



MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE FIN DE MÁSTER

HITO V

RESUMEN EJECUTIVO - CRONOGRAMA - ONE PAGE PLAN

DOCTOR CITAS



TUTOR:
RUBÉN ALLER ÁLVAREZ

INTEGRANTES:
PEDWAR CASTILLO
ISMARY FRÍAS
SOPHIE DE LEÓN
JOSUÉ SÁNCHEZ
PAMELA SÁNCHEZ
CRISTINA VALLEJO

Índice

1. RESUMEN EJECUTIVO
 - 1.1. Propuesta de valor
 - 1.2. Objetivos
 - 1.3. Misión
 - 1.4. Visión
 - 1.5. Valores
 - 1.6. El equipo
 - 1.7. Nuestro público
 - 1.8. Servicios
 - 1.9. Nuestros precios
 - 1.10. Plan de comunicación
 - 1.11. Datos financieros
2. CRONOGRAMA
3. ONE PAGE PLAN

PLAN DE NEGOCIO
1- Resumen Ejecutivo



1. RESUMEN EJECUTIVO

1.1. PROPUESTA DE VALOR

La propuesta de valor de DOCTOR CITAS es la gestión de agendas médicas organizadas y consultas con menos esperas.

DOCTOR CITAS nace como respuesta a la creciente necesidad de una herramienta multiplataforma que ayude a médicos y pacientes para gestionar sus citas y controlar los turnos en los consultorios, generando así un mejor servicio al cliente del doctor, a través del ofrecimiento a los usuarios de una experiencia ágil al momento de necesitar atención médica, logrando que el doctor brinde mayor comodidad, orden y funcionalidad a sus pacientes.

Los primeros cinco años de negocio, DOCTOR CITAS tendrá operaciones de manera centralizada en la República Dominicana, buscando en los años subsecuentes el crecimiento a las provincias que representan un 54% de la población a nivel nacional, centrándonos en Santo Domingo, Santiago, La Altagracia y Duarte.

Asimismo, DOCTOR CITAS se nutrirá tanto de clientes (doctores) como de usuarios (pacientes de centros médicos) para ofrecer sus servicios.

1.2. OBJETIVOS

Los objetivos de DOCTOR CITAS son los siguientes:

- Gestionar y organizar la agenda médica de los doctores dominicanos de consultorios privados
- Elevar el servicio al cliente que ofrecen los doctores y clínicas
- Maximizar el uso del tiempo de secretarías de doctores y pacientes
- Mejorar la experiencia de los pacientes al momento de necesitar atención médica
- Beneficios económicos que serán visibles en un tiempo razonable y escalabilidad de proyecto

1.3. MISIÓN

Conectar a médicos y pacientes de manera ágil y funcional, optimizando los tiempos de espera y logrando orden y comodidad en las consultas, todo ello gracias a una aplicación móvil de gestión de citas y turnos online.

1.4. VISIÓN

Ser líder en gestión de citas en el sector salud de República Dominicana mediante soluciones rápidas, flexibles y adaptables que elevan los estándares del servicio del médico al paciente.

1.5. VALORES

Doctor Citas está regido por los siguientes valores, diseñados con el fin de aportar en el frecuente desarrollo de la empresa:

- Empoderamiento Colaborativo
- Innovación
- Excelencia en los resultados

1.6. EL EQUIPO

DOCTOR CITAS es una empresa fundada por seis socios:

Josué Sánchez: MBA en Dirección de Negocios (Especialidad en Negocios Internacionales), Lic. en Criminología, con 10 años de trayectoria en FEMSA en su división Comercio, ocupando puestos de Manager Prevention of Losses y Regional Chief Protection.

Ismary Frías: Máster en ADE con Especialidad en Marketing Digital. Licenciada en Comunicación Social mención Relaciones Públicas, con 4 años de experiencia en Firmas de PR como Ejecutiva de Cuentas y 2 años de experiencia en el área Educativa como Coordinadora de Comunicaciones.

Sophie De León: Máster en ADE, Licenciada en Contabilidad, consultora independiente de organización administrativa. Experimentada en fundación y administración de MIPYMES (Micro, Pequeñas y Medianas empresas) por más de 4 años.

