

UNIVERSIDAD ESAN



**PLAN DE NEGOCIO PARA UN SERVICIO DE *SOFTWARE* DE
AUTOGESTIÓN PARA PROFESIONALES DE LA ESPECIALIDAD DE
ODONTOLOGÍA EN LIMA METROPOLITANA**

**Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el
grado de Magíster en Administración de Negocios**

por:

Diego Eduardo Escobedo Cabrera

Janice Ziulay Kong Yi

Angel Junior Román Urbietta

Programa Magíster a Tiempo Parcial 57-2

Lima, 12 de Octubre de 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente plan de negocios busca ofrecer a los profesionales en Odontología el uso de un *software* alojado en la nube de internet con el cual podrán automatizar sus principales tareas de atención médica y administrativas. Asimismo, este servicio les permitirá tercerizar toda la plataforma tecnológica, sin tener preocuparse por realizar una inversión en servidores, licencias de *software* y desarrollo de sistemas.

La idea de negocio inicial consistió en un diario médico digital dirigido a consumidor final, en particular padres preocupados por sus hijos y pacientes con padecimientos crónicos. Sin embargo, de las entrevistas a expertos se concluyó que el servicio antes mencionado sería sumamente complejo de implementar; pero a su vez se identificó que existía en el mercado un nicho de consultorios pequeños que podrían necesitar apoyo no solo en la administración de la historia clínica sino toda la gestión administrativa del consultorio.

Entonces, se tomó la decisión de convertir el servicio en un software de autogestión. Esto último se exploró en los *focus groups*; de lo cual se obtuvieron suficientes indicios para optar por orientarlo a odontólogos. El concepto del servicio y sus principales atributos fueron validados mediante una encuesta. Sin embargo, debido a la falta de representatividad de la misma sus hallazgos fueron considerados como indicios sobre cómo podría comportarse el mercado odontológico.

La propuesta de valor es ofrecer un servicio a través de un *software* en la nube que permita automatizar la gestión de un consultorio sin realizar mayores inversiones en infraestructura tecnológica. Las funcionalidades propuestas son Gestión de pacientes, Gestión de historia clínica, Gestión de citas, Gestión de ingresos y egresos, Gestión de inventarios y Gestión de promociones.

La estrategia a seguir es de nicho enfocada en diferenciación. El público objetivo identificado son los odontólogos que laboran de manera independiente, los cuales se

pueden segmentar en Pulpines, Maduros, Especialistas y Seniors. Se estimó el tamaño de mercado meta en 6 250 potenciales clientes. La penetración de mercado meta será del 15% al primer año.

El plan de promoción del servicio se basará en potenciar la recordación del *software* a través de marketing digital y generar el uso en recién egresados de modo que cuando estos odontólogos empiecen a trabajar busquen suscribirse al servicio. Para ello se gestionarán alianzas estratégicas con las entidades importantes del sector, como son el Colegio Odontológico del Perú y con las universidades. El servicio se ofrecerá a través de tres paquetes: Gratuito, básico y full; mediante la modalidad de *software* alojado en la nube. Dentro de los sistemas involucrados se incluye un portal web donde los doctores y pacientes podrán interactuar; así como un *software* web que implementará todas las funcionalidades enfocadas a los odontólogos. La plataforma de servicios en la nube a usar es Microsoft Azure, la cual ofrece los mejores estándares de la industria y alto cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio ofrecidos.

Respecto al plan legal se redactará un contrato de confidencialidad con la clínica dental y/o profesional odontológico donde se incluyen las provisiones y protecciones de datos, empleo de licencias, acceso a datos remotos, seguridad y privacidad, acuerdos de nivel de servicio y pagos-facturación. La protección de datos personales con los usuarios serán tratados de acuerdo a las leyes vigentes del Perú, los cuales exigen que los datos sensibles deben tener autorización firmada para su uso.

Para el plan financiero se considerará una inversión inicial de US\$193 528; los cuales incluyen la inversión en desarrollo del *software* y el capital de trabajo (por el método de déficit acumulado máximo: US\$123 536). La financiación será 100% capital propio. El período de evaluación fue de 5 años. Se tomará una tasa de descuento de 27.25% que corresponde al riesgo por iniciar una *startup* en tecnología con capital propio. El VAN es de US\$12 400 y la TIR de 28.55%. Los parámetros que más afectan la rentabilidad del proyecto son % de demanda estimada de nuevos clientes año 1 y tasa de clientes retirados. Como el proyecto es altamente sensible a ellas, se concluye que es riesgoso.