



Universidad Miguel Hernández

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche

Máster en Administración y Dirección de Empresas

Trabajo Fin de Máster

Plan de Empresa Sonrisas Móviles

Curso académico 2023/ 2024

Alumno: Ángel Manuel García Laya

Tutor: Marina Estrada De La Cruz

"En primer lugar, quisiera agradecer a todas las personas que, de forma directa o indirecta, han aportado algo a este trabajo, aun sin ellos saberlo.

Además, quiero dedicar este trabajo a la memoria de mi padre, gracias a quien estoy realizando este proyecto y en quien encuentro la firme convicción de seguir adelante en la creación de este plan de empresa.

Finalmente, extiendo mi gratitud a mi tutora Marina Estrada De La Cruz, por su invaluable apoyo y guía a lo largo de todo el proceso de realización de este trabajo de fin de máster. Su dedicación y conocimiento han sido fundamentales para el desarrollo y la culminación de este proyecto, por estar siempre disponible para resolver mis dudas y por brindarme el ánimo necesario para superar los desafíos que se presentaron en el camino.

Gracias."

ÍNDICE

1. Resumen Ejecutivo:.....	6
2. Metodología	11
3. Descripción de la Empresa	11
3.1. Inicio en el mundo empresarial: Idea de negocio, historia y evolución. Hitos a destacar en la evolución de la empresa.....	12
3.2 Modelo de Negocio (CANVAS)	13
3.1.1 Propuesta de Valor.....	17
3.1.2 Segmentos de Clientes	17
3.1.3 Canales de Comunicación y Distribución	18
3.1.4 Relación con el Cliente	18
3.1.5 Flujos de Ingresos	19
3.1.6 Recursos Clave.....	19
3.1.7 Actividades Clave	19
3.1.8 Alianzas Estratégicas	20
3.1.9 Estructura de Costes	20
3.3 Equipo Promotor	21
3.4. Público objetivo.....	23
3.5. Misión, visión y valores éticos de la empresa.....	38
3.5.1 Cultura y Valores Éticos:.....	38
3.6. Estructura de la organización.....	39
3.7. Innovaciones desarrolladas por la empresa.....	44
3.8 Análisis de los clientes. Mapa de empatía.	47
3.9 Viaje de la experiencia del cliente.....	51
3.10. Líneas de negocio.....	55
3.11. Internacionalización.....	56
4. Análisis de la Posición Competitiva de la Empresa	58
4.1. Análisis del entorno general. PESTEL	59
4.1.1. Análisis detallado de estos aspectos.....	60
4.1.2. Importancia del análisis Pestel para Sonrisas Móviles.....	61
4.2. Análisis del entorno específico.....	62
4.3. Análisis de la demanda de mercado. TAM/SAM/SOM.	65
4.3.1. Análisis de la demanda de mercado (TAM/SAM/SOM) para Sonrisas Móviles en Caracas, enfocado en los segmentos de personas mayores y niños	66
4.3.2. Análisis de la demanda de mercado (TAM/SAM/SOM) para Sonrisas Móviles en Alicante, enfocado en los segmentos de personas mayores y niños.....	67
4.5. Matriz DAFO.	79

4.6. Formulación de estrategias. Matriz CAME.....	82
5. Análisis de la Empresa en su sector	83
5.1. Análisis del sector y sus principales empresas competidoras.....	85
5.2. Comparación de la empresa y el sector.	86
5.2.1. Comparación con la competencia:.....	89
5.2.2. Elementos clave de la oferta de Sonrisas Móviles:	91
5.3. Política de Marketing Mix de la empresa:.....	98
5.3.1. Política de Producto.	100
5.3.2. Política de Precio.....	101
5.3.3. Política de Promoción.	103
5.3.4. Política de Distribución.	104
6. Análisis Financiero de la Empresa	108
6.1. Análisis Económico Financiero de la Empresa.	109
6.1.1. Análisis del activo	109
6.1.2. Análisis detallado del pasivo	112
6.1.3 Cuadro de amortización contable de Sonrisas Móviles	113
6.1.4. Plan de inversión de Sonrisas Móviles	115
6.1.5. Pronóstico de ventas.....	117
6.1.6. Análisis de los costes variables.....	120
6.1.7 Análisis de la estacionalidad de las ventas.....	122
6.1.8. Análisis de la estructura de ventas y márgenes	123
6.1.9. Los Recursos Humanos de la Empresa	125
6.1.10. Análisis de la cuenta de pérdidas y ganancias	127
6.1.11. Política de cobros y pagos	129
6.1.12. Política de Pagos por compras	129
6.1.14. Análisis del Plan de Tesorería.....	131
6.1.14. La evolución de los recursos humanos	133
6.1.15. Análisis de las Cuentas de Pérdidas y Ganancias	135
6.1.16. Balances Previsionales	138
6.1.17. Ratios Financieros	140
6.1.18. Análisis de rentabilidad	142
6.2. Cronograma. Diagrama De Gantt.....	145
6.3. Comparación económica de la empresa y su sector.....	152
7. Propuesta de mejoras:	153
8. Conclusiones Alcanzadas.....	154
9. Bibliografía.	156

10. Anexos.....	158
-----------------	-----

INDICE DE TABLAS, FIGURAS Y GRÁFICOS:

Tabla 1. Personas con discapacidades residentes en viviendas familiares, por sexo y grupos de edad, según las encuestas de 2020 y 2008	23
Tabla 2. Personas con discapacidades residentes en viviendas familiares, por sexo y grupos de edad, según las encuestas de 2020 y 2008. Tasas por 1.000 habitantes.....	24
Tabla 3. Personas con discapacidades residentes en viviendas familiares, por sexo y grupos de edad, según las encuestas de 2020 y 2008.	25
Tabla 4. Hogares españoles según número de miembros y número de personas con discapacidad en el hogar.....	26
Tabla 5. Personas con discapacidad residentes en viviendas familiares (total y mayores de 65 años) según las encuestas de 2020 y 2008	27
Tabla 6. Personas con discapacidad de 6 y más años residentes en viviendas familiares por sexo y tipo de discapacidad.....	28
Tabla 7. Personas con discapacidad de 6 y más años residentes en viviendas familiares según reciban o no asistencia y cuidados, por sexo	28
Tabla 8. Distrito Capital. Proyección de la población al 30 de junio, según grupos de edad y sexo, 2000-2050	31
Tabla 9. Distrito Capital. Proyección de la población al 30 de junio con base al censo 2011, según parroquias y sexo, 2000-2050	32
Tabla 10. Población total, por sexo, según año calendario, 2000-2050	33
Tabla 11. Hogares según el número de personas con discapacidad o limitación y el número de miembros del hogar.	34
Tabla 12. Discapacidad. Cifras absolutas	36
Tabla 13. Análisis DAFO (Fuente propia).....	81
Tabla 14: Baremo	103
Tabla 14: Activos Sonrisas Móviles	111
Tabla 15: Pasivo Sonrisas Móviles.....	113
Tabla 16: cuadro de amortización Sonrisas Móviles.....	115
Tabla 17. Plan de inversión de Sonrisas Móviles.....	116
Tabla 18: Pronostico de ventas de Sonrisas Móviles	119
Tabla 19. Análisis de los Costos variables de Sonrisas Móviles.....	121
Tabla 20. Análisis de la estacionalidad de ventas de Sonrisas Móviles.....	122
Tabla 21. Análisis de la estructura de ventas y márgenes de Sonrisas Móviles.....	124
Tabla 22. Los Recursos Humanos de la Empresa	126
Tabla 23. Análisis de la cuenta de pérdidas y ganancias de Sonrisas Móviles.....	128
Tabla 24. Política de Cobros por venta de Sonrisas Móviles.....	130

