www.diariolibre.com/economia/de-cada-100-personas-89-tienen-telefono-celular-en-rd-EN8384152>

Sergia Margarita Diaz Severino, Directora Financiera (CFO)



Doctora en Medicina con especialidad en Medicina Interna y Subespecialidad en Gastroenterología, Máster en Gestión Hospitalaria, Técnico en Contabilidad y Gestión Administrativa con 1 año de experiencia en esta última área. Actualmente se desenvuelve como Gastroenteróloga endoscopista.

Encargada de gestionar de manera eficiente los recursos financieros y la rentabilidad de *Qualis Control*. Es la responsable de la planificación, ejecución e informaciones financieras dentro de la empresa. Dentro de sus funciones y responsabilidades cabe resaltar: elaborar reportes financieros mensuales para ser presentados a los socios, revisar los estados financieros de la empresa y realizar las debidas recomendaciones, así como también coordinar políticas de inversiones, elaborar y controlar

el presupuesto anual de la compañía, control de la caja de flujo y efectivo de la empresa.

Aris Adriana Ramirez Félix, Encargada de planificación y desarrollo.



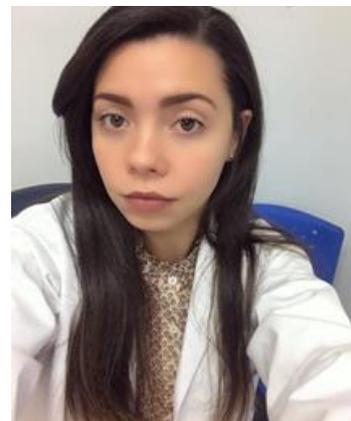
Doctora en Medicina con especialidad en Pediatría y Subespecialidad en Hematología Pediátrica. Diplomado en Genética clínica, Diagnóstico Genético y asesoría clínica. Máster en Gestión Hospitalaria.

Es la responsable de la parte operativa de la empresa, la misma debe velar porque las operaciones y procesos se produzcan de forma efectiva. Es la encargada de implementar los planes estratégicos y asegurarse de que toda la operación alcance sus metas en el tiempo previsto y con los costos establecidos, es decir, asegurar el desarrollo operacional, gestionar e integrar los recursos internos de los procesos dentro de *Qualis control*, administrar los recursos internos de producción, administración y recursos humanos y garantizar la viabilidad y sostenibilidad de los procesos.

Laura Maryan Lora Beltré, Encargada de Marketing y Ventas.

Doctora en Medicina. Especialista en Nutriología Clínica. Máster en Gestión Hospitalaria. Inglés Básico. Curso Básico de Alianzas Publico Privadas. Curso de colaboración y desarrollo de personal. Curso de Liderazgo de servicio. Representante de Programa Promoción y Prevención de Salud.

Encargada de mejorar y crear nuevos métodos, planes comerciales y estrategias de marketing y ventas, con el objetivo de favorecer la inserción y el crecimiento de *Qualis Control*, así como también de llevar a cabo la implementación de nuevos canales de difusión y distribución de servicio, además de implementar planes y estrategias de ventas acordes con las metas trazadas y visión del planteamiento estratégico.



Joanmeurys Rodríguez, Encargado de atención al usuario y Capacitación.



Doctor en Medicina con especialidad en Obstetricia y Ginecología y oncología ginecológica, Máster en gestión hospitalaria, catedrático de la asignatura de nutrición y fisiología, actualmente se desenvuelve como Obstetra ginecólogo.

A su cargo radican las siguientes responsabilidades: coordinar, diseñar e implantar talleres de capacitación, evaluación y control de los procesos, evaluación de los proveedores, así como también velar por la formación continua del personal e impulsar la interacción entre el personal que participa de una manera u otra en los procesos de mejora continua.

Programador senior (Subcontratado).

Tiene la responsabilidad de diseñar, desarrollar y evaluar aplicaciones y sistemas informáticos, proporcionando el mantenimiento continuo a la plataforma Web y APP; con el objetivo de optimizar los sistemas tecnológicos según las necesidades, solucionando a la vez las distintas problemáticas que puedan surgir en el área. Ha de ser un personal graduado de la carrera de Ingeniería en Informática, que cuente con al menos 3 años de experiencia en el área. Con las siguientes competencias: resolución de problemas, capacidad de análisis, creatividad, liderazgo y cultura de trabajo empresarial. Tenemos 1 puesto de trabajo para este profesional y la contratación de una empresa que brinde servicio técnico informático para la creación del sistema de software interno y externo.

Secretaria Administrativa (vacante).

Este personal tiene la función de gestionar los documentos relacionados con la empresa, procurando una organización de los archivos físicos y en línea, mantener registro de los datos de la empresa con un manejo eficiente de información; administrar a la vez los recursos materiales y brindar atención al usuario. La formación de este personal es Técnico superior en secretariado ejecutivo, con una experiencia mínima de 2 años. Dentro de las competencias requeridas que exige este puesto, podemos mencionar: organización, proactividad, buena comunicación oral y escrita, liderazgo y resolución de problemas.

Asesor contable (Subcontratado).

Profesional con estudios superiores en contabilidad y finanzas. Es el responsable del estado financiero y de los libros contables de *Qualis Control*. Su misión consiste en velar que la empresa cumpla con la legislación aplicable y con los procedimientos establecidos, además de garantizar que haya registro de los ingresos y egresos de sus cuentas.

Facilitador técnico (Vacante)

Profesional técnico encargado de impartir las capacitaciones de uso de plataformas, así como también de la revisión de la implementación del CRM en cada provincia, asistir a las Regionales de

Salud en los procesos de adopción y uso continuo de las herramientas digitales, sirviendo de enlace entre Qualis Control y las Regionales de Salud.

9.6. Política Retributiva.

Qualis Control garantizará un principio de equidad y competitividad en las retribuciones, compensando con incentivos y/o bonificación según el nivel de responsabilidad y el trabajo realizado. Es por tanto necesario la realización de una valoración justificada de los puestos de trabajo para garantizar una estructura salarial atractiva y motivadora a la vez para los trabajadores, así como también el desarrollo profesional y personal de estos.

A continuación, detallaremos la valoración de los puestos tomando como referencia los factores a evaluar y la experiencia de los mismo, a través de estos, podemos determinar la retribución salarial.

Tabla 9.3 Factores de puestos laborales.

Factores	Descripción
Conocimiento	Evaluamos si se cumplen los requisitos en función de la formación del titular con la posición a cargo, para ser capaz de dominar las tareas y situaciones de la profesión.
Experiencia	Este factor evalúa la experiencia profesional específica en la materia o las funciones necesaria para el ejercicio de las actividades, en adición a la cualificación técnica formal indispensable. Como experiencia profesional cuenta por lo general la experiencia adquirida tras una formación o al acabar unos estudios
Responsabilidad	Este factor mide es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo.
Comunicación	La habilidad de interactuar con éxito con individuos y grupos se basa en la competencia intercultural y la competencia social.
Procedimientos	Este factor mide la importancia de la posición a evaluar mediante la aplicación, monitorización, optimización y desarrollo de procesos

Fuente: Gradar. Disponible en: <https://www.gradar.com/es/sobre-gradar/factores-de-la-valoracion-de-puestos.html>

Tabla 9.4 Factores de puestos laborales.

Factores	
Experiencia	Responsabilidad del puesto.
Conocimiento	Responsabilidad por el trabajo de otros.
Dificultad	Relaciones

Fuente: Propia

Tabla 9.5 Valoración de puestos de trabajo por Método de factores.

Experiencia			Conocimiento			Dificultad		
Grados	Descripción	Puntos	Grados	Descripción	Puntos	Grados	Descripción	Puntos
1	0-2 años	80	1	Bachiller	80	1	Baja	80
2	3-5 años	160	2	Técnico	160	2	Media	160
3	Más de 5 años	240	3	Licenciatura	240	3	Alta	240
			4	Máster	320			

Fuente: Suazo C, Ozuna J, Franco V, Martínez K, Batista S. Proyecto Fin de Máster Gekho. Santo Domingo; 2018.

Tabla 9.6 Salarios propuestos, según nivel de valoración de diferentes puestos.

Puesto	Jerarquía	Puntos	Salario Bruto Anual
Director Ejecutivo	1	720	USD\$ 11,700.00
Directora Financiera	2	720	USD\$ 4,875.00
Encargada planificación y desarrollo	2	720	USD\$ 4,875.00
Encargado de Marketing y ventas	2	720	USD\$ 4,875.00
Encargado de atención al usuario y capacitación	2	720	USD\$ 4,875.00
Facilitador técnico	3	480	USD\$ 7,540.00
Secretaria Administrativa	3	480	USD\$ 3,791.66

Fuente: Propia

Los socios que fungen como encargados de departamento con sueldo de USD\$ 4,500.00 anuales estarán sujetos a un incremento del 50% a partir del segundo año de consolidada *Qualis Control*.

