INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADO “IDAT”

PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADM. DE EMPRESAS / GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DISEÑO Y DESARROLLO DE UNA PLATAFORMA VIRTUAL "VIA-SALUD" PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE CONSULTAS, RECETAS Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO EN LIMA METROPOLITANA 2025

Trabajo de aplicación profesional para obtener el título Profesional Técnico en Gestión Administrativa

MUÑOZ PEREZ MILAYDY NEHYCER (Código PT60048916)

(0009-0008-0311-4843)

CHUMPITAZ TABOADA GRISSEL (Código PT72079689)

(0009-0004-3863-0582)

Lima – Perú Año

Dedicatoria

A mis dos arrullos de estrella que depositaron siempre su fe inquebrantable en mí, les dedico esta obra por su incondicional confianza, incluso en aquellos momentos de flaqueza y desazón personal. por ser mi guía constante y brindarme su apoyo irrestricto a lo largo de este recorrido, superando conjuntamente los desafíos y las vicisitudes. Ustedes representan el motor fundamental de mi vida y mi aspiración más alta.

Grissel.

Dedico la ejecución de VIA-SALUD a quienes confían en la telemedicina como la vía hacia un mejor acceso a la salud. Que esta plataforma se convierta en la solución completa y segura que la población de Lima Metropolitana necesita.

En lo personal, dedico este logro a mi madre, cuyo apoyo incondicional ha sido el motor principal que me ha permitido gestionar y culminar mi formación académica. Su sacrificio es la estructura que soporta mi compromiso profesional

Leydi.

Índice General

Resumen Ejecutivo **7**

Introducción **7**

Capítulo I: Descripción de la Idea de Negocio **8**

Objetivo General 8

Objetivos Estratégicos 8

Descripción de la Idea de Negocio 9

Matriz Bussines Model Canvas 10

Detalle de la Matriz Bussines Model Canva: 13

Capítulo II: Análisis Interno y Externo **15**

Factores que Determinan el éxito 15

Organización 16

Matriz de los Factores Interno MEFI 16

Análisis PESTEL 18

Factores Legales Políticos 18

Factores Financieros y Económicos 18

Factores Sociales, Culturales y Demográficos 19

Factores Ambientales Tecnológicos 20

Factores Ambientales y Ecológicos 21

Análisis de las 5 Fuerzas de Poder 21

Poder de negociación con los clientes 21

Poder de Negociación con los Proveedores 22

Amenaza de los Productos o Servicios Sustitutos 23

Amenaza de Entrada de Nuevos Competidores 24

Rivalidad de los Competidores Actuales 24

Grado de Atracción de la Industrial o Sector 25

Matriz de los Factores Externos MEFE 26

Capítulo III: Planteamiento Estratégico **27**

Misión 27

Visión 27

Valores 28

Objeto Estratégico 29

FODA 30
Fortalezas 30
Debilidades 30
Oportunidades 30
Amenazas 31
Matriz FODA 31
Ventaja Competitiva 34
Capítulo IV: Análisis Mercado 44
Análisis de Mercado 44
Prototipo Para La Encuesta 45
Método de Investigación 48
Muestra: 48
Conformación y tamaño de muestra 49
Resultado de la Encuestas 49
Demanda estimada 52
Demanda en Unidades 52
Proyección de Ventas 53
El Ingreso Total Proyectado 54
Capítulo V: El Plan de Marketing 55
Variables de segmentación del consumidor 55
Marketing Mix 57
Estrategia del Servicio 58
Estrategia De Precio 60
Estrategia de Distribución y Canales de Venta 60
Estrategia de Comunicación Integral 61
Costos del Marketing 62
Capítulo VI: Gestión de las Operaciones Productivas 64
Selección de la Ubicación del Negocio 64
Proceso de Producción del Producto o Servicio 66
Plan de Producción 69
Tiempo de Producción 71
Capacidad de Entregas 72
Número de Personas Necesarias para la Operación 72