Tabla 25. Política de pagos por compra de Sonrisas Móviles	130
Tabla 26. Análisis del plan de Tesorería de Sonrisas Móviles	132
Tabla 27. Evolución de los Recursos Humanos de Sonrisas Móviles	134
Tabla 28. Análisis de las cuentas de Pérdidas y Ganancias Sonrisas Móviles	137
Tabla 29. Balance Previsionales de Sonrisas Móviles.....	139
Tabla 30. Ratios Financieros de Sonrisas Móviles.....	141
Tabla 31. Ratios Financieros de Sonrisas Móviles.....	141
Tabla 31. Análisis de Rentabilidad de Sonrisas Móviles.....	143
Tabla 32. Flujo de Caja de Sonrisas Móviles.....	143
Tabla 33. Cálculo del TIR y VAN de Sonrisas Móviles.....	144
Figura 2. Organigrama de la empresa	41
Figura 3. Mapa de Empatía 1 (Elaboración propia).....	49
Figura 4. Mapa de Empatía 2 (Elaboración propia).....	50
Figura 7. TAM/SAM/SOM.....	65
Figura 8. Población del mercado venezolano	67
Figura 9. Población del mercado Alicantino.....	69
Figura 10. Curva de valor mercado venezolano.....	87
Figura 11. Curva de valor mercado español.....	91
Figura 12. Imágenes de la Competencia	96
Grafico 1. Comparación con discapacidades residentes en viviendas familiares, 2020 y 2008 .	26
Grafico 2. Hogares según el número de personas con discapacidad o limitaciones	35
Grafico 3. Población de 6 y más años con discapacidad por sexo y edad.....	37
Gráfico 4. Análisis porcentual de estacionalidad de ventas.....	122
Grafico 5. Flujo de Caja Disponible	144
Grafico 6. Diagrama de Gantt.....	147
Grafico 7. Detallada fase 1 Diagrama de Gantt.....	148
Grafico 8. Detallado fase 2 Diagrama de Gantt.....	149
Grafico 9. Detallado fase 3 Diagrama de Gantt.....	150
Grafico 10. Detallado fase 4 Diagrama de Gantt.....	151

1. Resumen Ejecutivo:

En el contexto actual, donde la atención médica está evolucionando hacia la atención en el hogar, Sonrisas Móviles se presenta como una solución innovadora y esencial para abordar las brechas en el acceso a servicios odontológicos. Este proyecto se enmarca dentro de la creciente conciencia sobre la importancia de adaptar la atención odontológica a las necesidades específicas de diversas poblaciones, incluyendo personas con discapacidad, autismo, problemas de movilidad y adultos mayores.

Este plan de empresa, tiene como objetivo explorar y analizar en detalle la implementación y eficacia de Sonrisas Móviles como un modelo de atención odontológica a domicilio. El estudio se centrará en examinar cómo este enfoque innovador no solo supera las barreras geográficas y físicas, sino que también mejora la calidad de vida y la salud bucal de los pacientes que presentan dificultad para la movilidad.

La atención domiciliar ha surgido como respuesta a la necesidad de individualización y acceso en el tratamiento. Este plan de empresa abordará la importancia de adaptar los servicios odontológicos a las necesidades específicas de nuestro público objetivo, teniendo en cuenta aspectos tipológicos como la disponibilidad física, sensibilidad emocional y comodidad en el ambiente hogareño.

La razón fundamental de Sonrisas Móviles se basa en un creciente conjunto de evidencia que respalda la noción de que el cuidado dental en el hogar puede mejorar significativamente el cumplimiento del tratamiento, reducir la ansiedad del paciente y brindar una atención más personalizada y de calidad. Además, en línea con las tendencias actuales en odontología cambiaria y mejoraría el acceso a estos pacientes con los nuevos avances tecnológicos.

1.1. Motivación y objetivos del proyecto

Sonrisas Móviles no es sólo un proyecto. Es una manera de vivir lo que realmente creemos; que la atención odontológica debe ser accesible para todos, independientemente de las barreras. Entendemos profundamente las

dificultades diarias que enfrentan las personas con discapacidades, personas con autismo, personas con movilidad limitada y personas mayores, cuando intentan acceder a servicios odontológicos. Este proyecto no es sólo un llamado a eliminar estas barreras, sino también a la aceptación de la evolución hacia la atención domiciliaria, que no sólo rompe moldes, sino que también mejorará la calidad de vida de estas personas.

En este apasionante viaje, nos dejamos guiar por algo poderoso: **la Empatía.**

Es esta profunda conexión con las necesidades y desafíos únicos de cada paciente lo que nos impulsa. No estamos aquí solo para brindar atención odontológica; estamos aquí para ofrecer algo extraordinario que se adapte a las necesidades de todos.

Cada sonrisa que encontraremos es una pequeña victoria que nos recordará que cada persona tiene su propia y única historia.

En Sonrisas Móviles no sólo nos preocupamos por nuestros dientes, también nos esforzamos en nutrir nuestra alma.

Hacer que cada experiencia sea tan significativa, como cada sonrisa que encontraremos en el camino. En cada paso y en cada encuentro, hay una sonrisa genuina que brinda alegría, dignidad y confianza, porque creemos que cada persona merece atención odontológica.

Con cada movimiento y cada visita, llevaremos con nosotros la esperanza de pintar el mundo con sonrisas sinceras. Queremos que esas sonrisas estén llenas de alegría, dignidad y confianza renovada, en que todos merecen atención odontológica. En Sonrisas Móviles, no solo tratamos los dientes; Cultivamos los momentos que hacen la vida más brillante y llena de risas.

Porque para nosotros cada paso es una oportunidad para crear conexiones reales y dejar una huella positiva en cada sonrisa que encontraremos.

“La sonrisa es el espejo del alma”. **Harvey Ball**

“Una sonrisa significa mucho. Enriquece a quien la recibe; sin empobrecer a quien la ofrece. Dura un segundo pero su recuerdo, a veces, nunca se borra”.

Charles Chaplin

El Centro Dr. Smile, establecido en 2016, ha experimentado un notable crecimiento y evolución desde su fundación. Durante estos 8 años, hemos consolidado nuestra reputación como un centro odontológico de excelencia, comprometido con la salud bucal y el bienestar de nuestros pacientes. Sin embargo, hace 3 años nos hemos enfrentado a una situación personal que ha marcado un punto de inflexión en nuestra trayectoria empresarial.

El motivo que nos impulsa a diversificar nuestro negocio y crear una nueva línea de servicios, denominada Sonrisas Móviles, tiene su origen en un acontecimiento personal significativo. Después de que nuestro padre sufriera un accidente que limitó su movilidad y le dificultó el acceso a servicios de atención médica, nos dimos cuenta de la necesidad de ofrecer alternativas de atención más accesibles y cómodas para personas en situaciones similares. Este suceso nos inspiró a desarrollar un servicio de odontología a domicilio, como una forma de hacer frente a las limitaciones de movilidad y proporcionar atención odontológica de calidad directamente en el hogar de los pacientes.

La motivación personal derivada de esta experiencia ha sido un factor determinante en la creación de Sonrisas Móviles. Nos impulsa el deseo de marcar una diferencia significativa en la vida de las personas que enfrentan dificultades para acceder a la atención odontológica tradicional. Además, desde un punto de vista económico, identificamos una oportunidad de negocio en la creciente demanda de servicios de salud móviles y personalizados.

Actualmente, la situación del Centro Dr. Smile, junto con la motivación personal surgida de una experiencia familiar, ha llevado a la creación de Sonrisas Móviles como una nueva línea de negocio. Esta iniciativa refleja nuestro compromiso con la innovación, la accesibilidad y el bienestar de nuestros pacientes, y nos impulsa a seguir creciendo y evolucionando como empresa.