9.7. Políticas de Convenios de Asociaciones.

Las alianzas estratégicas en la empresa *Qualis Control*, con la finalidad de brindar la oferta más atractiva a los servicios regionales podremos a su disposición las herramientas y recursos necesario para adecuar los centros a los estándares de las Administraciones de Riesgos de Salud (ARS) logrando mediante estas alianzas estratégicas que las unidades de atención primaria puedan percibir recursos a través de la oportunidad de brindar un servicio acorde a las especificaciones de las ARS dando la posibilidad de recuperar parte de la inversión realizada en los centros de atención primaria de las distintas regiones de salud. Estos convenios con las Administradoras de Riesgo Salud y los servicios regionales serán de mutuo beneficio para las partes.

9.8. Políticas de Seguridad Social.

Con el objetivo de regular la protección del personal que forma parte de *Qualis Control* ante cualquier riesgo laboral y/o enfermedad, garantizamos la protección general y el bienestar a través de la afiliación a una Administradora de riesgo de salud (ARS) y otorgamos el plan básico de salud y complementario de manera exclusiva a todos los empleados y sus dependientes; así como

también la afiliación a una Administradora de Fondo de Pensiones (AFP), necesaria para prevenir los riesgos laborales, como lo estipula el Estado Dominicano, según las leyes concernientes.

10. PLAN LEGAL Y TRIBUTARIO.

La República Dominicana es un país que garantiza el Estado de derecho y al libre comercio, libertad de empresas, así como también garantiza derechos fundamentales de protección a los consumidores y al patrimonio de las empresas lo cual constituye un terreno idóneo para emprender un proyecto de negocio o empresa. En este mismo renglón el Estado dominicano prevé la necesidad de que los servicios y bienes que no puedan ser producidos por el Estado puedan ser adquiridos en el sector privado amparado en ley 340-06 y su modificación 449-06 sobre Compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones.

Tras la presentación de nuestra oferta a los distintos servicios regionales del país cada servicio regional estaría en la obligación de hacer una licitación pública con la finalidad de explorar las posibles ofertas que el sector privado tendría para solucionar la problemática en la gestión de las unidades de atención primaria y que como empresa única enfocada a este sector estaríamos en posición para contratación final de nuestros servicios.

10.1. Tipo de Sociedad y constitución jurídica de la empresa.

Amparados en la ley 479-08 sobre sociedades comerciales y empresas individuales de responsabilidad limitada y la ley 31-11 la cual modifica la anterior, así como en los requisitos, la titularidad y responsabilidad de los asociados servirán de base para definir el tipo de sociedad que será constituirá nuestra empresa.

Nuestra empresa se conformará bajo el tipo de sociedad de responsabilidad limitada (S.R.L) conformada por cinco (5) socios y capital social adscrito de USD 10,000.00 y la administración de esta se realizará a través del consejo de socios.

10.2. Protocolo para la creación de las empresas en la República Dominicana.

1. Registro del nombre de la compañía ante la oficina nacional de propiedad industrial (ONAPI) cumpliendo con el llenado de formularios y requisitos tributarios establecidos.

Formulario electrónico aprobado por la ONAPI, conteniendo los siguientes datos:

- Una indicación precisa de que se solicita el registro de un nombre comercial;
- Los datos que permitan identificar al solicitante o a su representante y la dirección exacta para recibir notificaciones físicas o por la vía electrónica, en caso de que el solicitante no tenga un domicilio ni establecimiento en el país deberá hacerse representar de una persona física domiciliada en el país;
- La denominación del nombre comercial cuyo registro se solicita;
- Una lista detallada de las actividades para las cuales se desea proteger el signo.
- El poder que acredite la representación cuando lo hubiera;
- El pago de la tasa establecida.
- Teléfono y/o correo electrónico.
- Número y copia de documento de identidad.

El proceso se realiza en un plazo de 24 horas con un costo de 91.88 USD, presentable vía electrónica o física en las oficinas de la ONAPI en horario de 8:00 am a 3:30 pm. El certificado se emite vía correo electrónico o de manera física.

2. A continuación, en la dirección general de impuestos internos realizar el pago del impuesto de constitución de empresa el cual es basado en el capital social suscrito el cual correspondiente al 1% del mismo.
 - Formulario de Declaración Jurada para el Registro y Actualización de Datos de Sociedades (RC-02) llenado y firmado, con los anexos correspondientes.
 - Copia del certificado de Registro Mercantil.
 - Copia del certificado de Nombre Comercial emitido por ONAPI.
 - Copia del recibo de pago del 1% por constitución de compañía
 - Copia de la Cédula de Identidad y Electoral de ambos lados de los accionistas (aplica en caso de que figuren cédulas que inicien con numeraciones 402 y 136) o copia del Pasaporte en caso de extranjeros que no posean Cédula de Identidad y Electoral.
 - Copia del acta de nacimiento de los accionistas (aplica en caso de que figuren como accionistas menores de edad).
3. Registrar los Documentos Legales en la Cámara de Comercio y Producción de Lugar, el costo depende del Capital Social Autorizado que para el caso de nuestra empresa con un capital de 19,324 USD el pago del servicio es 193.25 USD\$.

Requisitos:

- Depositar los documentos legales originales y tres copias. En caso de aportes en naturaleza, incluir el informe del Comisario de Aportes que realizó el avalúo de los bienes.
 - Llenar formulario de matriculación en el Registro Mercantil correspondiente.
 - Copia de las cédulas, pasaportes o tarjeta de RNC de los accionistas de la compañía, según corresponda.
 - Copia del registro de Nombre Comercial.
 - Copia del recibo de pago de impuesto por Constitución de Compañía.
4. Solicitar el registro nacional del Contribuyente (RNC)

Las personas físicas y jurídicas pueden hacer solicitud del servicio en la sede central, administraciones locales oficina virtual y centros de servicios por un costo de 6 USD con entrega inmediata siempre que se cumplan con los requisitos establecidos.

Requisitos:

1. Formulario de Solicitud de Certificaciones (FI-ADML-007) llenado y firmado (en caso de Personas Jurídicas debe estar llenado, firmado y sellado).
2. Recibo de cobro por servicios (USD 6).
3. Copia del poder notariado y legalizado o Carta de autorización firmada (en caso de Personas Jurídicas debe estar timbrada, firmada y sellada) (aplica en caso de que sea un tercero que realice la solicitud).
4. Copia de la cédula de identidad y electoral, de ambos lados, de la persona autorizada a realizar la solicitud (aplica en caso de que sea un tercero que realice la solicitud).
5. Copia de la Cédula de Identidad y Electoral, de ambos lados, de la persona que firma la carta de autorización (aplica en caso de que sea un tercero que realice la solicitud y esté autorizado mediante carta).

Registro de la empresa como proveedora del Estado en la dirección general de contrataciones públicas.

Personas jurídicas nacionales:

1. Completar el formulario de solicitud por el representante.
2. Copia del Certificado de Registro Mercantil actualizado y vigente, registrado y sellado por la Cámara de Comercio y Producción correspondiente.
3. Lista de última Asamblea celebrada donde se verifique la composición accionaria certificada, registrada y sellada ante la Cámara de Comercio y Producción correspondiente.
4. Copia de los estatutos o de la última Asamblea celebrada donde se verifique el objeto social, registrada y sellada ante la Cámara de Comercio y Producción correspondiente (En caso de que el Registro Mercantil no presente todas las actividades comerciales).
5. Declaración simple en original que indique que sus accionistas no son funcionarios de primer y segundo nivel de jerarquía de las instituciones del Estado, y que no se encuentran afectados por las demás prohibiciones establecidas en el artículo No. 14 de la Ley No. 340-06 y su modificación, según formato emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas. Este documento no requiere ser legalizado por notario público.
6. Estar al día en el pago de sus impuestos. En caso de que el sistema de verificación en línea no se encuentre disponible por fallos técnicos o la consulta resulte negativa, la persona interesada podrá aportar una certificación física vigente, de así desearlo, o en su defecto podrá optar por esperar que se reestablezca el servicio de verificación.
7. Copia de la cédula del solicitante (La persona que entrega la solicitud presencialmente).
8. Se verificará en línea a través del Ministerio de Industria y Comercio a aquellas personas físicas y jurídicas interesadas en ser clasificadas como micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME) dentro de su Registro de Proveedor del Estado. El solicitante tendrá la opción de presentar la certificación física vigente, en caso de tener algún inconveniente con la certificación en línea.
 - En caso de solicitud de modificación/actualización a su registro de Proveedor, se verificará en línea si está al día en la Seguridad Social (TSS), si aplica. Si la consulta resulta negativa al momento de la aprobación, la solicitud no podrá ser procesada hasta que el pago se refleje en el sistema.
 - Queda bajo la responsabilidad del declarante actualizar su expediente con los documentos que pierdan vigencia, tales como: Registro Mercantil, Composición Accionaria, Certificación MIPYME y Consejo de Administración.
 - Queda bajo la responsabilidad del declarante actualizar su expediente, si se presenta alguna situación que modifique la declaración simple presentada ante la Dirección General de Constataciones Públicas.
 - Queda a cargo del declarante mantener su dirección, correo electrónico y teléfono actualizado ante la Dirección General de Contrataciones Públicas.

