

MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS CON  
ESPECIALIDAD - 2018

HITO 5



**ASESOR:**

VALVANERA CASTRO

**SUSTENTANTES:**

DARIANA GARRIDO

LILIBERKA REYES

JOHANNA MONTERO

MARÍA ISABEL GUTIÉRREZ

NERIANNY ALCÁNTARA

## Resumen Ejecutivo

### 1.1 ¿Qué es **OrdénaMe**?

**OrdénaMe** es la solución para las problemáticas encontradas en los servicios de restauración en donde se elimina radicalmente el tiempo de espera. Se logrará a través de potente e innovadora Plataforma online (Web/App) que, apuesta por agilizar las reservas, las órdenes y los pagos en los restaurantes, bares y *lounges* de República Dominicana, para beneficio del consumidor y también del comerciante, eliminando posibles errores en la toma de pedidos y haciendo que el servicio sea ágil y profesional.

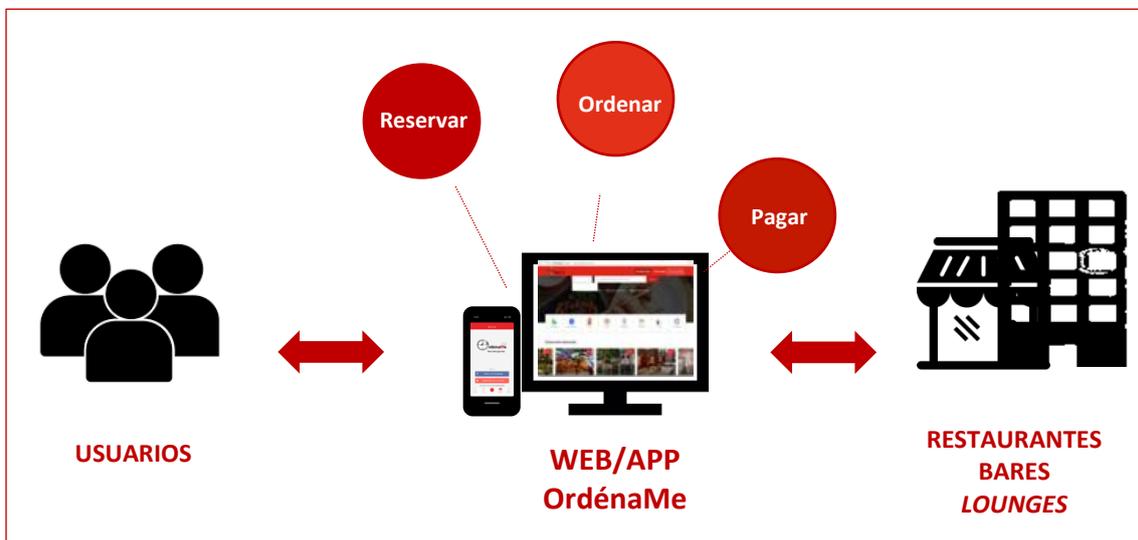
Nuestra **Misión** es facilitar más la vida de los clientes y de los usuarios a través de nuestra Plataforma web/App.

Nuestra **Visión** es ser la solución de referencia a la hora de reservar, ordenar y pagar en los restaurantes, bares y *lounges*.

### 1.2 Nuestra Propuesta

La plataforma tecnológica de comercio electrónico **OrdénaMe** les permitirá a los usuarios reservar, hacer pedidos desde la mesa con su desde cualquier dispositivo móvil de manera rápida, sencilla y sin esperas. Se podrá ver toda la carta con imágenes y descripciones detalladas de todos los productos. También se puede añadir al mismo pedido más platos y bebidas si lo desean al terminar pueden pedir la cuenta o pagar por la misma aplicación y valorar los platos y bebidas que más les gusten, para registrarlo en su historial y poder consultarlo siempre que quieran, además de ganar *DeliPoints*.

Los comercios asociados contarán con un servicio propio desde el que gestionará la carta, verá estadísticas de facturación, de las visitas y las valoraciones de los platos, podrán crear menús completos y platos recomendados. Recibirán la notificación con los servicios optados por el cliente o usuario final, este se encargará de proceder con el pedido para ofrecer el servicio solicitado en la plataforma. También tendrá disponible una serie de reportes que puede utilizar el comercio para validar la data de los productos que despacha y tener un control de los pedidos despachados todos los días.