Diagrama de Procesos 1
Gestión de Calidad-Via Salud 1
Costos de las Operaciones - Via Salud 2
Capítulo VII: La Gestión Logística 7
Gestión de las compras 7
Identificación de los proveedores 1
Método de control de inventarios (NO APLICA) 2
Gestión del almacenamiento (NO APLICA) 1
Método de almacenamiento 1
Gestión de la distribución 1
Determinación de las unidades de transporte 1
Plan de rutas 2
costos logísticos (NO APLICA) 3
Capítulo VIII: La Gestión de Personas y Legales 3
Organigrama de Via Salud 3
Requerimiento de los cargos 3
Funciones y Responsabilidades 2
Proceso de Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal 4
Proceso de Inducción, Capacitación y Evaluación del Personal 6
Estrategias de Motivación y Remuneración para el Personal 7
Costo del Personal no Operario 8
Requisitos para Constitución del Negocio 10
Costos de Constituir el Negocio 14
Capítulo IX: Plan Financiero 14
Consideraciones Iniciales 14
Financiamiento de la Inversión 15
Financiamiento de la inversión 17
Estructura de costos 20
Costos Variables (soles) 20
Costos fijos 20
Proyección de Ventas 21
Análisis del punto de equilibrio. 21
Inversión y el Capital de Trabajo 22

Estado Financieros 23
Evaluación Financiera 24
Conclusiones y Recomendaciones 25
Referencias Bibliográficas 28
Anexos 30

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de los Factores Interno MEFI 17
Tabla 2. Factores Legales Políticos 18
Tabla 3. Factores Financieros y Económicos 18
Tabla 4. Factores Sociales, Culturales y Demográficos 19
Tabla 5. Factores Ambientales Tecnológicos 20
Tabla 6. Factores Ambientales y Ecológicos 21
Tabla 7. Poder de negociación con los clientes 22
Tabla 8. Poder de negociación de proveedores 22
Tabla 09. Amenaza de sustitutos 23
Tabla 10. Amenaza de entrantes 24
Tabla 11. Rivalidad de competidores 25
Tabla 12 Grado de Atracción de la Industrial o Sector 25
Tabla 13. Matriz de los Factores Externos MEFE 26
Tabla 14.Mercado Meta 45
Tabla 15. Demanda estimada 52
Tabla 16Capital de Trabajo 17
Tabla 17. Fuente de Financiamiento 18
Tabla 18. Flujo de financiamiento neto 19
Tabla 19. Estado de Resultados 23
Tabla 20. Resumen flujo de caja 25
Tabla 21. Resultado de VAN y TIR 25

Índice de Figuras

Figura 1. Matriz FODA 31
Figura 2. El Mapa Estratégico 38
Figura 3. Indicadores para Medir las Estrategias 38
Figura 4. Diagrama de Gantt 42
Figura 5. Mapa de experiencia del cliente - VIA- SALUD 56

Resumen Ejecutivo

El proyecto de diseño y desarrollo de la plataforma virtual "VIA-SALUD" surge como respuesta estratégica a la necesidad de modernizar la gestión sanitaria en Lima Metropolitana para el año 2025, optimizando la accesibilidad y la eficiencia logística. Mediante la implementación de metodologías ágiles y un enfoque centrado en el usuario (UX/UI), se consolidó una solución integral que facilita consultas médicas remotas, emisión de recetas electrónicas y un sistema avanzado de entrega de medicamentos a domicilio, garantizando la continuidad del cuidado desde el hogar. Esta infraestructura digital incorpora un agendamiento optimizado y pasarelas de pago seguras bajo estrictos estándares de ciberseguridad y normativa vigente. Los resultados validan la efectividad del modelo, destacando una reducción del 40% en los tiempos de espera por consulta y un índice de satisfacción del 92% en el servicio de entrega. Estos indicadores confirman la viabilidad técnica y operativa de la plataforma, posicionándola no solo como un referente en la digitalización de la atención primaria y procesos farmacéuticos, sino también como una herramienta innovadora, escalable y esencial para el fortalecimiento de la salud pública digital en la región.

Introducción

El panorama sanitario actual en Lima Metropolitana revela una problemática estructural que exige una transformación inmediata en el acceso a servicios esenciales. Históricamente, el sistema de salud ha enfrentado una saturación crítica, evidenciando brechas en la eficiencia que obligan al ciudadano a enfrentar largas esperas y traslados innecesarios. Esta barrera logística no solo desincentiva la búsqueda oportuna de atención, sino que expone las deficiencias de un modelo presencial que ya no responde a las demandas de una población que requiere inmediatez, seguridad y, sobre todo, una gestión más humana y digna de su bienestar físico.

Bajo esta premisa, surge el proyecto **VIA-SALUD**, una plataforma virtual diseñada para la gestión integral de telemedicina, recetas electrónicas y entrega de fármacos a domicilio para el año 2025. Nuestra propuesta nace de la convicción de que la tecnología debe actuar como un puente democratizador, eliminando las distancias físicas entre el médico y el paciente. No buscamos simplemente digitalizar procesos, sino humanizar el servicio