Tabla 9.7 Procesos para registro de la empresa.

Procedimiento	Duración	Costo
Solicitar el registro de nombre comercial en la oficina nacional de propiedad industrial	1 día laborable	91.88 USD
Pagar el impuesto de constitución empresarial en la dirección general de impuestos internos	1 día laborable	193.2 USD
Registrar la empresa en el registro mercantil de la cámara de comercio y producción	1-5 días laborables	48.3 USD vía electrónica. 125.6 USD ventanilla física
Solicitar la incorporación al registro nacional de contribuyente (RNC) en la dirección general de impuestos internos (DGII) y la solicitud de comprobantes fiscales	10 días	Gratuito
Registrar la empresa como proveedora del Estado en la dirección general de contrataciones públicas.	3 días	Gratuito

Fuente: DGII, ONAPI y Cámara de Comercio y Producción.

10.3. Estatutos Sociales.

Según la perspectiva del Derecho Mercantil, las sociedades comerciales existirán, se firmarán y se probarán por escritura pública o privada debidamente inscrita en el registro mercantil, y los contratos de estas deben de contener:

1. Los nombres, los demás generales y los documentos legales de identidad de quienes los celebren, si fuesen personas físicas o la denominación social, su domicilio y números del Registro Mercantil y del Registro Nacional de Contribuyentes, así como las generales de sus representantes o apoderados, si se tratase de una persona jurídica.
2. Denominación o razón social: “QUALIS, S.R.L”
3. Tipo social adoptado: Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L)
4. Domicilio social previsto: Distrito Nacional, República Dominicana.
5. Objeto: *Qualis Control* es la primera empresa dedicada a la asesoría en gestión e incorporación de herramientas digitales para mejorar la calidad de los servicios y utilización de los recursos en la atención primaria en el sector sanitario en República Dominicana basada en un modelo de negocios de *Business intelligence*.
6. Duración de la sociedad: Tiempo Indefinido.
7. El monto del capital social y la forma en que estará dividido, así como los requisitos cumplidos o que deberán ser cumplidos respecto de este para la constitución de la sociedad, incluyendo la proporción que deba ser suscrita y pagado.

8. La forma de emisión de las acciones, el valor nominal de las mismas; las diferentes categorías de las acciones, si las hubiere, con las estipulaciones de sus diferentes derechos; las condiciones particulares de su transferencia, así como las cláusulas restrictivas a la libre negociación de estas, en aquellas sociedades que así proceda.
9. Los aportes en naturaleza, sus descripciones, sus evaluaciones y la indicación de las personas jurídicas o físicas que las realicen, salvo que estas informaciones estén recogidas en otro documento conforme a las reglas específicas del tipo societario.
10. Forma de administración: Consejo de Administración conforme a lo establecido en el artículo No. 369-3.
11. Designación, nombres y generales de los miembros del Consejo de Administración, con constancia de aceptación.
12. Designación de quien o quienes prepararán y conservarán los registros contables y de certificados o títulos de partes sociales de la sociedad.
13. Designación de Comisario de Cuenta, los estatutos determinaran si la administración será supervisada por uno o varios comisarios de cuentas.
14. Reglas para las convocatorias, fecha de celebración, forma de celebración y quorum y alcance de la Asamblea General Ordinaria Anual, Especial y Extraordinaria.
15. Fecha de cierre del ejercicio social y la forma de repartir los beneficios y las pérdidas, la constitución de reservas, legales o facultativas, las causales de disolución y el proceso de liquidación.

10.4. Firma Digital

Para la autorización de la firma digital, El Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL) ha certificado a la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo.

Requisitos solicitud certificado de Firma Digital:

- Copia del documento de identidad del solicitante.
- Copia del Registro Nacional del Contribuyente de la organización solicitante.
- Copia del Registro Mercantil de la organización solicitante.
- Formulario de solicitud.
- Autorización de la organización solicitante a la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, para tramitar la solicitud y emitir el certificado de firma digital a favor del solicitante.

10.5. Legislaciones vigentes.

En la República Dominicana cuenta con un marco jurídico amplio que regula el funcionamiento de las empresas en el país, a continuación, procedemos a enlistar dicho marco.

- Ley General de Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada No. 479-08, modificada por la Ley 31-11.
- Ley No. 20-00, sobre Propiedad Industrial.
- Ley 126-02 sobre Comercio Electrónico, documentos y firmas digitales.
- Ley sobre Derecho de Autor 65-00.
- Código Laboral Dominicano, Ley 14-92.
- Ley de Seguridad Social 87-01.

- Ley 340-06 sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones con modificaciones de la ley 449-06.
- Código Tributario, Ley 16-92.

11. PLAN FINANCIERO.

Una vez expuestos los detalles que conforman nuestro plan de negocio, donde establecimos los costes empresariales imprescindibles para dar inicio al funcionamiento de *Qualis Control*, procedemos a detallar toda la información económica y financiera necesaria para calcular nuestros posibles ingresos y egresos, permitiéndonos conocer la viabilidad y rentabilidad de nuestra empresa.

Tabla 11.1 Premisas macroeconómicas y supuesto

Premisas macroeconómicas y supuesto	Valor promedio
Tipo de cambio nominal (RD/US\$)	51.75
Inflación	5%
Impuesto sobre la renta	27%
Impuesto sobre valor agregado	18%
Crecimiento Económico (Valor porcentual anual)	7.0%

Fuente: Banco Central de la República Dominicana, DGII

Las tasas de impuestos fueron calculadas en base con lo establecido en los párrafos I y II del art. 23 de la Ley 253-12, donde se informa a los contribuyentes que la tasa del ITBIS a aplicar a las transferencias de bienes gravadas y/o prestación de servicios a partir del 2016 será del 18% y que el impuesto sobre la renta actualmente es de 27%. La tasa de interés de los préstamos bancarios se ha supuesto en 16% a seis años fijos. El crecimiento económico se ha supuesto en un valor de 7.0 % anual según los datos obtenidos del Banco Central del país.

11.1. Plan de Inversión

Los bienes y derechos adquiridos por *Qualis Control* y que permanecerán de manera duradera en nuestra compañía están descritos a continuación, subdivididos por tipo de inmovilizado. Hemos determinado un horizonte temporal de mediano plazo, específicamente de 5 años en los que se han enmarcado nuestras inversiones y serán incluidos también en lo adelante los gastos y adquisiciones de la empresa. Los costos no registrados en la tabla pertenecen a pagos únicos o que no corresponden ser vueltos a pagar dentro de este plazo de tiempo. A continuación, se detallan los datos correspondientes a este Inmovilizado:

Tabla 11.2 Inmovilizado ficticio o gastos de imputación plurianual.

Inversión anual	2020	2021	2022	2023	2024
Registro y Tramite legal por constitución	USD\$ 333.38	-----	-----	-----	-----
Consultoría legal	USD\$ 330	-----	-----	-----	-----
Total	USD\$ 663.38	-----	-----	-----	-----

Fuente: Propia

Tabla 11.3 Inmovilizado Inmaterial.

Inversión Anual	2020	2021	2022	2023	2024
Gastos I+D	-----	-----	-----	-----	-----

Registro de nombre comercial	USD\$ 91.88	----	----	----	----
Registro mercantil	USD\$ 48.3	----	----	----	----
Estructura y creación de plataforma digital (Dominio y host).	USD\$ 150	----	----	----	----
Creación Página WEB	UDS\$ 1500	----	----	----	----
Adquisición CRM	USD\$85,000	----	----	----	----
Total	USD\$ 86,790.18	----	----	----	----

Fuente: Propia

11.2. Inmovilizado Material

Corresponden al conjunto de elementos que forman parte de la estructura de la empresa y que le son necesarios para desarrollar su actividad con normalidad. Según el Código Tributario Ley 11-92 los bienes depreciables deberán ser clasificados en 3 categorías que son las siguientes:

-Categoría 1: Contemplan las edificaciones y componentes estructurales de las mismas cuyo porcentaje de depreciación para dicho grupo es de un 5%.