El objetivo general de este trabajo es evaluar la viabilidad y potencial impacto de la inclusión de una nueva línea de negocios llamada Sonrisas Móviles, la cual

ofrecerá servicios de odontología a domicilio como una extensión del centro Dr. Smile creado en 2016.

Mediante este análisis, se espera proporcionar una visión integral de la empresa, evaluando tanto sus fortalezas y debilidades internas como los factores externos que pueden influir en su desempeño.

Para lograr este objetivo, se llevará a cabo un análisis interno de la empresa, evaluando sus recursos, capacidades y procesos actuales. Se examinarán aspectos como la estructura organizativa, el talento humano, la infraestructura tecnológica y los sistemas de gestión. Además, se evaluará el desempeño financiero de la empresa, analizando sus estados financieros, costos, ingresos y rentabilidad. Por otro lado, se realizará un análisis externo del entorno en el que opera la empresa, considerando factores como el mercado, la competencia, las tendencias del sector y el entorno macroeconómico. Se identificarán oportunidades de mercado, nichos de clientes potenciales y posibles amenazas que puedan afectar el negocio.

Este análisis consigue un conocimiento claro de todos los puntos que rodean a la empresa y, porque establecerá ciertos criterios o pautas a la hora de actuar en sus actividades principales.

Partiendo de este objetivo general, se han delineado los siguientes objetivos específicos:

1. Analizar el entorno general de la empresa:

Se realizará una evaluación detallada de los factores externos que impactan en la operación y el desarrollo de la empresa. Esto incluirá aspectos macroeconómicos, políticos, sociales, tecnológicos, legales y medioambientales que puedan influir en su desempeño.

2. Examinar el entorno específico de la empresa:

Se llevará a cabo un análisis más detallado y específico de los factores externos que son relevantes para el sector de actividad de la empresa y para su mercado objetivo. Esto incluirá investigaciones sobre las tendencias del sector, cambios

regulatorios, avances tecnológicos y otras variables específicas del entorno empresarial.

3. Estudiar el mercado al cual la empresa va dirigida:

Se analizará el mercado en el que opera la empresa, centrándose en comprender las necesidades, preferencias y comportamientos de los clientes potenciales. Esto incluirá la segmentación del mercado, la identificación de nichos específicos y la evaluación de la demanda y la competencia.

4. Investigar los competidores directos en el sector de actividad:

Se realizará un estudio detallado de los competidores directos de la empresa, analizando sus fortalezas, debilidades, estrategias y posicionamiento en el mercado. Esto permitirá identificar áreas de oportunidad y posibles amenazas para la empresa.

5. Observar las diferentes estrategias en las diferentes áreas funcionales de la empresa:

Se examinarán las estrategias y prácticas operativas en diversas áreas funcionales de la empresa, como marketing, ventas, operaciones, recursos humanos y finanzas. Esto proporcionará una visión integral de cómo se están gestionando y coordinando las actividades internas para alcanzar los objetivos organizacionales.

Al alcanzar estos objetivos específicos, se espera obtener una visión completa y detallada del entorno empresarial de la empresa, lo que permitirá identificar oportunidades, mitigar riesgos y desarrollar estrategias efectivas para su crecimiento y éxito a largo plazo.

6. Considerar un análisis económico y financiero para los próximos tres años.

Para garantizar la viabilidad y el crecimiento sostenido de la empresa en el futuro, es crucial realizar un análisis económico y financiero proyectado para los próximos tres años. Este análisis permitirá evaluar la salud financiera de la

empresa, identificar áreas de oportunidad y riesgo, y establecer metas realistas para el crecimiento y la rentabilidad.

2. Metodología

Para desarrollar el análisis del modelo de negocio propuesto, nos hemos apoyado en la metodología lean start-up (Ries y Stalbut, 2012). Esta metodología se caracteriza por lanzar un negocio o producto al mercado de manera ágil, reduciendo los procesos de desarrollo, midiendo constantemente el progreso y aprovechando la retroalimentación de los clientes.

En la fase inicial de la idea de negocio, hemos utilizado la metodología Canvas (Osterwalder y Pigneur, 2010) como punto de partida para trazar la hoja de ruta. Además, hemos empleado el mapa de empatía, TAM/SAM y el mapa de experiencia del cliente para obtener una comprensión más profunda del perfil de cliente al que nos dirigimos. Para recopilar datos sobre nuestros clientes y competidores, hemos utilizado la curva de valor y realizado el análisis DAFO de Sonrisas Móviles. Nos ha proporcionado una visión holística de nuestras fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en el mercado. Este enfoque integral nos ha permitido tomar decisiones estratégicas informadas y adaptativas para el desarrollo de nuestro modelo de negocio. Este enfoque nos ha permitido tomar decisiones fundamentadas y orientadas al mercado para la creación y el desarrollo de nuestro modelo de negocio.

3. Descripción de la Empresa

Sonrisas Móviles, es un servicio odontológico innovador que combina la comodidad de la atención a domicilio con unidades móviles equipadas con tecnologías de punta.

Este enfoque permite llevar servicios odontológicos de alta calidad directamente a personas con discapacidades, abuelos y aquellos con problemas de autismo, eliminando barreras y promoviendo una experiencia cómoda y positiva. La justificación de este servicio radica en la necesidad de abordar las dificultades de movilidad y acceso a servicios de salud bucal de estas poblaciones específicas.

La actividad principal de "Sonrisas Móviles" consiste en brindar servicios odontológicos a través de unidades móviles equipadas con tecnologías de punta. Estas unidades, que pueden ser armables y desmontables, estarán equipadas con equipos modernos para realizar exámenes, tratamientos y procedimientos dentales. Además, se ofrecerán programas educativos sobre cuidado bucal y se proporcionarán adaptaciones para garantizar la comodidad y accesibilidad.

3.1. Inicio en el mundo empresarial: Idea de negocio, historia y evolución. Hitos a destacar en la evolución de la empresa.

Sonrisas Móviles es el resultado de la visión compartida de los hermanos García, quienes, inspirados por su pasión por la odontología y su compromiso con la comunidad, decidieron hacer realidad un sueño en 2016; establecer el Centro Dr. Smile, un centro odontológico que brindará atención de calidad a todos, sin importar sus circunstancias. En un contexto marcado por la incertidumbre económica y los desafíos que enfrentaba el país, los hermanos García, con perfiles profesionales distintos, pero con una idea en común, se embarcaron en esta empresa con determinación y visión a largo plazo.

El camino hacia el éxito no ha sido fácil para los hermanos García. La crisis económica que afectaba al país planteaba numerosos desafíos, desde la obtención de financiación hasta la atracción de clientes en un mercado saturado. Sin embargo, su enfoque centrado en el cliente y su capacidad para adaptarse a las circunstancias adversas les permitieron superar obstáculos y establecer el Centro Dr. Smile como un referente en atención odontológica en la región. El año 2020 marcó un punto de inflexión con la llegada de la pandemia de COVID-19. La crisis global obligó a los hermanos García a replantear su modelo de negocio y adoptar medidas para garantizar la seguridad de su personal y pacientes. A pesar de los desafíos, encontraron en la adversidad una oportunidad para innovar y adaptarse a las nuevas circunstancias, reafirmando así su compromiso con la excelencia en la atención odontológica.