Pedwar Castillo: Ingeniero de Sistemas y Computación con Maestría en Administración Estratégica y Especialidad en Gerencia de Calidad y Productividad. Consultor de Tecnología y Negocios con más de 15 años de experiencia profesional.

Cristina Vallejo: Licenciada en Filología Inglesa, Máster en ADE con especialidad Experiencia de Cliente, cuenta con más de doce años de experiencia en gestión administrativa y de clientes.

Pamela Sánchez: Licenciada en Psicología Industrial, Máster en Administración de Negocios, con más de 5 años de experiencia en puestos relacionados a gestión del talento y administración del Capital Humano.

Para asegurar el cumplimiento de la propuesta de valor hemos realizado un análisis del entorno sanitario que nos ha permitido visualizar la oportunidad que existe principalmente en la gestión de citas y control de turnos en los consultorios médicos de la República Dominicana.

Por tanto, se trata de un equipo de fundadores con perfiles complementarios (integrando competencias directivas, con técnicas, legales y financieras) a lo que añaden una media de 10 años de experiencia profesional.

1.7. NUESTRO PÚBLICO

Cliente: Doctores (hombres y mujeres) de consultorios médicos privados, ubicados en las principales ciudades de la República Dominicana, entre los 27 y 56 años de edad, que busquen mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus pacientes, y que a su vez se sienten cómodos con el uso de la tecnología.

Usuario: Pacientes (hombres y mujeres) de doctores privados, residentes en las principales ciudades de la República Dominicana, con edades entre 18 y 56 años, que poseen un teléfono inteligente. Les interesa ahorrar tiempo y facilitar sus tareas y diligencias diarias a través de la tecnología. Asimismo, su uso de nuestra App y su satisfacción serán fundamentales para abarcar más público gracias a la publicidad boca a boca.

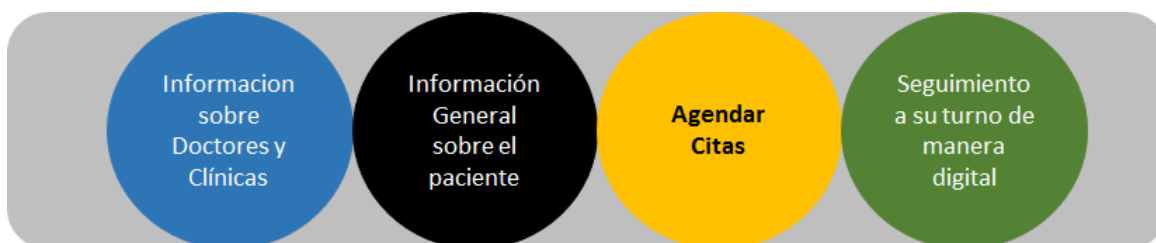
Con base en las necesidades tecnológicas que existen en el sector salud, hemos logrado el desarrollo de una herramienta digital que nos brinda apoyo en la organización de citas en la agenda de médicos y con ello poder ofrecer un servicio de mayor calidad a sus pacientes, este desarrollo permitirá que el usuario viva una experiencia única al momento de utilizar Doctor Citas para agendar citas

médicas.

1.8. SERVICIOS

DOCTOR CITAS tendrá alojamiento en la web por medio de una aplicación que permitirá conectar a los Doctores con sus pacientes, esta aplicación podrá ser descargada en cualquier dispositivo móvil, dando a nuestros consumidores finales la facilidad y rapidez que requieren a la hora de realizar una consulta médica.

Como parte de la innovación en el mercado del sector Salud en la República Dominicana, DOCTOR CITAS brindará los siguientes servicios dentro de la aplicación:



De uso fácil nuestra aplicación permitirá a los doctores crear su perfil como profesionales de la salud, podrá consultar expedientes de pacientes y podrá agregar su información de horarios y costos por sus servicios.

En tanto nuestro consumidor final el paciente podrá agendar su cita de manera rápida y precisa, podrá revisar perfil de los doctores y seleccionar el que sea de su mayor agrado, confianza y precio, revisión de expediente y optimizar su tiempo.

1.9. NUESTROS PRECIOS

DOCTOR CITAS ofrecerá su aplicación de manera totalmente gratuita para los usuarios (perfil paciente), tanto para Android como para dispositivos Apple.