-Categoría 2: Incluye automóviles y camiones de uso común, equipos y muebles de oficina, computadoras, sistema de información y equipos de procesamiento de datos los cuales tienen un porcentaje de depreciación de un 25%.

-Categoría 3: Compuesta por cualquier otra propiedad depreciable que será de un 15%.

Expuesto lo anterior, para el cálculo de nuestra siguiente tabla fue tomado en cuenta la categoría a la que pertenecen los materiales y el valor en que se deprecia.

Tabla 11.4 Inmovilizado Material

Equipo necesario (inversión)	Precio estándar de mercado	Cantidad Necesaria	2020	2021	2022	2023	2024	Vida útil (años)
Ordenador	USD\$500.00	5	USD\$ 2,500	-----	----	----	US\$ 791.01	5
Caja de folders amarillos	USD\$ 6.2	3	US\$ 18.6	-----	----	----	-----	1
Caja de lapiceros	USD\$ 5.00	5	USD\$ 25.00	US\$ 18.75	----	----	-----	2
Resma de papel bond	USD\$ 5.00	3	US\$ 15.00		----	----	-----	1
Total	-----	-----	USD\$ 2558.6	US\$ 18.75	-----	-----	USD\$ 791.01	-----

Fuente: Propia

Tabla 11.5 Inmovilizado Financiero

Inversión anual	2020	2021	2022	2023	2024
Depósito por Alquiler	USD\$ 1923.4.	-----	-----	-----	-----
Alquiler oficina	USD\$ 11,540.4	USD\$ 12,117.42	USD\$ 12,723.29	USD\$ 18,900	USD\$ 18,900
Total	USD\$ 13,463.8	USD\$ 12,117.42	USD\$ 12,723.29	USD\$ 18,900	USD\$ 18,900

Fuente: Propia

Para los gastos de alquiler de local se pagará un depósito que será único de USD\$ 1923.4 y con un alquiler mensual de USD\$961.70 durante el primer año y el segundo año se aplicará un incremento del 5% de la inflación según el Banco Central de República Dominicana. A partir del cuarto año por el aumento de empleados se cambiará a un espacio físico más amplio de la misma compañía aumentando el precio a USD\$ 1,575 mensuales, aplicando el 5% de inflación correspondiente después del segundo año de dicho cambio de espacio físico.

11.3. Plan de Financiación.

En la puesta en marcha de nuestra empresa, las contribuciones tendrán una fuente primordial, la fuente interna, donde parte del financiamiento provendrá del aporte de los socios fundadores en condición de equidad, para alcanzar el monto requerido, el cual se será de USD\$ 19,324 como aporte inicial, agregando una financiación interna de los socios de USD\$ 30,466 consignada como una deuda que no genera intereses y que será saldada una vez la empresa genere las condiciones para ello, por último debido a la magnitud del requerimiento de fondos en los primeros dos años de operación previsto recurrimos a una fuente externa correspondiente a un préstamo de USD\$63,780 con el objetivo de la realización de las metas de la empresa, y garantizar el dinamismo de nuestras operaciones como recurso para las necesidades de capital de trabajo o de adquisición de activos fijos, estos métodos serán utilizados en las primeras etapas de desarrollo de la empresa hasta un posterior cambio a un método de autofinanciación por las ganancias generadas por la empresa.

Tabla 11.6 Amortización

AÑO	PAGO	CAPITAL	INTERES	SALDO
1	USD\$ 18,612	USD\$ 9,052.09	USD\$ 9,560.03	USD\$ 55,538.41
2	USD\$ 18,612	USD\$ 10,611.50	USD\$ 8,000.62	USD\$ 45,066.53
3	USD\$ 18,612	USD\$ 12,439.57	USD\$ 6,172.55	USD\$ 32,790.64
4	USD\$ 18,612	USD\$ 14,582.53	USD\$ 4,029.59	USD\$ 18,399.99
5	USD\$ 18,612	USD\$ 17,114.71	USD\$ 1,517.44	USD\$ 0

Fuente: Propia

11.4. Estimación de Ingresos Por Venta.

En un periodo de 5 años se han estimado los ingresos por venta tomando en cuenta nuestra posición como pioneros en el mercado de nuestro país en ofrecer estos servicios, y tomando en cuenta las características de nuestros productos y durante un año la posibilidad de contratación.

Los precios de los servicios ya tienen aplicado el 18% como impuesto de bienes gravados, debido a la inflación económica anual se estima un incremento del valor de nuestros servicios de un 5% el cual podría variar dependiendo de cómo varíe el mercado.

Tabla 11.7 Estimación de ingresos por venta

	2020	2021	2022	2023	2023
Total, de ingresos (5% de inflación estimada anual aplicada)	USD\$ \$150,000	USD\$ 200,000	USD\$ 400,000	USD\$ 500,000	USD\$ 750,000

Fuente: Propia

Tabla 11.8 Estimación de ingresos por venta

	2020	2021	2022	2023	2024
Número de regionales	1	2	4	6	9
Servicio					
Licencia de CRM <i>Qualis Control</i>	USD\$ 100,000	USD\$ 100,000	USD\$ 200,000	USD\$ 200,000	USD\$ 300,000
Membresía de uso anual CRM	50,000	100,000	200,000	300,000	450,000

Fuente: propia

11.5. Gastos

Los gastos están constituidos tal y como se ven reflejados en la tabla descrita a continuación

Tabla 11.9 Gastos de *Qualis Control*

Gasto Anual	2020	2021	2022	2023	2024
Total	126,518.8	167,598.2	305,963.3	555,929.6	843,436.0
Gastos operacionales USD\$	59,496.0	82,119.1	151,217.6	276,112.6	419,773.2
Nómina	34,991.7	57,216.2	60,077.1	100,782.5	124,533.5
Incentivo a facilitadores experto	1,500.0	1,575.0	1,653.8	3,150.0	4,725.0
Gasto Financiero	8,787.9	8,400.7	8,820.7	4,231.1	1,593.4
Viáticos de personal técnico	0.0	0.0	0.0	25,200.0	40,320.0
Alquiler Oficina Privada	11,540.4	12,117.4	12,723.3	18,900.0	18,900.0
Estructura Digital (Hosting y Dominio)	150.0	157.5	165.4	173.6	182.3
Mantenimiento de Plataforma CRM	1,000.0	1,050.0	1,102.5	1,157.6	1,215.5
Telefonía Fija	696.0	730.8	767.3	1,512.0	1,512.0
Servicio de Internet a facilitadores	0.0	0.0	695.0	1,217.3	1,947.8
Pago a suplidos			4,252.3	43,833.0	73,888.2
Bonificación a Socios			60,045.2	75,000.0	150,000.0
Material Gastable de oficina	830.0	871.5	915.1	955.5	955.5
Gastos Administrativos USD\$	3,763.4	1,680.0	1,764.0	1,852.2	1,944.8
Constitución De la Empresa	663.4	0.0	0.0	0.0	0.0
Creación de Pagina Web	1,500.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Consultoría Contable	1,600.0	1,680.0	1,764.0	1,852.2	1,944.8

11.6. Cuenta de resultados.

El estado de gestión de la empresa como consecuencia de las operaciones diarias que realizan de manera continuada, se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 11.10 Cuenta de resultados Qualis Control

	No. Regionales	No. Regionales	No. Regionales	No. Regionales	No. Regionales
	1	2	4	6	9
	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos USD\$	150,000	200,000	400,000	500,000	750,000
Licencia del CRM Qualis Control	100,000	100,000	200,000	200,000	300,000
Membria de uso Anual CRM	50,000	100,000	200,000	300,000	450,000
Compra de tabletas	50,000	105,000.0	110,250.0	115,762.5	182,325.9
Utilidad Bruta	100,000	95,000	289,750	384,237.5	567,674.1
Gastos operacionales USD\$	\$59,496.00	\$82,119.12	\$146,965.28	\$232,279.62	\$325,884.99
Nómina	34,991.7	57,216.2	60,077.1	100,782.5	124,533.5
Incentivo a facilitadores experto	1,500	1,575	1,653.8	3,150	4,725
Gasto Financiero	8,787.94	8,400.65	8,820.7	4,231.10	1,593.37
Viáticos de personal técnico	0.00	0.00	0.0	25,200	40,320
Alquiler Oficina Privada	11,540.4	12,117.4	12,723.3	18,900	18,900
Estructura Digital (Hosting y Dominio)	150	157.5	165.4	173.6	182.3
Mantenimiento de Plataforma CRM	1,000	1,050	1,102.5	1,157.6	1,215.5
Telefonía Fija	696.	730.8	767.3	1,512	1,512
Servicio de Internet a facilitadores	0.00	0.00	695.0	1,217.29	1,947.82
Bonificación a Socios			60,045.2	75,000	130,000
Material Gastable de oficina	830	871.5	915.1	955.5	955.5
Gastos Administrativos USD\$	\$3,763.38	\$1,680	1,764	\$1,852.20	\$1,944.81
Constitución De la Empresa	663.4	0.0	0.0	0.00	0.00
Creación de Pagina Web	1,500.0	0.0	0.0	0.00	0.00
Consultoría Contable	1,600.0	1,680.0	1,764.0	1,852.2	1,944.8
Utilidad antes de impuestos USD\$	\$36,740.62	\$11,200.88	\$141,020.72	\$150,105.68	\$239,844.27
ISR USD\$	\$9,919.97	\$3,024.24	\$38,075.59	\$40,528.53	\$64,757.95
Utilidad Neta USD\$	\$26,820.65	\$8,176.64	\$102,945.13	\$109,577.15	\$175,086.31