A lo largo de los años, el Centro Dr. Smile ha establecido alianzas estratégicas con empresas privadas y entidades públicas, ofreciendo seguros dentales asequibles y atención directa en su centro. Esta colaboración ha permitido

ampliar su alcance y llegar a más personas que necesitan atención odontológica de calidad, independientemente de su situación económica o social. Ahora, con el lanzamiento de Sonrisas Móviles, los hermanos García están listos para llevar

La atención odontológica directamente a los hogares de personas con problemas de movilidad, discapacidades, autismo y atender emergencias odontológicas. Esta nueva iniciativa refleja su firme compromiso con la accesibilidad y la inclusión en la atención médica, así como su capacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado.

Estamos seguros de que, con el apoyo de su equipo comprometido y su pasión por el servicio, Sonrisas Móviles, una extensión del Centro Dr. Smile, se convertirá en un recurso invaluable para la comunidad, marcando una diferencia positiva en la vida de las personas que más lo necesitan.

3.2 Modelo de Negocio (CANVAS)

En este apartado se procederá a desarrollar el modelo Canvas (Osterwalder y Pigneur, 2010); se trata de un modelo creado por Alexander Osterwalder como un lienzo donde plasmar las ideas sobre el modelo de negocio y poder estudiar la propuesta de valor central del negocio y las diversas relaciones que tienen las diferentes áreas con la propuesta de valor de la empresa.”

Este lienzo proporciona una estructura clara y flexible que permite a los emprendedores y equipos de trabajo identificar y comprender las interrelaciones entre los diferentes elementos que componen su negocio. Al completar cada bloque, se pueden analizar las conexiones entre ellos y tomar decisiones estratégicas informadas para mejorar y optimizar el modelo de negocio.

Describe las bases sobre las que una empresa crea, proporciona y capta valor” y establece que la mejor manera para construir un modelo es dividirlo en nueve módulos básicos, representando las principales variables de un negocio. Estos elementos se plasman en el Business Model Canvas (BMC) de manera que el lado derecho del lienzo se enfoca en el cliente (factores externos) y el lado izquierdo se enfoca en la empresa (factores internos), teniendo en el centro la propuesta de valor como elemento de intercambio entre negocio y cliente.

En el lienzo Canvas, se exploran aspectos como la propuesta de valor central del negocio, los segmentos de clientes a los que se dirige, los canales de distribución utilizados, las relaciones con los clientes, las fuentes de ingresos, los recursos clave necesarios para operar, las actividades clave que realiza la empresa, las asociaciones clave con otras entidades y la estructura de costos asociada.



3:2 **Figura1. Modelo de Negocio (CANVAS)**

<p>Alianzas Estratégicas</p> <p>¿Con qué entidades/ empresas necesitamos asociarnos?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instituciones de cuidado de personas mayores -Organizaciones de discapacidad. -Centros comunitarios. -Proveedores de seguros médicos. -Empresas privadas. -Instituciones educativas. <p>¿Qué recursos o actividades clave necesitamos de ellos?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acceso a financiamiento o subvenciones. -Apoyo profesional -Colaboración en la promoción. -Apoyo logístico. -Espacio de instalaciones. 	<p>7</p> <p>Actividades Clave</p> <p>¿Qué actividades son clave para crear nuestra oferta, hacérsela llegar a los clientes, y generar ingresos?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Desarrollar servicios odontológicos apropiados. -Realizar actividades de marketing y promoción para dar a conocer nuestros servicios -Gestionar la programación de citas con los clientes, utilizando sistemas de reservas en línea, llamadas telefónicas y coordinación con las instituciones asociadas. - Realizar tratamientos odontológicos en el sitio, garantizando calidad, seguridad y atención individualizada para cada cliente. 	<p>1</p> <p>Propuesta de Valor</p> <p>¿Qué solución en forma de productos y/o servicios ofrecemos?</p> <p>La accesibilidad y la utilización de tecnologías innovadoras para mejorar la experiencia del paciente y devolverles la sonrisa.</p> <p>¿Qué valor diferencial respecto a la competencia ofrecemos a nuestros clientes?</p> <p>Un enfoque personalizado que considera las necesidades específicas de cada paciente, adaptando los procedimientos y la clínica móvil para garantizar una experiencia cómoda</p>	<p>4</p> <p>Relación con el Cliente</p> <p>¿Qué tipo de trato tenemos con nuestros clientes?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Adoptamos un enfoque centrado en la empatía, la comprensión y el respeto. -Les proporcionamos información detallada sobre los servicios que ofrecemos -Cultivaremos relaciones basadas en la confianza, la empatía y el compromiso mutuo con el bienestar y la satisfacción de nuestros clientes. 	<p>2</p> <p>Segmentos de Clientes</p> <p>¿Quiénes son nuestros clientes y qué necesidades /problemas tienen?</p> <p>personas con discapacidades, abuelos y aquellos con problemas de autismo</p> <p>¿Con qué y cómo cubren actualmente sus necesidades?</p> <p>Personas con movilidad reducida o discapacidades pueden preferir servicios que eliminen la necesidad de viajar a una clínica dental.</p> <p>Familias o cuidadores que atienden a personas mayores pueden buscar soluciones que faciliten la atención dental sin tener que mover a la persona de edad avanzada.</p> <p>Padres de niños con necesidades especiales pueden buscar opciones que minimicen el estrés asociado con las visitas a la clínica dental.</p>
	<p>6</p> <p>Recursos Clave</p> <p>¿Qué recursos son los más importantes para desarrollar la actividad?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Personal especializado: Odontólogos, higienistas y asistentes dentales. -Equipo odontológico portátil. Registro de datos para facilitar la programación de citas. Programas de capacitación y desarrollo profesional para el equipo médico y administrativo 		<p>3</p> <p>Canales de Comunicación y Distribución</p> <p>¿Cómo nos van a conocer nuestros clientes?</p> <p>Venta Directa de Servicios.</p> <p>Participación en Eventos Comunitarios.</p> <p>Colaboración con Profesionales de la Salud.</p> <p>Asociaciones con Residencias de Ancianos.</p> <p>Clínicas y hospitales.</p> <p>¿Cómo les vamos a hacer llegar el producto?</p>	

			<p>estableceremos una plataforma en línea donde los clientes puedan solicitar citas y servicios fácilmente</p> <p>nos asociaremos con instituciones de cuidado de personas mayores, centros comunitarios y organizaciones que trabajan con personas con discapacidad y autismo</p> <p>implementaremos campañas de concientización</p>	
<p style="text-align: center;">9</p> <p style="text-align: center;">Estructura de Costes</p> <p>¿Cuáles son los costes más relevantes?</p> <ul style="list-style-type: none"> -honorarios y salarios del personal -La adquisición y mantenimiento de equipos -Los costos asociados con la logística y el transporte son fundamentales -Los costos asociados con el seguro de responsabilidad civil, licencias profesionales y otros requisitos legales. -La inversión en tecnología para la gestión de citas y registros médicos 			<p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">Flujos de Ingresos</p> <p>¿Por cuáles de nuestros productos/servicios vamos a cobrar?</p> <p>Consultas dentales.</p> <p>Limpiezas y profilaxis.</p> <p>Tratamiento de caries.</p> <p>Prótesis dentales.</p> <p>Atención de emergencia.</p> <p>¿Qué modelo de ingresos vamos a usar para cobrar?</p> <p>Se basará en brindar servicios odontológicos a domicilio, con precios claros y transparentes para cada tratamiento o consulta, así como opciones de financiamiento y seguros para mejorar el acceso y la satisfacción del cliente.</p>	

En este análisis detallado, exploraremos y explicaremos en profundidad el modelo Canvas de Sonrisas Móviles. Mediante un enfoque exhaustivo, examinaremos cada componente de este modelo, desde la propuesta de valor hasta la estructura de costos, para ofrecer una comprensión completa de cómo esta innovadora empresa de atención odontológica móvil operara y creara valor a sus futuros clientes.