El modelo de pago para los doctores y clínicas, clientes de DOCTOR CITAS, será Freemium. Este permitirá el uso por un mes sin coste asociado, para posteriormente proceder con pagos mensuales de \$7,00.

1.10. PLAN DE COMUNICACIÓN

Con el objetivo de dar a conocer la nueva aplicación y obtener clientes, en materia de marketing realizaremos las siguientes acciones:

Awareness:

1. Utilizar el marketing digital para publicitarnos a través de las redes sociales Facebook e Instagram (ya que nuestro target se encuentra especialmente allí).
2. Realizar anuncios televisivos en canales locales.
3. Visitar consultorios para promocionar y captar clientes directamente.

Involvement:

1. Buscar la participación en congresos médicos a los que asiste regularmente mi target, tomando la oportunidad para expresar los dolores que sufren los doctores y cómo Doctor citas puede aliviarlos y ofreciendo testimonios de doctores que estén utilizando la app. Aprovechar la oportunidad para iniciar una base de datos con el relleno de formularios, captando información de nuestro público potencial.

Consideración:

1. Hacer marketing de afiliación con reconocidos bloggers y youtubers dominicanos que promocionen la aplicación para los usuarios, los cuales al ser informados que sus médicos necesitan tener la aplicación para que la misma de seguimiento a los turnos digitales y les permita concretar citas, comentarán en sus consultas la idea de descargarla.
2. ASO (App store optimization), SEO y SEM invertir en posicionamiento en buscadores, tanto de manera orgánica como pagada, escogiendo sabiamente las palabras claves a utilizar tras comparar y analizar la competencia. (Todo esto luego de haber invertido en la creación de una landing page).
3. Una vez en la landing page, solicitar al cliente que se registre, lo cual podrá hacer con Facebook, al solicitar acceso a sus amigos y a difundir ciertas informaciones, mostrarle sus amigos de Facebook que ya estén utilizando la aplicación.

Compra:

Tener calls to action que redireccione a nuestros posibles clientes hacia el Apple Store o Google Play desde nuestra Landing Page y desde los ads en redes sociales. Una vez en las plataformas se podrán observar los comentarios obtenidos y ranking de nuestra app.

Uso y Consumo:

Asegurarnos que nuestro servicio al cliente está ofreciendo una experiencia única, eliminando cualquier duda y asistiendo lo más rápido posible a través de nuestra landing page, nuestro correo electrónico o nuestras redes sociales.

Relación:

1. Hacer marketing de contenido en redes sociales.
2. Mantener contacto vía email con mis clientes, informándoles de cambios y eventos (newsletter). Email que hemos obtenido previamente al solicitar acceso a la información de mis clientes al acceder y luego de comprar la app.

Recomendación:

1. Programar pop-ups que redireccionen a nuestros clientes para que valoren nuestra app en las plataformas donde se encuentran a la venta y para que añadan comentarios.
2. Buscar la opinión de clientes satisfechos en redes sociales.
3. Recopilar testimonios de doctores para en un segundo plan de acción utilizarlos para promoción.
4. Boca a boca de los usuarios que utilicen la aplicación

Nuestro plan de comunicación para dar a conocer el desarrollo de nuestra aplicación será basado en una estrategia de Marketing por medio de Redes Sociales con lo cual pretendemos estar en el Top de las diferentes plataformas y con ello lograr ganar clientes que utilicen nuestro servicio, generamos

publicidad en medios especializados del sector Salud, de igual manera nos basaremos en estrategias como ASO, SEM y SEO que permitan el posicionamiento de nuestra marca como la preferida por los usuarios, otra fuente de comunicación importante será participar en congresos médicos, así como realizar una labor de venta “face to face” en los consultorios médicos de la República Dominicana.

Con el objetivo de dar a conocer la nueva aplicación y obtener clientes, en materia de marketing realizaremos publicidad en redes sociales y medios especializados en salud, estrategias ASO, SEM y SEO, alianzas con influencers, mailing list, participación en congresos médicos y una fuerte labor de visitas a centros médicos y doctores.