Fuente: Propia

11.7. Balance Situacional

La composición y valoración en términos monetarios de la situación patrimonial de *Qualis Control* es lo que queremos plasmar en las siguientes tablas que expone la descripción del conjunto de bienes, derechos y obligaciones, así como también, los elementos que se han invertido en la empresa, los fondos puestos a su disposición y el origen de dichos fondos.

- **Activo**

Nuestros **activos no corrientes (fijos)**, están constituidos esencialmente por el inmovilizado intangible o inmaterial, mediante la adquisición de aplicaciones informáticas tales como: software, páginas web y App móvil, siendo primordial la adquisición del software.

- **Patrimonio Neto más Pasivo**

- **Patrimonio neto**

El valor patrimonial de la empresa está básicamente conformado por las aportaciones en forma de capital de los socios la de misma y por el resultado del ejercicio actual.

- **Pasivo no corriente (fijo)**

Para iniciar de manera ininterrumpida sus operaciones, *Qualis* ha debido recurrir a que una parte de su financiación sea externa.

Tabla 11.11 Balance General *Qualis* Control

	2020	2021	2022	2023	2024
Activos USD\$	140,391	134,816	\$255,451	\$347,744	\$498,732
Activos Fijos					
Ordenadores	1,875	1,250	1,500	1,000	1,500
Depreciación acumulada	625	625	1,000	1,000	750
Activo Intangible					
CRM <i>Qualis Control</i>	85,000	68,850	52,700	36,550	20,400
Depreciación acumulada	16,150	16,150	16,150	16,150	16,150
Activos Corriente					
Cuentas por cobrar	10,000	20,000	80,000	100,000	150,000
Efectivo en caja y bancos	26,740.6	27,941.5	104,101	193,043.9	109,931.67
Certificado de inversión					200,000
Pasivos USD\$	94,246	80,495.2	98,184.6	80,900.4	56,801.8
Pasivos a largo plazo	94,246	75,633.9	57,021.9	38,409.8	0.0
Deuda Financiera	63,780	45,167.9	26,555.9	7,943.8	0.0
Aporte de socios	30,466	30,466	30,466	30,466	
Pasivo a corto plazo					
Cuentas pagar Suplidores		4,861.2	41,162.7	42,490.5	56,801.8
Deuda Financiera a corto plazo					
Patrimonio neto USD\$	46,145	54,321	157,266.4	266,843.6	441,929.9
Capital aportado por socios	19,324	19,324	19,324	19,324	19,324
Utilidades netas del ejercicio	26,820.7	8,176.6	102,945.1	109,577.1	175,086.3
Utilidades retenidas		26,820.7	34,997.3	137,942.4	247,519.6
Total, Pasivo y Patrimonio	140,391	\$134,816	255,451	347,743.9	498,731.7

Fuente: Propia

Tabla 11.12 Flujo de Caja Qualis Control

IPC						3%
Numero de Regionales	1	2	4	6	9	TOTALES
	2,020	2,021	2,022	2,023	2,024	
Cobros USD\$	234,246.00	217,941.48	444,101.02	673,046.92	809,931.67	2,379,267.09
Licencia del CRM Qualis Control	100,000.00	100,000.00	200,000.00	200,000.00	300,000.00	
Membria de uso Anual CRM	40,000.00	80,000.00	120,000.00	200,000.00	300,000.00	
Cobro a clinete		10,000.00	20,000.00	80,000.00	100,000.00	
Aporte de socios	30,466.00					
Efectivo caja y banco		27,941.5	104,101.0	193,043.9	109,931.67	
PRESTAMO BANCARIO	63,780.00			3.00		
Pagos USD\$	235,859.38	265,627.03	340,832.19	434,687.39	562,154.96	1,839,160.95
Tabletas para Centros de Atencion Primaria	50,000.0	100,138.8	63,837.3	62,509.5	48,198.2	
Incentivo a facilitadores expertor	1,500.0	1,575.0	1,653.8	3,150.0	4,725.0	
Viaticos de personal tecnico	0.0	0.0	0.0	25,200.0	40,320.0	
Creacion de Software CRM	67,500.0	17,500.0	0.0	0.0	0.0	
Nómina	34,991.7	57,216.2	60,077.1	100,782.5	124,533.5	
Gasto Financiero	8,787.9	8,400.7	8,820.7	4,231.1	1,593.4	
Instalaciones: Contrato de Oficina Privada en PYHEX WORK	11,540.4	12,117.4	12,723.3	18,900.0	18,900.0	
Estructua Digital (Hosting y Dominio)	150.0	157.5	165.4	173.6	182.3	
Mantenimiento de Plataforma CRM	1,000.0	1,000.0	1,000.0	1,000.0	1,000.0	
Telefonia Fija	696.0	696.0	1,440.0	1,440.0	1,440.0	
Material Gastable de oficina	830.0	871.5	915.1	955.5	955.5	
Constitución De la Empresa	663.4	0.0	0.0	0.0	0.0	
Creación de Pagina Web	1,500.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
Consultoria Contable	1,600.0	1,680.0	1,764.0	1,852.2	1,944.8	
Ordenadores	2,500.0	0.0	1,500.0	1,000.0	1,500.0	
Servicio de Internet a facilitadores	0.0	0.0	695.0	1,159.3	1,855.1	
ITBIS	25,200.0	32,400.0	57,600.0	72,000.0	108,000.0	
Costo Financiero	27,400.0	27,012.7	27,432.7	22,843.2	20,205.4	
Cuenta por pagar socios						
Bonificación a Socios			60,045.2	75,000.0	130,000.0	
Pago a suplidores		4,861.2	41,162.7	42,490.5	56,801.8	
FLUJO CAJA NETO	-1,613.38	-47,685.55	103,268.83	238,359.53	247,776.71	540,106.14
VAN			\$473,504.74			
TIR			255.5%			

Fuente: Propia

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
I. SALDO INICIAL		15,920.1	28,441.7	48,954.2	45,914.2	37,874.3	37,134.4	27,294.4	34,454.5	27,114.5	16,774.6	10,434.7	
II. TOTAL DE ENTRADAS	35,575	32,176.6	40,167.4	16,615	11,615	18,915	9,815	26,815	12,315	9,315	13,315.0	7,607.0	234,246.0
PRESTAMO BANCARIO	5,315	5,315	5,315	5,315	5,315.0	5,315	5,315	5,315	5,315	5,315	5,315.0	5,315.0	63,780.0
Aporte de Socios	18,000	8,486.6	3,979.4										30,466.0
VENTAS A CONTADO	9,000	10,000	25,000	8,000	3,000	10,000	4,500	18,500	4,000	2,000	6,000.0		100,000.0
VENTA DE CRM	9,000	10,000	25,000	8,000	3,000	10,000	4,500	2,500			6,000.0	6,000.0	
MEMBRESIA DE LICENCIA	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16,000	4,000	2,000	0.0	0.0	
VENTAS A CREDITO	3,260	8,375	5,873.0	3,300.0	3,300.0	3,600	0.0	3,000	3,000	2,000	2,000.0	2,292.0	40,000.0
VENTA DE CRM	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
MENBRESIA DE LECENCIA	3,260	8,375	5,873	3,300	3,300	3,600		3,000	3,000	2,000	2,000.0	2,292.0	
III. TOTAL DE SALIDAS	19,654.9	19,654.9	19,654.9	19,654.9	19,654.9	19,654.9	19,654.9	19,654.9	19,654.9	19,654.9	19,654.9	19,654.9	235,859.3
ITBIS	2,206.8	3,307.5	5,557.1	2,034	1,134	2,448	810	3,870	1,260	720	1,440.0	412.6	25,200.0
SALDO FINAL	15,920.1	28,441.7	48,954.2	45,914.2	37,874.3	37,134.4	27,294.4	34,454.5	27,114.5	16,774.6	10,434.7	-1,613.3	

Tabla 11.13 de Plan de Tesorería *Qualis Control*
Fuente: Propia

11.8. Análisis económico- financiero.

A través de las siguientes tablas y con fines de planificación y control interno serán analizados algunos aspectos como inversión y financiación, lo que nos permitirá conocer la perspectiva económico-financiera de *Qualis Control* y de esta manera poder determinar el rendimiento y la rentabilidad de esta.