3.1.1 Propuesta de Valor

En Sonrisas Móviles, ofreceremos soluciones innovadoras en forma de productos y servicios accesibles que mejorarán la experiencia del paciente y devolverán la sonrisa a quienes más lo necesitan. Nuestra propuesta de valor se centrará en la accesibilidad, utilizando tecnologías avanzadas para hacer que la atención odontológica sea más eficiente y agradable. Además, proporcionaremos un enfoque personalizado, atendiendo las necesidades específicas de cada paciente y adaptando tanto los procedimientos como la clínica móvil para garantizar una experiencia cómoda y sin estrés. Este enfoque diferenciado respecto a la competencia, que prioriza la comodidad y personalización, será clave para atraer y fidelizar a nuestros clientes, especialmente aquellos con discapacidades, problemas de movilidad, personas mayores y niños.

3.1.2 Segmentos de Clientes

En Sonrisas Móviles, nuestros clientes serán personas con discapacidades, abuelos y niños con problemas de autismo, cada uno con necesidades y problemas específicos que abordaré. Las personas con movilidad reducida o discapacidades, por ejemplo, necesitarán servicios que eliminen la necesidad de viajar a una clínica dental, algo que actualmente cubren con mucha dificultad o evitan por completo debido a las barreras físicas. Las familias o cuidadores de personas mayores buscarán soluciones que faciliten la atención dental sin tener que trasladar a la persona de edad avanzada, algo que a menudo es una tarea ardua y estresante. Los padres de niños con necesidades especiales también

estarán interesados en opciones que minimicen el estrés asociado con las visitas a la clínica dental, algo que actualmente puede ser una experiencia traumática tanto para los niños como para los padres. Al proporcionar servicios odontológicos móviles personalizados y accesibles, se cubrirán estas necesidades de manera más eficaz y cómoda, mejorando significativamente la calidad de vida de mis clientes y sus familias.

3.1.3 Canales de Comunicación y Distribución

Los clientes conocerán la empresa a través de la venta directa de servicios, participación en eventos comunitarios, colaboración con profesionales de la salud, asociaciones con residencias de ancianos, clínicas y hospitales. Para entregarles el producto, se establecerá un sistema logístico eficiente que permita a nuestros equipos móviles llegar directamente a los hogares de los pacientes, asegurando que reciban atención odontológica de alta calidad en la comodidad de su entorno familiar.

3.1.4 Relación con el Cliente

La relación con los clientes se fundamentará en tener un enfoque humano y empático, donde priorizaremos la comprensión de sus necesidades individuales y el respeto por sus circunstancias. Se promoverá el compromiso de proporcionarles información detallada y transparente sobre nuestros servicios, asegurándoles que estamos aquí para brindarles el apoyo necesario en su cuidado dental. Además, se cultivarán relaciones sólidas basadas en la confianza mutua, la empatía y un compromiso continuo con su bienestar y satisfacción. La empresa se mantendrá disponible para escuchar sus inquietudes, responder a sus preguntas y adaptar los servicios para satisfacer sus necesidades específicas en cada paso del camino.

3.1.5 Flujos de Ingresos

En el futuro, cobraremos por una variedad de servicios que incluyen consultas dentales, limpiezas y profilaxis, tratamientos de caries, prótesis dentales y atención de emergencia. El modelo de ingresos se basará en brindar estos servicios odontológicos a domicilio, con precios claros y transparentes para cada tratamiento o consulta. Además, se ofrecerán opciones de financiamiento y seguros para mejorar el acceso y la satisfacción del cliente, asegurando proporcionar una experiencia integral y conveniente para los pacientes.

3.1.6 Recursos Clave

Los recursos clave para desarrollar la actividad incluyen personal altamente especializado, como odontólogos, higienistas y asistentes dentales, que garantizan la calidad de los servicios. Además, se cuenta con equipos odontológicos portátiles que permiten llevar a cabo tratamientos de manera eficiente en el hogar del paciente. La disponibilidad de un registro de datos centralizado facilita la programación de citas y la gestión de la información del paciente. Asimismo, programas de capacitación y desarrollo profesional para el equipo médico y administrativo aseguran que estemos al tanto de las últimas prácticas y tecnologías en odontología móvil, manteniendo así la excelencia de los servicios.

3.1.7 Actividades Clave

Las actividades clave que impulsaran la oferta, llegaran a los clientes y generan ingresos que incluyen el desarrollo de servicios odontológicos adaptados a las necesidades específicas de los clientes. Esto se complementa con actividades de marketing y promoción destinadas a dar a conocer los servicios y alcanzar a nuestra audiencia objetivo. Además, la gestión efectiva de la programación de citas, utilizando sistemas de reservas en línea, llamadas telefónicas y coordinación con nuestras instituciones asociadas, es fundamental para mantener una base de clientes activa. Por último, la ejecución de tratamientos odontológicos en el lugar, con un enfoque en la calidad, seguridad y atención individualizada, asegura la satisfacción del cliente y la generación continua de ingresos.

3.1.8 Alianzas Estratégicas

En Sonrisas Móviles, estableceremos alianzas estratégicas que serán fundamentales para nuestro éxito y expansión. Nos asociaremos con instituciones de cuidado de personas mayores, organizaciones de discapacidad, centros comunitarios, proveedores de seguros médicos, empresas privadas e instituciones educativas. Estas alianzas brindarán a la empresa el acceso a financiamiento y subvenciones, apoyo profesional, colaboración en la promoción de nuestros servicios, apoyo logístico y uso de instalaciones. Se trabajará con residencias de ancianos y centros de día para acceder a fondos específicos y colaborar con su personal médico, mientras que las ONGs y asociaciones de discapacidad nos proporcionarán formación y difusión entre sus miembros. Los centros comunitarios ofrecerán espacios y facilidades logísticas para campañas de salud dental, y las compañías de seguros ayudarán a incluir nuestros servicios en sus paquetes y a gestionar reclamaciones. Además, las empresas privadas, a través de sus programas de responsabilidad social, patrocinarán y promoverán nuestros servicios, y las instituciones educativas colaborarán en programas de formación y facilitarán espacios para charlas y campañas de concienciación. Estas alianzas estratégicas serán esenciales para mejorar la calidad de nuestros servicios, aumentar nuestra visibilidad y credibilidad, y expandir nuestra base de clientes, garantizando una atención odontológica inclusiva y personalizada para personas con discapacidades, adultos mayores y niños.

3.1.9 Estructura de Costes

En nuestra estructura de costos, nos enfocamos en los aspectos fundamentales para el desarrollo del modelo de negocio de Sonrisas Móviles. Esto incluye los honorarios y salarios del personal, la adquisición y mantenimiento de equipos odontológicos, así como los costos asociados con la logística y el transporte para garantizar la prestación de servicios a nuestros clientes. Además, se consideran los costos relacionados con el seguro de responsabilidad civil, las licencias profesionales y otros requisitos legales necesarios para operar de manera ética y legal. Si bien algunos costos pueden variar según la demanda, como los suministros médicos y odontológicos, consideramos que estos son fundamentales para mantener la calidad de nuestros servicios y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Por lo tanto, optamos por una estructura de

costos que prioriza estos elementos esenciales para el funcionamiento de Sonrisas Móviles.

En términos de estructura de costos, estos elementos se consideran fundamentales para el funcionamiento de Sonrisas Móviles y no se distinguen estrictamente entre costos fijos y variables, ya que todos son necesarios para brindar servicios de calidad a los clientes.