### 1.3 El equipo OrdénaMe

OrdénaMe está formado por un equipo de profesionales de diferentes especialidades, dedicados en cuerpo y alma al área de negocios y finanzas tratando siempre de emprender en la misma, de manera independiente mediante ideas y proyectos innovadores.



María Gutiérrez



Liliberka Reyes



Dariana Garrido



Nerianny Alcántara



Johanna Montero

### 1.4 ¿Qué nos motiva?

Nos encontramos en la época de las tecnologías e innovación en donde utilizamos Smartphone e Internet prácticamente todo, buscamos aplicaciones que sencillamente nos acomoden la vida, nos ahorran tiempo y a la vez dinero. Los avances tecnológicos, los teléfonos inteligentes y las aplicaciones móviles han hecho que la forma de realizar operaciones de servicios cambie para colocarse al alcance del ciudadano.

En los últimos cinco años en la República Dominicana las operaciones a través de dispositivos móviles crecieron en US\$13 millones, equivalente a un 438%, al pasar de US\$3 millones en enero de 2013 a US\$16 millones en el mismo mes de 2018.

Todo esto representa una oportunidad fantástica para hacer negocios que utilicen estos medios. En la actualidad en nuestro país no existe ninguna Plataforma online (Web/App) a través de la cual se pueda reservar, ordenar y pagar en los restaurantes, bares y *lounges*.

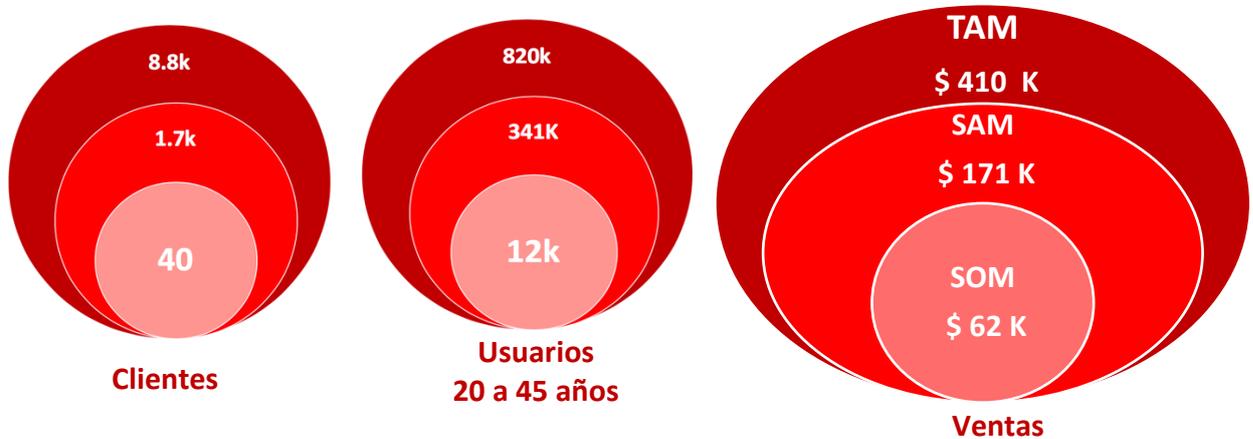
### 1.5 ¿Quiénes son nuestros clientes?

Nuestros clientes son los restaurantes, bares y *lounges* y sus usuarios que conectarán a través de nuestra plataforma.



## 1.6 ¿Cuál es el tamaño del mercado?

Estimamos el SOM de acuerdo los usuarios, la estrategia sería a través de la fuerza de venta conseguir como mínimo el 3% de los usuarios de edad productiva de la Zona Metropolitana, obteniendo así una cantidad de 10,255 usuarios.



## 1.7 ¿Quién es nuestra competencia?

Existen en el mercado diversas web y apps a través de las cuales se puede pedir *delivery*, ver el menú y comparar precios, ver ubicación, comentarios, etc., pero no existe ninguna que permita realizar los tres procesos (reservar, ordenar y pagar) en restaurantes, bares y *lounges* en la República Dominicana.