Tabla 11.14 Ratios de Rentabilidad.

Ratio	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Rentabilidad Financiera (ROE)	0.58	0.15	0.65	0.41	0.40
Rentabilidad Económica (ROI)	0.26	0.08	0.55	0.43	0.48
Rendimiento del Activo (ROA)	0.32	0.15	0.59	0.44	0.48
EBIDTA sobre ventas	0.24	0.06	0.35	0.30	0.32

Fuente: propia

Durante el primer y segundo año, *Qualis control* saldrá al mercado con un financiamiento acreditado por los socios fundadores y por un préstamo bancario a 5 años, este último impactando los gastos fijos de la empresa, así como también es en este punto donde la empresa se preparará para hacer frente a la posible expansión de clientes adoptando mayor número de personal agregado al costo de venta que representa cada nuevo cliente adquirido.

La rentabilidad financiera durante el primer año de *Qualis control* será de 0.58, lo que representa una cifra significativa, cabe resaltar que como toda empresa que inicia con sus operaciones sufre una etapa de ajuste y modificaciones para adecuar sus gastos fijos con los ingresos en la primera expansión de las operaciones duplicando el volumen con el peso del financiamiento. Esto se puede evidenciar en los cambios fluctuantes de un año a otro, sin embargo, tanto la rentabilidad financiera como la económica incrementarán en el tercer año debido al crecimiento de la empresa por la venta del servicio, lo que impactará positivamente teniendo un crecimiento superior a los costos y reflejando el máximo incremento con una rentabilidad financiera de 0.65 y una rentabilidad económica de 0.55

Los datos reflejados muestran que iniciaremos con un ingreso el primer año de USD\$ 150,000.000, a partir del tercer año la empresa obtendrá ingresos de USD\$400,000.00 lo que nos permitirá distribuir dividendos a los socios fundadores de *Qualis Control*, y ya en el quinto año nos proyectamos la cobertura nacional de los Servicios Regionales de Salud, con ingreso USD\$ 750,000.00 y esto se puede reflejar en el ratio de disponibilidad este último año que será de un 1.94 y nuestra capacidad de devolución de la deuda será ideal, a tal punto a que en esta última etapa las deudas acreditadas por préstamos bancarios serán saldadas en su totalidad así como la devolución del capital aportado por los socios el primer año con los respectivos intereses.

Tabla 11.15 Ratios Financiero

Ratio	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Solvencia	1.5	1.7	2.6	4.3	8.8
Disponibilidad	∞	5.75	2.53	4.54	1.94
Endeudamiento	0.67	0.60	0.38	0.23	0.11
Capacidad de devolución de deuda	-0.12	-0.40	2.40	6.48	∞
Fondo de maniobra	140,390.60	129,955.24	214,288.32	305,253.39	441,929.88
Umbral de rentabilidad (Break even)	61,759.38	82,224.12	87,030.32	130,781.82	152,784.80

Fuente: propia. Nota: La empresa el último año no presento deudas porque fueron saldas en su totalidad por lo que la capacidad de devolución no puede ser determinada por la ratio por la ausencia de denominador.

En sus inicios, podemos ver como *Qualis control* en el primer año tendrá un ratio de endeudamiento de 0.67, lo que refleja un exceso de deudas, esto es debido a que en el primer año los socios se verán en la necesidad de capitalizar consignando el monto como deuda con una condición sumamente blanda sin intereses, el monto es 30,466 USD sin intereses cuya única condición es que será devuelto hasta que la misma tenga la posibilidad de solventar dicha deuda, no obstante, en los años subsecuentes, podemos ver como este ratio irá disminuyendo significativamente a partir del tercer año, lo que nos refleja cómo irá respondiendo al endeudamiento y la capitalización que tiene la misma, obteniendo así en el quinto año un ratio de endeudamiento de 0.11

Esto podemos verlo reflejado en las tablas de ratio presentadas, lo que pone de manifiesto la capacidad que tiene *Qualis Control* para enfrentar sus compromisos tanto a corto como a largo plazo, así como también se proyecta el crecimiento y desarrollo de la empresa teniendo en consideración la dimensión de esta y el sector adquisitivo de nuestro servicio.

En cuanto al umbral de rentabilidad o punto de equilibrio podemos ver que *Qualis Control* cubre sus costos fijos, aunque cabe destacar que cada año se verá reflejado un aumento del mismo, acorde con el crecimiento y desarrollo de la empresa, como buen indicador de la capacidad para honrar sus compromisos y aumentar sus ventas de manera progresiva pero sin dejar de hacer la salvedad que se debe tratar de mejorar la cantidad de gasto para así tener un mejor control de los costos siempre que esto sea posible.

11.9. Análisis de Inversión

Como toda empresa nueva, debemos plantearnos los posibles escenarios por los cuales pueda atravesar esta empresa a lo largo de su desarrollo, evolución y crecimiento.

Tabla 11.16 Inversiones.

Liquidez (Pay-back)	2.08 años
Rentabilidad	
Tasa de descuentos	4.50%
Valor Actual Neto (VAN)	473,504.74
Tasa Interna de Rentabilidad (TIR)	255.5%

Fuente: Propia

Esta empresa muestra resultados positivos al presentar un Valor Actual Neto (VAN) mayor de cero, por lo que *Qualis Control* espera tener beneficios, proyectando crecimiento favorable y rentable con una Tasa Interna de Rentabilidad (TIR) de 255.5%, superando así las expectativas iniciales de los accionistas.

11.10. Escenarios y plan de contingencia.

11.10.1. Escenario Pesimista

En un escenario pesimista, nuestros potenciales clientes (Regionales de Salud), no aceptarán nuestra propuesta de negocio, negándose a adquirir los servicios de *Qualis Control* para digitalizar los servicios de las Unidades De Atención Primaria (UNAP) y nuestra asesoría de gestión, lo que enviaría al fracaso este negocio.

En otra vertiente de este escenario pesimista, solo unas cuantas regionales se interesan en nuestros productos y adquieren los servicios, pero si las ventas no incrementan y las demás regionales no dan continuidad a este proyecto de modernización, digitalización y mejora de los servicios de las UNAPs contratando a *Qualis* como empresa, ese proyecto no sería sostenible.

En un supuesto de que la seguridad del software se vea afectada o que el crecimiento de los clientes disminuya un 10% cada año y no logremos alcanzar las metas de ventas, la rentabilidad sería la siguiente:

Tabla 11.17 Escenario pesimista.

Rentabilidad	2020	2021	2022	2023	2024
Rentabilidad Financiera (ROE)	0.52	0.13	0.58	0.36	0.36
Rentabilidad Económica (ROI)	0.23	0.07	0.49	0.38	0.43
EBITDA sobre ventas	0.21	0.05	0.31	0.27	0.28

Fuente: Propia

Estableceremos las siguientes medidas de contingencia:

- Búsqueda de nuevas y mejoradas estrategias de mercadeo, mucho más atractivas que las anteriores.
- Reducción del Sueldo de los accionistas.
- Intentar ampliar nuestro mercado al sector privado.
- Revisar los acuerdos de mantenimiento y seguridad del software con la compañía de tecnología que hemos contratado para solucionar los inconvenientes con el software y devolver la confianza a nuestro cliente.

11.10.2. Escenario Optimista

En un escenario optimista, nuestra solución de mejoría de la gestión de las UNAPs, que en la actualidad presenta tantas precariedades de manejo es bien acogida por los Directores de la Regionales de Salud, superando con esto nuestras expectativas en cantidad de clientes en el primer año, siendo nuestro CRM una herramienta innovadora que llama la atención de las demás Regionales de Salud al ver el cambio positivo tanto en la gestión de dichos centros, como en la atención al usuario, creciendo así nuestra cartera de clientes hasta alcanzar la totalidad de las Regionales Sanitarias del país, convirtiéndonos en una marca sólida de referencia nacional.

En este optimista escenario aumentaremos un 10% de clientes y ventas de nuestros productos y servicios por año.

Tabla 11.18 Escenario optimista.