3.3 Equipo Promotor

La idea de Sonrisas Móviles, surge principalmente por parte de Ángel Manuel García, quien, junto con su hermano Ángel Jesús García, visualizó la necesidad de llevar adelante este proyecto. Su compromiso con la inclusión y la accesibilidad en el campo de la odontología se nutrió de su experiencia en el Centro Dr. Smile, un centro odontológico ubicado en la ciudad de Caracas, Venezuela. Al observar las necesidades no cubiertas de comunidades marginadas y personas con necesidades especiales, los hermanos García se sintieron impulsados a desafiar el statu quo de la atención odontológica. Esta inquietud los llevó a idear Sonrisas Móviles, un proyecto destinado a brindar atención odontológica de calidad en los hogares de aquellos que enfrentan barreras para acceder a los servicios convencionales. Con una determinación inquebrantable y una visión audaz, los hermanos García se convirtieron en plantear esta nueva iniciativa, impulsando a Sonrisas Móviles hacia adelante, creando un cambio positivo y duradero en la vida de aquellas personas de quienes más lo necesitan

Podemos decir que tanto Ángel Manuel como Ángel Jesús son socios y promotores principales de la empresa, siendo ellos quienes lideran y guían la visión de Sonrisas Móviles. Sin embargo, reconocemos la importancia fundamental de nuestro equipo de odontólogos, cada uno experto en diferentes áreas, cuya dedicación y experiencia son indispensables para llevar a cabo nuestra actividad con excelencia. Juntos, formamos un equipo comprometido y

multidisciplinario, trabajando en armonía para cumplir nuestra misión de llevar atención odontológica de calidad a quienes más lo necesita



Biblioteca
UNIVERSITAS Miguel Hernández

Ángel Manuel García Laya

1. Master en Administración y Dirección de Empresas, Universidad Miguel Hernandez.
2. Licenciado en Relaciones Internacionales, Universidad Central de Venezuela.
3. Fundador del Centro Dr. Smile.
4. Experiencia en el área de Cooperación Internacional, Tráfico Marítimo y en Compras Nacionales e Internacionales.

Ángel Jesús García Laya

- Cirujano Bucal e Implantólogo, Universidad Cardenal Herrera.
- Odontólogo, Universidad Santa Maria
- Cofundador del Centro Dr smile.
- Experiencia en el area de Cirugia Bucal e Implantologia, con más de 14 años en el área de la prevención Bucal y estomastologico.

3.4. Público objetivo.

El público objetivo de Sonrisas Móviles abarca a diversas comunidades que enfrentan desafíos particulares al acceder a la atención odontológica. Esto incluye a personas con discapacidad, adultos mayores, individuos con problemas de movilidad y aquellos diagnosticados con autismo. Estas personas, muchas veces, experimentan dificultades para desplazarse a clínicas odontológicas debido a diversas barreras físicas, emocionales o logísticas.

Nos dirigimos a estas comunidades con el firme propósito de ofrecerles una alternativa cómoda, accesible y de alta calidad en términos de atención odontológica. Reconocemos que cada individuo tiene necesidades únicas y específicas en cuanto a su salud bucal, y es por eso que nos esforzaremos por adaptar nuestros servicios para satisfacerlas de la mejor manera posible.

En términos demográficos, nuestro público objetivo se compone principalmente de adultos mayores de 50 años, personas con ingresos medios a bajos y residentes en áreas urbanas y suburbanas. Según estadísticas recientes, el número de personas con discapacidad y adultos mayores ha ido en aumento desde 2020, lo que destaca la importancia de nuestro servicio en un segmento en crecimiento.

Tabla 1. Personas con discapacidades residentes en viviendas familiares, por sexo y grupos de edad, según las encuestas de 2020 y 2008

Grupos de edad	EDAD Hogares 2020			EDAD Hogares 2008		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Menos de 6 años (*)	43,1	22,8	65,9	36,4	24,0	60,4
De 6 a 15 años	70,3	36,0	106,3	50,7	27,6	78,3
De 16 a 24 años	56,4	37,6	94,0	46,5	28,6	75,1
De 25 a 34 años	61,8	49,2	111,0	98,8	69,8	168,7
De 35 a 44 años	109,9	111,8	221,7	149,4	137,0	286,5
De 45 a 54 años	216,0	264,3	480,3	181,9	224,1	406,0
De 55 a 64 años	321,3	355,3	676,6	227,1	318,7	545,8
De 65 a 69 años	147,7	198,7	346,4	124,2	168,6	292,8
De 70 a 74 años	158,2	250,4	408,6	147,5	257,2	404,7
De 75 a 79 años	170,5	306,5	477,0	183,2	320,6	503,8
De 80 a 84 años	186,3	335,1	521,4	148,6	333,9	482,6
De 85 a 89 años	168,2	348,0	516,3	103,2	236,6	339,8
De 90 y más años	103,4	254,9	358,3	50,0	153,4	203,4
Total	1.813,3	2.570,6	4.383,9	1.547,7	2.300,2	3.847,9

Tabla 2. Personas con discapacidades residentes en viviendas familiares, por sexo y grupos de edad, según las encuestas de 2020 y 2008. Tasas por 1.000 habitantes.

Grupos de edad	EDAD Hogares 2020			EDAD Hogares 2008		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Menos de 6 años (*)	50,3	28,2	39,6	25,2	17,6	21,5
De 6 a 15 años	27,9	15,2	21,8	23,1	13,4	18,4
De 16 a 24 años	25,5	17,9	21,8	19,8	12,7	16,3
De 25 a 34 años	23,5	18,8	21,2	24,9	18,9	22,0
De 35 a 44 años	31,3	31,6	31,5	39,4	37,8	38,6
De 45 a 54 años	56,7	69,7	63,2	60,0	73,2	66,7
De 55 a 64 años	102,5	108,3	105,5	97,1	128,6	113,3
De 65 a 69 años	125,4	153,5	140,1	139,9	169,9	155,8
De 70 a 74 años	156,3	213,0	186,8	175,9	253,2	218,2
De 75 a 79 años	220,1	317,5	274,1	262,8	343,3	308,9
De 80 a 84 años	363,5	460,1	420,2	336,2	484,5	426,5
De 85 a 89 años	498,2	624,0	576,6	505,8	610,7	574,5
De 90 y más años	680,4	772,3	743,3	668,1	783,4	751,5
Total	80,1	109,2	94,9	69,5	101,0	85,5

Fuente: Observatorio de la discapacidad

La encuesta revela que una parte significativa de la población española enfrenta desafíos relacionados con la discapacidad, lo que subraya la importancia de desarrollar políticas y programas que promuevan la inclusión y el apoyo a estas personas. La presencia de personas con discapacidad en uno de cada cinco hogares españoles pone de manifiesto la necesidad de adaptaciones en diversos aspectos de la vida cotidiana, desde la accesibilidad en el entorno físico hasta el acceso a servicios y recursos de apoyo adecuados.

Estos resultados son cruciales para entender el impacto de la discapacidad en la vida de los españoles y para orientar las acciones gubernamentales y sociales hacia la mejora de la calidad de vida y la autonomía personal de las personas con discapacidad y sus familias

El Instituto Nacional de Estadística (INE) publicó a finales de abril de 2022 los resultados de la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia 2020 (EDAD – Hogares 2020), cuya fase de campo se desarrolló entre agosto de 2020 y octubre de 2021. Esta encuesta se dirigió a personas de 2 años y más que residen en viviendas familiares en todo el territorio

nacional, con el objetivo de proporcionar información relevante para la planificación de políticas públicas y programas destinados a personas con discapacidad. Según los datos obtenidos, en España hay 3,86 millones de hogares en los que reside al menos una persona con discapacidad, lo que representa el 20,5% del total de hogares en el país. La encuesta estima que 4,38 millones de personas residentes en domicilios familiares tienen algún tipo de discapacidad, lo que equivale a 94,9 por cada mil habitantes. En comparación con la encuesta de 2008, la población con discapacidad ha aumentado en 536 mil personas, y la tasa específica de discapacidad ha incrementado en 9,4 por mil habitantes. Estos resultados subrayan la importancia de desarrollar políticas inclusivas y servicios de apoyo para mejorar la calidad de vida y la autonomía de las personas con discapacidad. La EDAD – Hogares 2020 se complementará con una encuesta dirigida a establecimientos colectivos (EDAD – Centros) prevista para finales de 2022, con el fin de obtener una visión más completa de las situaciones de discapacidad en diferentes entornos residenciales.