1.11. DATOS FINANCIEROS

Nuestra estrategia para la financiación inicial consistirá en fondos propios, aportados por estos seis emprendedores y un préstamo bancario que nos permitan arrancar el proyecto y darnos los resultados previstos de crecimiento, sumando un total de \$73,500 US Dólares. La distribución del financiamiento está conformada en un 48% de fondos propios y el 52% restante mediante un préstamo bancario. Dicho préstamo tiene un interés de un 12% con una duración de cinco años.

Se prevén beneficios a partir del segundo año, y para el quinto año se habrán obtenido un total de 155.744,94 US Dólares que serán repartidos parcialmente entre los accionistas una vez cumplido el compromiso de financiamiento de cada año.

La inversión inicial realizada por los accionistas y obtenida de la financiación será recuperada en 3 años y 14 días dejando cerca de dos años de beneficios en cinco que se han proyectado.

Para una mejor ilustración de los ingresos, una vez tomados en cuenta los gastos a incurrir para la ejecución de las operaciones, presentamos a continuación el estado de cuenta de resultado durante los primeros cinco años:

Doctor Citas						
Estado de Resultados Previsional						
Valor en US Dólares						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos						
Ingresos por venta	\$0	\$107.520,00	\$161.280,00	\$201.600,00	\$241.920,00	\$278.208,00
Costo de Venta	\$0,00	\$32.656,00	\$5.258,40	\$5.278,40	\$5.298,40	\$5.318,40
Margen Bruto	\$0	\$74.864,00	\$156.021,60	\$196.321,60	\$236.621,60	\$272.889,60
Gastos Operacionales	0	\$18.854	\$17.430	\$18.203	\$18.291	\$19.032
Gastos de Marketing	\$0	\$17.780	\$13.335,00	\$14.268,45	\$15.267,24	\$16.335,95
Gastos de Personal	\$0,00	\$43.670	\$83.465	\$88.134	\$92.802	\$97.471
EBITDA (Margen Operativo)	\$0	-\$5.440,58	\$41.791,05	\$75.716,76	\$110.260,77	\$140.051,17
Amortización	\$0,00	\$2.149,67	\$4.299,34	\$6.449,01	\$8.598,68	\$10.748,35
EBIT	\$0	-\$7.590,25	\$37.491,71	\$69.267,75	\$101.662,09	\$129.302,82
Gastos Financieros	\$0,00	\$4.620,00	\$3.888,72	\$3.088,00	\$2.172,87	\$1.147,93
EBT	\$0	-\$12.210,25	\$33.603,00	\$66.179,76	\$99.489,21	\$128.154,88
Impuestos 30%	\$0,00	\$0,00	\$10.080,90	\$19.853,93	\$29.846,76	\$38.446,46
Beneficio Neto	\$0	-\$12.210,25	\$23.522,10	\$46.325,83	\$69.642,45	\$89.708,42
Dividendos	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$63.640,06	\$130.193,13
Reserva	\$0,00	-\$12.210,25	\$11.311,85	\$57.637,68	\$63.640,06	\$23.155,35



PLAN DE NEGOCIO
2- Cronograma



PLAN DE NEGOCIO
3- One Page Plan

3. ONE PAGE PLAN

DOCTOR CITAS



Misión

Conectar a médicos y pacientes de manera ágil y funcional, optimizando los tiempos de espera y logrando orden y comodidad en las consultas, todo ello gracias a una aplicación móvil de gestión de citas y turnos online.

Visión

Ser líder en gestión de citas en el sector salud de República Dominicana mediante soluciones rápidas, flexibles y adaptables que elevan los estándares del servicio del médico al paciente.

PROPUESTA DE VALOR

Gestión de agendas médicas organizadas y consultas con menos espera.

SERVICIOS



Información sobre doctores



Información sobre pacientes



Agendar Citas



Seguimiento turno digital

RENTABILIDAD

95K

VAN

52%

TIR

208K

VENTAS AÑO 5

3,14 años

PAYBACK

PÚBLICOS



Doctores (Clientes): Profesionales de la salud entre 27 y 56 años de edad con consultorios privados en las principales ciudades de República Dominicana.



Pacientes (Usuarios): Personas entre 18 y 56 años de edad que posea un teléfono inteligente y necesite atención médica, residente en las principales ciudades de República Dominicana.

EQUIPO



Pedwar



Ismary



Sophie



Cristina



Josué



Pamela