Rentabilidad	2020	2021	2022	2023	2024
Rentabilidad Financiera (ROE)	0.63	0.16	0.71	0.45	0.44
Rentabilidad Económica (ROI)	0.28	0.088	0.60	0.47	0.52
EBITDA sobre ventas	0.26	0.066	0.38	0.33	0.35

Fuente: Propia

Estableceremos las siguientes medidas de contingencia:

- Ampliar nuestra cartera con nuevos y atractivos productos y servicios.
- Fortalecimiento de los servicios ya brindados.
- Contratación de más personal en función del crecimiento de la empresa.
- Expansión de nuestro proyecto a todas las Regionales Sanitarias del país.

12. GESTIÓN DE TIEMPO

Tabla 12.1 Cronograma de actividades y fechas de realización *Qualis Control*

Actividades	Inicio	Finalización
Validez del plan y formulación de estructura de gastos	02-01-2020	15-01-2020
Constitución legal de la empresa y aportes financieros	16-01-2020	02-02-2020
Negociación y Adquisición del Software CRM	16-01-2020	10-04-2020
Diseño y elaboración de página web y APP	18-01-2010	30-04-2020
Consolidar alquiler de espacio de trabajo	18-01-2020	20-02-2020
Evaluación y contratación de personal	20-02-2020	02-04-2020
Entrenamiento de personal	02-04-2020	02-05-2020
Publicidad Digital	20-02-2020	
Captación de clientes	20-02-2020	
Gestión comercial	02-05-2020	
Publicidad off line	02-05-2020	30-06-2020
Coctel de inauguración	08-07-2020	08-07-2020

Fuente: Propia

Diagrama de Gantt

Tabla 12.2 Actividades Qualis Control

Cronograma de actividades <i>Qualis Control</i>														
Actividades	Inicio	Finalización	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Validez del plan y formulación de estructura de gastos	2/1/20	15/1/20												
Constitución legal de la empresa y aportes financieros	16/1/20	2/2/20												
Negociación y Adquisición del Software CRM	16/1/20	10/4/20												
Diseño y elaboración de página web y APP	18/1/20	30/4/20												
Consolidar alquiler de espacio de trabajo	18/1/20	20/2/20												
Evaluación y contratación de personal	20/2/20	2/4/20												
Entrenamiento de personal	2/4/20	2/5/20												
Publicidad Digital	20/2/20													
Captación de clientes	20/2/20													
Gestión comercial	2/5/20													
Publicidad off line	2/5/20	30/6/20												
Coctel de inauguración	8/7/20	8/7/20												

13. RESUMEN EJECUTIVO

Propuesta.

Nuestra empresa es pionera en la asesoría para gestión, digitalización y optimización de las Unidades de Atención Primaria a nivel nacional que incorpora las bases del *Business Intelligence*.

Enfocando la eficiencia en la gestión de recursos tangibles e intangibles del primer nivel de atención, convertimos las debilidades en un marco de mejora dinámico en fortalezas

Los servicios ofertados por *Qualis Control* están dirigidos a las nueve (9) Regionales de Salud, que están a su vez constituidas por aproximadamente, 1,658 Unidades de Atención Primaria, de las cuales 786 están instaladas en zonas rurales y las restantes que constituyen 872, en zonas urbanas.

El Equipo.

Nuestro equipo estará conformado en sus inicios por un total de 6 empleados, de los cuales, 5 de ellos fungirán como socios fundadores de *Qualis Control*. Las posiciones que ocuparán estos empleados se corresponden con los siguientes puestos:

- Administrativos (1 Director Ejecutivo (CEO) y 1 Directora Financiera (CFO))
- Encargados de departamentos: 1 Encargada de planificación y desarrollo, 1 encargada de marketing y ventas y 1 encargado de atención al usuario y capacitación.
- 1 secretaria administrativa

A partir del tercer año de consolidada la empresa se dispondrá de tres (3) vacantes disponibles y estos se encargarán de brindar soporte técnico en las áreas de facilitador, así como también ante el crecimiento y desarrollo de la empresa se dispondrá de otra vacante como secretaria administrativa para un total de 2 secretarías administrativas disponibles.

En el cuarto y quinto año, ante la expansión y la adquisición de servicios por nuevas Unidades de Atención Primaria aumentaremos los facilitadores técnicos a cinco y ocho facilitadores respectivamente.

Que nos motiva.

Como empresa, nos motiva la oportunidad de aportar el conjunto de herramientas le permitirá una vez y por todas que el nivel primario de atención por despegue en el país brindando un servicio de calidad y acorde a la demanda de los pacientes, con herramientas capaces de eficientizar el uso de recursos, así como también reducir el gasto sanitario global de cada región del país. En el escenario actual las Unidades Atención Primaria públicas de República Dominicana que aún están sumergidas en un sistema manual arcaico y disfuncional y con nuestra ayuda podremos lograr una mejoraría dramática con la incorporación de fuentes digitales de generación de información con

la que se puede responder acorde a las necesidades y a tiempo, igualándonos a los modelos de gestión vanguardistas de países con sistemas sanitarios aún más desarrollados que el nuestro, lo que a su vez se traduce en la satisfacción del paciente al recibir una atención más organizada, ágil y moderna.

Pero la digitalización de los servicios sanitarios no solo es una ventaja para el usuario de salud, sino una oportunidad para médicos, gerentes asistenciales y coordinadores de zonas sanitarias, ya que dispondrán de herramientas digitales que les permita comunicación remota y automatizada. Esto les permite estar en contacto y al día con todo lo concerniente al manejo del centro, sin la necesidad de que gerentes y coordinadores tengan que trasladarse en persona a cada una de las UNAPs, lo que se traduce en una gestión más cómoda y eficaz con retroalimentaciones, actualizaciones, mejoras y comunicación de manera inmediata y en tiempo real.

La dinámica competitiva en la industria sanitaria ha provocado en los últimos años que los centros de salud privados se encaminen en los avances tecnológicos para mejorar sus servicios y hacer más atractivos sus centros para atraer los pacientes, dejando atrás los centros públicos donde sus precarios y obsoletos métodos de atención por no contar con recursos tecnológicos crean rechazo entre los usuarios. En última los sistemas regionales de salud podrán aminorar la carga de los hospitales de segundo y tercer nivel reduciendo el costo general por esta vía dejando un margen para la inversión de este ahorro en otras áreas del sistema ya que los fondos que recibe cada regional son limitados.

Nuestros clientes.

Nuestra cartelera de clientes estará conformada por directores y administrativos de los Sistemas Regionales de Salud, que tienen bajo su responsabilidad gestionar las Unidades de Atención Primaria, las cuales, sin lugar a duda necesitan mejorar el funcionamiento y la eficiencia de estas. A través de *Qualis Control*, se podrán realizar mejoras en el funcionamiento, así como también en la digitalización de los procesos asistenciales y la capacitación del personal que labora en las mismas.

Productos y servicios.

Nuestro abanico de productos y servicios está representado por nuestro software de *Customer Management Relationship*, representando el buque insignia de nuestra oferta empresarial, a través de la cual nuestros clientes podrán gestionar y monitorizar en tiempo real en cada unidad de atención primaria los procesos clínicos y no clínicos, la calidad de estos, y el desempeño de los participantes en cada UNAP mediante la gestión del conocimiento, practicas diarias y *Key Performance Indicators (KPIs)*. También contaremos con una APP móvil para seguimiento inmediato de la situación general de las unidades de atención primaria, sin que sea un obstáculo el tiempo y la hora, contamos con un servicio en línea a través de nuestra página web a través de

la cual se informaran las actualizaciones, se dará soporte en línea, se promocionaran nuestros servicios y productos y perseguirá la ampliación de nuestra cobertura.

Beneficiarios.

Los beneficiarios directos de nuestra propuesta serán los gestores de los Servicios Regionales de salud que contarán con una herramienta más en su arsenal administrativo para la gestión de los recursos económicos disponibles en cada Regional de Salud, pudiendo incrementar los servicios ofrecidos sin incrementar los gastos, así como también lograr de manera secundaria reducir la carga en el segundo y tercer nivel de atención hospitalaria reduciendo costos, mejorando el servicio.

El último eslabón que será beneficiado con el sistema serán los pacientes, quienes recibirán la atención de calidad que merecen y a la que se aspira desde la reforma sanitaria, pero que por falta de recursos como país no se ha conseguido y es aquí donde *Qualis Control* puede hacer su aporte al incrementar la eficiencia del gasto dejando más recursos disponibles para usar en los pacientes y que se aplican a la prevención.

Estrategias y plan de acción.

Nuestra estrategia empieza por conocer las necesidades, precariedades e intereses de cada una de las Unidades de Atención Primaria que son nuestros potenciales clientes, con la finalidad de crear un plan de acción que le proporcione herramientas modernas de gestión atractivas para captar la atención y el interés de los gerentes de área en adquirir nuestros productos y servicios, haciéndoles llegar dichas propuestas de solución a través de un efusivo plan de mercadeo, dándonos a conocer a través de los distintos medios de comunicación.