## 1.8 ¿Qué ofreceremos?

### Usuarios

- Descarga gratuita a través del sistema IOS o Google play
- Plataforma Web/App para ordenar, reservar y pagar desde cualquier lugar donde esté.
- Disminución de los tiempos de espera.
- Recomendaciones.
- Comparar precios y catálogo de servicios.
- Evitar clonaciones de tarjetas (pago vía medios electrónicos y efectivo).
- Programa de fidelidad "DeliPoints".

### Clientes

- Agilizar los procesos, como son:
  - -Ordenar
  - -Reservar
  - -Pagar
- Conseguir más clientes y fidelizar los actuales.
- Mejor experiencia de cliente (CX, UX).

## 1.9 ¿Cómo captamos más Usuarios?

Nuestra estrategia principal es brindar comodidad, liberar el estrés de nuestros usuarios, brindando una experiencia única, placentera y personalizada; a la vez que presentaremos la mayor cantidad de ofertas gastronómicas que además podrán ir acumulando *DeliPoints* los cuales pueden ser cambiados por cualquier oferta gastronómica suscrita en nuestra plataforma.

### Plan de comunicación

Clasificaremos nuestro plan mediante las 2 interfaces de nuestro proyecto nuestros usuarios y clientes.

#### Usuarios

- **Etapa de Penetración**

Llegaremos a nuestros usuarios mediante campañas en redes sociales, uso de las cookies y anuncios relacionados con actividades de los restaurantes, bares y *lounges*, correo electrónico, en donde podamos captar la atención de nuestros futuros usuarios.

- **Etapa de Fidelización**

En esta etapa los usuarios podrán acumular *DeliPoints* mediante acciones dentro de nuestra Web/app por cada compra que generen en nuestra plataforma, podrán ser cambiados a la suma de 500 *Delipoints*.

- **Etapa de Desarrollo**

La continua innovación es parte de nuestro principal objetivo, estaremos continuamente trabajando para ofrecer diversidad en nuestros servicios y mayores ofertas de restaurantes, bares y *lounges*, para que el usuario posea cada vez más opciones a la hora de comer.

Nuestra estrategia de marketing también va muy enfocada a facilitar las operaciones de nuestros clientes (restaurantes, bares, *lounges*) y sobre todo incrementar las ganancias de los mismos a través del servicio ofertado por **OrdénaMe** y por su puesto a su vez esto generará ingresos para ambas partes, para ello tenemos estrategias puntuales para poder captar el target de nuestros clientes ubicados en la Zona Metropolitana de Santo Domingo que cumplen con las características en cuanto al perfil de usuario final que podría interesarse por nuestra Plataforma Web/App.

Los precios que se cobrará por el servicio ofrecido por **OrdénaMe** a nuestros clientes es una comisión de un 5% por cada orden generada a través de nuestra Plataforma Web/App.

Por concepto de la membresía standard que ofrece la misma y por otro lado la membresía Plus por un monto de US\$300.00 pagados de forma anual.

Los beneficios que ofrece **OrdénaMe** a los clientes con esta membresía Plus son:

- Publicidad en todas nuestras plataformas.
- Feedback en cuanto al servicio al cliente.
- Promoción de actividades que posea el restaurante, bar o *lounge*.
- Acceso a las opiniones de los clientes y recomendaciones.

## 2.0 ¿Cómo captamos más Clientes?

### Plan de comunicación Clientes

#### • Etapa de Penetración:

Proponemos reuniones con nuestros clientes potenciales para ofrecer el servicio de **OrdénaMe**, donde también se le dará seguimiento al servicio ya ofertado abiertos a sugerencias por parte de los clientes.

#### • Etapa de Fidelización:

Se le ofrece una retroalimentación al cliente de las opiniones de los usuarios acerca del servicio brindado en el negocio, este servicio ya está incluido por la suscripción a la Plataforma Web/App. A su vez podrá visualizar el incremento de ventas a través de un reporte que se suministrará en nuestra página web, en el perfil de clientes; y no menos importante promoción a través de **OrdénaMe** como uno de los restaurantes, bares, *lounge*, más populares de la temporada.

#### • Etapa de Desarrollo:

Innovación en cuanto a la Plataforma Web/App para mantener a los usuarios actualizados con la propuesta actualizada de los locales suscritos a nuestra Plataforma Web/App y la oportunidad de un contacto *live* con los usuarios para aclarar cualquier duda que se presente, esto a través de nuestra la misma. Continúan las reuniones para seguimiento y retroalimentación del servicio brindado por **OrdénaMe**.