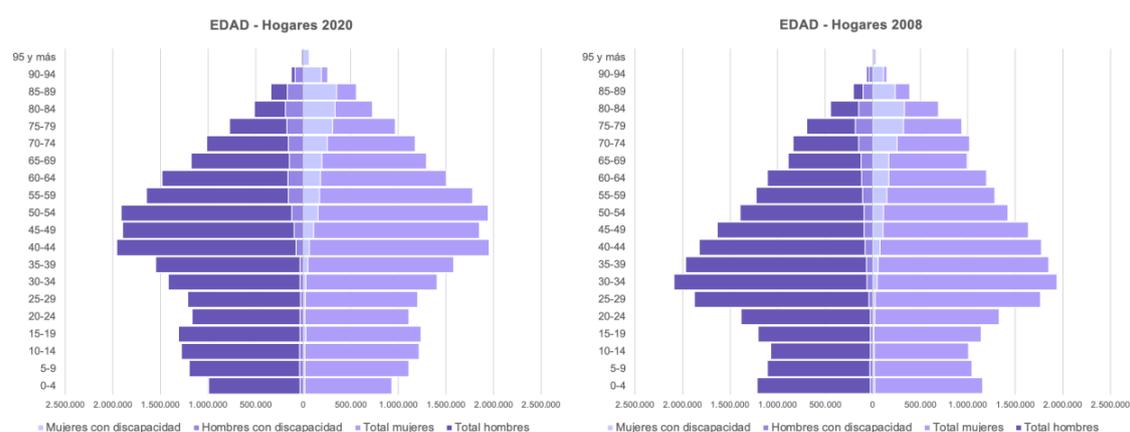


Tabla 3. Personas con discapacidades residentes en viviendas familiares, por sexo y grupos de edad, según las encuestas de 2020 y 2008.

Grupos de edad	EDAD Hogares 2020			EDAD Hogares 2008		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 6 años (*)	43,1	22,8	65,9	36,4	24,0	60,4
De 6 a 15 años	70,3	36,0	106,3	50,7	27,6	78,3
De 16 a 24 años	56,4	37,6	94,0	46,5	28,6	75,1
De 25 a 34 años	61,8	49,2	111,0	98,8	69,8	168,7
De 35 a 44 años	109,9	111,8	221,7	149,4	137,0	286,5
De 45 a 54 años	216,0	264,3	480,3	181,9	224,1	406,0
De 55 a 64 años	321,3	355,3	676,6	227,1	318,7	545,8
De 65 a 69 años	147,7	198,7	346,4	124,2	168,6	292,8
De 70 a 74 años	158,2	250,4	408,6	147,5	257,2	404,7
De 75 a 79 años	170,5	306,5	477,0	183,2	320,6	503,8
De 80 a 84 años	186,3	335,1	521,4	148,6	333,9	482,6
De 85 a 89 años	168,2	348,0	516,3	103,2	236,6	339,8
De 90 y más años	103,4	254,9	358,3	50,0	153,4	203,4
Total	1.813,3	2.570,6	4.383,9	1.547,7	2.300,2	3.847,9

Fuente: INE, Encuestas de discapacidades 2008 y 2020. (*) En la encuesta de 2020 se han estudiado las limitaciones en personas de 2 a 5 años, mientras que en la de 2008 se estudiaron en personas de 0 a 6 años.

Gráfico 1. Comparación con discapacidades residentes en viviendas familiares, 2020 y 2008



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Tabla 4. Hogares españoles según número de miembros y número de personas con discapacidad en el hogar.

Número de miembros del hogar	Número de personas con discapacidad en el hogar				
	Ninguna	Una	Dos	Tres o más	Total
Uno	3.813,9	1.128,2	0,0	0,0	4.942,1
Dos	4.322,4	1.128,4	255,4	0,0	5.706,2
Tres	3.145,8	559,8	121,5	12,0	3.839,1
Cuatro	2.800,2	358,0	46,3	6,4	3.210,9
Cinco	548,3	109,9	25,2	4,5	688,0
Seis	205,0	43,7	9,2	4,6	262,6
Siete	63,5	16,6	8,4	1,8	90,2
Ocho o más	45,9	12,4	2,8	0,1	61,2
Total	14.945,1	3.356,9	468,9	29,4	18.800,3

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Los datos proporcionados por la EDAD – Hogares 2020 ofrecen una visión detallada de las condiciones de vida de las personas con discapacidad en España. La identificación de casi 1,13 millones de hogares unipersonales con personas con discapacidad y más de 267 mil hogares con múltiples personas con discapacidad sin otros convivientes subraya la importancia de adaptar las

políticas y los programas de apoyo para abordar las necesidades específicas de estos grupos. Las administraciones y organizaciones sociales deben considerar estas características al diseñar sus estrategias de intervención para asegurar que todos los hogares con personas con discapacidad reciban el apoyo adecuado para mejorar su calidad de vida y promover su autonomía personal.

Personas con discapacidad residentes en viviendas familiares (total y mayores de 65 años) según las encuestas de 2020 y 2008.

Según la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia 2020 (EDAD – Hogares 2020), en España hay 4,38 millones de personas con discapacidad que residen en viviendas familiares, lo que equivale a 94,9 personas por cada mil habitantes. De estas, el 59,9% (2,63 millones) son mayores de 65 años.

La proporción de personas mayores de 65 años con discapacidad es mayor en mujeres (65,9%) que en hombres (51,5%). La tasa específica de discapacidad entre los mayores de 65 años es de 291,4 por cada mil habitantes, siendo más alta en mujeres (335,2 por mil) que en hombres (235,5 por mil).

Comparado con la encuesta de 2008, la población de personas mayores de 65 años con discapacidad en viviendas familiares ha aumentado en aproximadamente 400 mil personas, aunque la tasa específica de discapacidad en este grupo ha disminuido ligeramente.

Tabla 5. Personas con discapacidad residentes en viviendas familiares (total y mayores de 65 años) según las encuestas de 2020 y 2008

	EDAD - Hogares 2020			EDAD - Hogares 2008		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Números absolutos (miles de personas)						
Todas las edades	1.813,3	2.570,6	4.383,9	1.547,7	2.300,2	3.847,9
65 años y más	934,3	1.693,6	2.628,0	756,7	1.470,3	2.227,1

Fuente: Instituto Nacional de Estadística. EDAD – Hogares 2020 y EDAD - Hogares 2008.

Tabla 6. Personas con discapacidad de 6 y más años residentes en viviendas familiares por sexo y tipo de discapacidad.