De esta manera captamos nuestros primeros clientes, con los que ponemos en marcha nuestro proyecto de servicio, brindándoles soluciones y herramientas de primera calidad, fidelizándolos con su satisfacción para que comuniquen de la mejor manera posible sus experiencias con los demás gerentes de área, lo que nos permita de manera continua ampliar nuestra cartera de clientes hasta alcanzar todas las regionales sanitarias a nivel nacional, manteniendo de la misma manera un marketing constante de nuestra marca.

Datos Financieros.

La empresa será fundada con un capital social de 19,324 USD\$ aportado a partes iguales por los socios fundadores, para la entrada en operación de *Qualis Control* necesitaremos un capital financiero que provendrá de un financiamiento externo a una entidad bancaria nacional correspondiente a la suma de 63,780 y un financiamiento interno que provendrá del aporte de los socios de 30,466 consignado como deuda no grabada con intereses y que será saldada cuando los niveles de rentabilidad de la empresa lo permita.

Tabla 13.1 Situación económica de *Qualis Control*

Ratio	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Rentabilidad Financiera (ROE)	0.58	0.15	0.65	0.41	0.40
Rentabilidad Económica (ROI)	0.26	0.08	0.55	0.43	0.48
Rendimiento del Activo (ROA)	0.32	0.15	0.59	0.44	0.48
EBIDTA sobre ventas	0.24	0.06	0.35	0.30	0.32

Fuente: Propia

Como podemos evidenciar en esta tabla, *Qualis Control* cuenta con la capacidad para hacer frente a sus compromisos inmediatos, costos fijos y cabe destacar que cada año se verá reflejado un aumento del mismo, acorde con el crecimiento y desarrollo de la empresa, como buen indicador de la capacidad para honrar sus compromisos y aumentar sus ventas de manera progresiva pero sin dejar de hacer la salvedad que se debe tratar de mejorar la cantidad de gasto para así tener un mejor control de los costos siempre que esto sea posible.

Como queda puesto de manifiesto, en la tabla donde se expresa la situación económica de la empresa la rentabilidad económica y financiera se verán aumentadas durante el tercer año marcado por un crecimiento empresarial debido a la venta del servicio superando por mucho a partir de este punto los gastos y evidenciándose un retorno del capital invertido y un saldo de las deudas pendientes en los años de operaciones subsecuentes. Este escenario contrasta con el primer año donde la rentabilidad financiera correspondiente a un 0.58 resaltando los ajustes y modificaciones que experimenta la empresa para adecuar los gastos a los ingresos.

Tabla 13.2 Estado de cuenta de resultados

VAN (Valor actual neto o Valor Capital)	473,504.74
Tasa de descuento apropiada	4.50%
TIR (Tasa Interna de Rentabilidad)	255.5%

Fuente: Propia

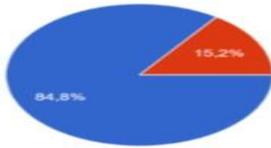
Qualis Control muestra resultados positivos al presentar un Valor Actual Neto (VAN) mayor de cero, por lo que *Qualis Control* espera tener beneficios, proyectando crecimiento favorable y rentable con una Tasa Interna de Rentabilidad (TIR) de 255.5%, superando así las expectativas iniciales de los accionistas.

14. ONEPAGE

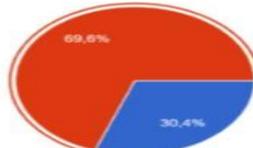
QUALIS CONTROL



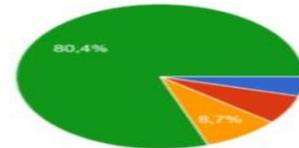
PROBLEMÁTICA



El 84% de los directivos y médicos de las Unidades de Atención Primaria consideran que estas tienen problemas de gestión



En 69.6% de las Unidades de Atención Primaria no cuentan con ninguna herramienta digital de gestión a disposición de los gerentes y coordinadores de área y zonas.



El 80.4% de los directivos y médicos consideran que las herramientas digitales de gestión deben ser implementadas en las UNAPs a nivel nacional.

Propuesta de valor



Nuestra empresa es pionera en la asesoría para gestión, digitalización y optimización de las Unidades de Atención Primaria a nivel nacional que incorpora las bases del *Business Intelligence*. Enfocando la eficiencia en la gestión de recursos tangibles e intangibles del primer nivel de atención, convertimos las debilidades en un marco de mejora dinámico.

Misión y Visión



Misión: *Qualis Control* tiene como misión dotar a los Servicios Regionales de Salud (SRS) con las herramientas digitales de gestión dinámica que permitirá ejercer un control más favorable de los recursos materiales y humanos, mejorando la eficiencia, disminuyendo costos de operación, mejorando la calidad de las atenciones y servicios ofrecidos en el primer nivel de atención.

Visión. Convertirnos en la empresa primordial en la modernización, que llevará el primer nivel de atención al nivel de calidad que reza en el espíritu de nuestras leyes elevando la rentabilidad de la gestión de las unidades de atención primaria, así como contribuir a la mejora de la calidad de vida de los dominicanos y dominicanas en materia de salud.

Mercado objetivo

Unidades de Atención Primaria de todas las Regionales Sanitarias del País.



Datos Financieros y Marketing



Marketing

Presentar nuestra propuesta de negocio como única empresa de asesoría de gestión y digitalización de los procesos sanitarios en las Unidades de Atención Primaria, a través de las distintas redes sociales, página web y venta directa con atractivas soluciones adaptadas a las necesidades particulares de cada regional de salud...

Equipo de trabajo

Fernando Díaz Pendones, Director Ejecutivo
Sergia Margarita Díaz Severino, Directora Financiera
Aris Ramírez, Encargada planificación y desarrollo.
Laura Lora Beltré, Encargada de Marketing y Ventas.
Joanmeury Rodríguez, Encargado atención al usuario

15. REFERENCIAS.

1. Guzmán Marcelino A, Rodríguez Monegro N, et al. Plan Estratégico Institucional del Servicio Nacional de Salud 2016-2020.
2. Then Díaz Katherine. La Atención Primaria en Salud en República Dominicana, Avances, controversias y retos. Pag 2-4. Observatorio Político Dominicano, Unidad de Políticas Públicas (UPP) [Internet]. República Dominicana Junio, 2012. Disponible en: www.opd.org.do/descargas/politicaspUBLICAS/analisis/La%20atencion%20primaria%20en%20salud%20en%20RD.pdf
3. Noticias GM GESTION LEGAL.Ley 126-02 Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales Contenido. Julio 2016. [Internet]. Disponible en: HYPERLINK "<http://gm-consult.com/noticias/item/la-ley-126-02-comercio-electronico-documentos-y-firmas-digitales>"<http://gm-consult.com/noticias/item/la-ley-126-02-comercio-electronico-documentos-y-firmas-digitales>
4. Expansión, Datos Macro. Evolución del PIB república dominicana 2018. [Internet]. Disponible en: <https://datosmacro.expansion.com/pib/república-dominicana>
5. Organización Panamericana de la Salud. Características demográficas REPÚBLICA DOMINICANA. PAG 1. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas. División de Población. Revisión 2015. Nueva York; 2015. [Internet]. Disponible en: https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post_type=república-dominicana&lang=es
6. Regionales de Salud de República Dominicana. Servicio Nacional De Salud (SNS). [Internet]. Disponible en: HYPERLINK "<https://sns.gob.do/regionales/srs-metropolitano>"<https://sns.gob.do/regionales/srs-metropolitano>
7. Secretaria de Estado de Salud Pública y Asistencia social (SESPAS). Modelo de Red de los Servicios Regionales de Salud. Abril, 2006.
8. Aranda Software. [Internet]. 2018. Disponible en:<https://arandasoft.com/la-funcion-de-una-mesa-de-ayuda-dentro-de-la-organizacion/>
9. Bizzocchi A. Los Colores y su Significado - Todo lo que necesitas saber [Internet]. Ideas Marketing. [cited 10 September 2019]. Available from: <https://ideaschicago.com/los-colores-y-su-significado/>
10. Universidad IUV. Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud. Publicación en Blog, 22 mayo, 2018. Internet. Disponible en: <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>
11. En República Dominicana, de cada 100 personas, 89 tienen teléfono celular [Internet]. www.diariolibre.com. 2017 [cited 15 September 2019]. Available from: <https://www.diariolibre.com/economia/de-cada-100-personas-89-tienen-telefono-celular-en-rd-EN8384152>