## 2.1 ¿Cómo hacemos dinero?

Los ingresos se obtendrán a través de las siguientes vías:

### Ingresos por Ventas

Ventas	2019	2020	2021	2022	2023
Comisión de ventas Restaurantes	61,534	79,994	127,991	223,984	414,370
Comisión de ventas Bares	46,151	59,996	95,993	167,988	310,777
Comisión de ventas Lounges	30,767	39,997	63,995	111,992	207,185
Suscripción a partir de 1er mes	12,000	15,600	24,960	43,680	80,808
Promoción a clientes no suscritos	10,500	12,075	13,886	15,969	19,961
<b>Total ingresos por ventas</b>	<b>160,952</b>	<b>207,662</b>	<b>326,825</b>	<b>563,613</b>	<b>1,033,102</b>

### 2.3 ¿Cuáles serán los costes y financiación?

Para asegurar que la implementación y desarrollo de **OrdénaMe** se ejecute eficientemente la directiva aportará fondos propios al capital social, solicitará un préstamo y realizará la captación de inversores. El financiamiento se distribuirá de la siguiente manera: US\$50,000 (25%) fondos propios, US\$100,000 (50%) un préstamo para Pymes y US\$50,000 (25%) inversionistas.



Teniendo en cuenta los gastos a necesarios para la ejecución de las operaciones, a continuación, se muestra la cuenta de resultados previsional durante los cinco años presupuestados.

Cuenta de Resultados Previsional

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas		160,952	207,662	326,825	563,613	1,033,102
CV		64,266	64,655	66,771	69,140	71,794
Margen Bruto		96,685	143,007	260,055	494,472	961,308
Gastos Generales		158,943	164,104	215,583	251,101	326,230
Margen Operativo (EBITDA)		(62,257)	(21,097)	44,471	243,371	635,078
Amortiz (inv. Inicial)		20,000	20,000	20,000	20,000	20,000
EBIT		(82,257)	(41,097)	24,471	223,371	615,078
Gastos Financieros		12,000	10,111	7,995	5,626	2,972
EBT		(94,257)	(51,208)	16,476	217,745	612,106
ISR		-	-	-	58,791	165,269
<b>Bº Neto</b>		(94,257)	(51,208)	16,476	158,954	446,837
Flujo de caja operativo		(74,257)	(31,208)	36,476	178,954	466,837

## 2.4 ¿Y los resultados esperados?

Al visualizar los ratios correspondientes se puede apreciar que, a partir del tercer año de función, la empresa inicia un camino de solidez, solvencia y autosuficiencia económica y financiera, lo cual asegura el desempeño óptimo de sus funciones y el cubrimiento con fondos propios de todos aquellos compromisos en los que se incurran para garantizar el mismo.

Mediante el TIR nos damos cuenta que es un proyecto rentable, puesto que arroja un 56% de rentabilidad al accionista en base a la inversión realizada, mientras que el TIRM indica un 39% asegurable de retorno, lo que representa un 29% más de lo exigible por los inversores.

### Análisis Económico-Financiero

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Fondo Maniobra	(89,998)	(138,836)	(122,106)	34,733	476,801
Liquidez Total	(2.77)	(4.64)	(2.78)	1.92	10.74
Tesorería	(3.34)	(5.34)	(3.62)	0.68	8.98
Solvencia	0.16	0.26	0.58	1.90	2.87
Rent. Económica (ROI)	-118%	-85%	41%	236%	245%
Rent. Financiera (ROE)	-13%	35%	94%	100%	530%
<b>VAN</b>	250,114				
<b>TIR</b>	56%				
<b>TIRM</b>	39%				
<b>Pay-Back</b>	3.67				

# One Page Plan

## PROBLEMA

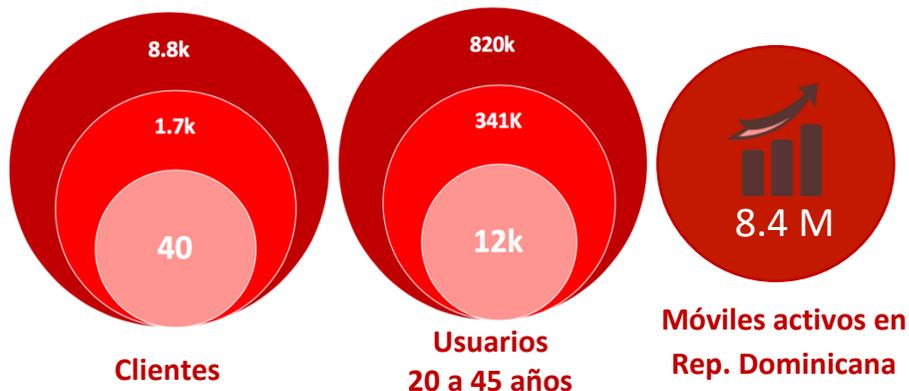
- ¿Estás perdiendo a tus clientes?
- ¿No puedes dar un servicio eficiente?
- ¿No encuentras cupo en tu restaurante, bar o *lounge* favorito?
- ¿No sabes si el lugar es bueno o no?
- ¿No quieres esperas innecesarias?



## SOLUCIÓN

Plataforma online (Web/App) que, apuesta por agilizar las reservas, las órdenes y los pagos en los restaurantes, bares y *lounges* de República Dominicana, para beneficio del consumidor y también del comerciante, eliminando posibles errores en la toma de pedidos y haciendo que el servicio sea ágil y profesional.

## MERCADO

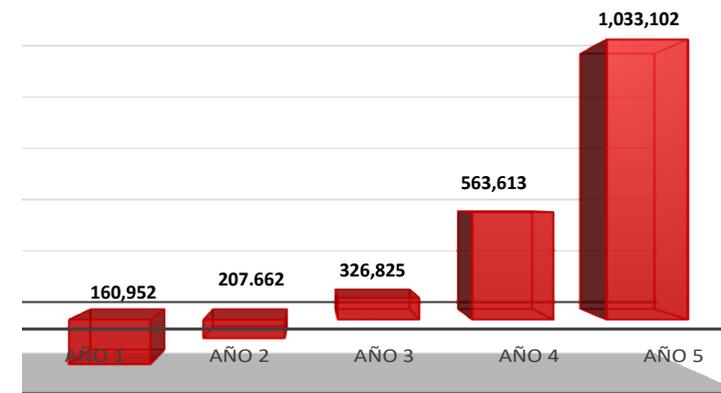


## MISIÓN Y VISIÓN

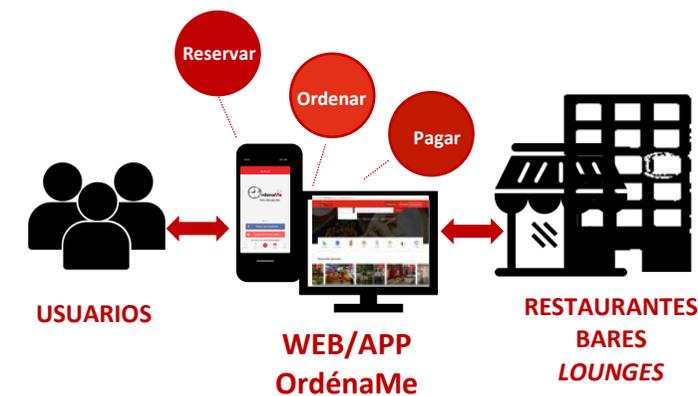
Agilizar los procesos, facilitando más la vida de los clientes y de los usuarios a través de nuestra Plataforma web/App.

Ser la solución de referencia a la hora de reservar, ordenar y pagar en los restaurantes, bares y *lounges*.

## VENTAS



## PRODUCTO



## COMPETENCIA



## DISTRIBUCIÓN



## PROMOCIÓN



## RATIOS CLAVE

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Fondo Maniobra	(89,998)	(138,836)	(122,106)	34,733	
Liquidez Total	(2.77)	(4.64)	(2.78)	1.92	
Tesorería	(3.34)	(5.34)	(3.62)	0.68	
Solvencia	0.16	0.26	0.58	1.90	
Rent. Económica (ROI)	-118%	-85%	41%	236%	
Rent. Financiera (ROE)	-13%	35%	94%	100%	

## EQUIPO



## FINANCIACIÓN

Fundadores	Préstamo	Inversores
50k	100k	50k

VAN	250,114
TIR	56%

TIRM	39%
Pay-Back	3.67



Reserva, ordena y paga