Tipo de discapacidad	Números absolutos (miles)			Prevalencia (por 1.000 hab.)		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
De la visión	400,4	650,9	1.051,3	18,4	28,6	23,6
De la audición	526,1	703,9	1.230,0	24,1	31,0	27,6
De la comunicación	408,5	539,0	947,5	18,7	23,7	21,3
Del aprendizaje, aplicación de conocimientos y desarrollo de tareas	292,5	412,9	705,4	13,4	18,2	15,8
De la movilidad	846,9	1.556,8	2.403,7	38,9	68,5	54,0
Del autocuidado	499,6	863,8	1.363,5	22,9	38,0	30,6
De la vida doméstica	692,6	1.314,8	2.007,4	31,8	57,8	45,1
De las interacciones y relaciones personales	294,2	313,4	607,7	13,5	13,8	13,6
Total personas con discapacidad	1.770,2	2.547,8	4.318,1	81,2	112,0	97,0

Nota: una misma persona puedes tener discapacidades de diferentes tipos Fuente: Instituto Nacional de Estadística. EDAD – Hogares 2020.

Casi la mitad de las personas con discapacidad reciben asistencia o cuidados personales. Esos cuidados son prestados, la mayor parte de las veces, por personas residentes en el mismo hogar en el que vive la persona con discapacidad.

Tabla 7. Personas con discapacidad de 6 y más años residentes en viviendas familiares según reciban o no asistencia y cuidados, por sexo

Asistencia o cuidados	Números absolutos (miles)			Porcentajes		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Reciben asistencia o cuidados	813,2	1.307,3	2.120,6	45,9	51,3	49,1
Sólo de personas residentes en el hogar	477,5	571,1	1.048,6	27,0	22,4	24,3
Sólo de personas no residentes en el hogar	152,5	364,7	517,2	8,6	14,3	12,0
De personas residentes y no residentes en el hogar	183,2	371,5	554,8	10,3	14,6	12,8
No recibe asistencia o cuidados	934,6	1.207,7	2.142,3	52,8	47,4	49,6
No consta	22,4	32,8	55,2	1,3	1,3	1,3
Total	1.770,2	2.547,8	4.318,1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Instituto Nacional de Estadística. EDAD – Hogares 2020.

Los datos encontrados en la encuesta de Discapacidad en Hogares Españoles resaltan la importancia de adaptar nuestros servicios en Sonrisas Móviles para satisfacer las necesidades específicas de las personas con discapacidad, adultos mayores y niños. Con 4,38 millones de individuos afectados en España, representando el 20,5% de los hogares españoles, queda claro que existe una demanda significativa de servicios de salud adaptados a estas poblaciones.

En Sonrisas Móviles, nuestro compromiso es ofrecer una atención odontológica personalizada y accesible que elimine las barreras tradicionales de acceso a la atención dental. Al proporcionar servicios directamente en el hogar de los pacientes, estamos abordando los desafíos de movilidad y accesibilidad que enfrentan muchas personas con discapacidad y adultos mayores. Reconocemos la importancia de brindar una atención inclusiva y adaptada a las necesidades individuales de cada paciente.

Además, reconocemos la importancia de trabajar en estrecha colaboración con las comunidades locales y las autoridades pertinentes para garantizar que nuestros servicios sean accesibles para todos. Esto implica no solo adaptar nuestro enfoque clínico, sino también sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de la inclusión y la accesibilidad en la atención médica.

A pesar de la gran cantidad de individuos afectados por discapacidad y otras necesidades específicas en toda España, en Sonrisas Móviles hemos decidido centrar nuestra atención en la comunidad valenciana, específicamente en Alicante, como nuestra primera fase de implementación. Reconocemos que Alicante es un punto estratégico donde podemos comenzar a establecer y fortalecer nuestra presencia, brindando servicios odontológicos móviles de alta calidad y adaptados a las necesidades de la población local.

Al llevar la odontología directamente a sus hogares, eliminamos las barreras tradicionales que dificultan su acceso a la atención dental. Nuestro objetivo es brindarles la comodidad y la tranquilidad de recibir cuidados dentales de calidad en un entorno familiar y cómodo. También, nuestro equipo está especialmente capacitado para atender las necesidades especiales de cada paciente, garantizando así una experiencia de atención personalizada y comprensiva.

Con Sonrisas Móviles, aspiramos a marcar una diferencia positiva en la vida de aquellos que enfrentan dificultades para acceder a la atención odontológica convencional. Nuestro enfoque se centra en mejorar la calidad de vida y el bienestar odontológico de estas comunidades, proporcionando un servicio que sea verdaderamente inclusivo, accesible y que se adapte a sus necesidades individuales.

Nuestro enfoque se centra en mejorar la calidad de vida y el bienestar odontológico de estas comunidades, proporcionando un servicio que sea verdaderamente inclusivo, accesible y que se adapte a sus necesidades individuales. Con Sonrisas Móviles, aspiramos a marcar una diferencia positiva en la vida de aquellos que enfrentan dificultades para acceder a la atención odontológica convencional.

Para comprender mejor el perfil demográfico y las necesidades de nuestra población objetivo en Caracas, Venezuela, recurrimos a datos proporcionados por fuentes confiables como el Instituto Nacional de Estadística (INE) de Venezuela. Estos datos revelan que la población de adultos mayores en Caracas ha ido en aumento en los últimos años, con una distribución demográfica variada en cuanto a género y edad.

Asimismo, las estadísticas sobre discapacidad en Caracas muestran que existe una parte significativa de la población que enfrenta desafíos específicos en el acceso a la atención médica y odontológica debido a diversas discapacidades y problemas de movilidad. Por otro lado, se estima que el número de personas diagnosticadas con autismo en Caracas también ha ido creciendo gradualmente.

Estos datos nos permiten comprender mejor las necesidades y características de nuestra población objetivo en Caracas, lo que nos ayuda a adaptar nuestros servicios de Sonrisas Móviles para satisfacer estas necesidades de manera efectiva y proporcionar una atención odontológica inclusiva y accesible."

Tabla 8. Distrito Capital. Proyección de la población al 30 de junio, según grupos de edad y sexo, 2000-2050

Grupo de Edad y Sexo	2015	2020	2025	2030	2035	2040	2045	2050
Total	2.082.130	2.090.479	2.097.856	2.103.154	2.104.394	2.098.605	2.086.047	2.066.367
0- 4	136.072	122.418	112.183	103.510	95.102	87.005	79.985	73.291
5- 9	149.199	133.191	120.698	111.487	103.387	95.050	87.488	80.794
50- 54	131.682	140.499	142.527	151.839	153.696	150.280	143.737	142.830
55- 59	109.576	124.996	134.554	137.789	147.766	149.902	147.654	141.997
60- 64	87.910	101.908	117.464	127.769	131.871	141.884	145.175	143.932
65- 69	69.097	79.522	93.346	108.947	119.590	124.031	134.750	138.976
70- 74	50.026	59.813	69.962	83.395	98.468	108.811	114.226	125.314
75- 79	34.334	40.483	49.408	58.982	71.408	85.152	95.479	101.499
80- 84	21.069	24.843	30.441	36.953	45.963	61.122	72.584	82.311
85- 89	12.213	14.012	16.656	20.058	25.183	33.979	45.730	55.908
90- 94	5.808	6.883	8.006	9.403	11.768	16.061	22.040	30.559
95- 99	2.144	2.650	3.197	3.680	4.491	6.112	8.473	11.989
100 y Más	478	638	797	946	1.140	1.511	2.033	2.850

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, INE



Tabla 9. Distrito Capital. Proyección de la población al 30 de junio con base al censo 2011, según parroquias y sexo, 2000-2050

Parroquia	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Total	2.090.479	2.092.099	2.093.698	2.095.180	2.096.575	2.097.856	2.099.223	2.100.428	2.101.480	2.102.375	2.103.154
Parroquia Altagracia	57.764	58.020	58.277	58.531	58.784	59.034	59.287	59.536	59.783	60.026	60.265
Parroquia Antimano	132.728	132.868	133.005	133.135	133.259	133.374	133.495	133.606	133.706	133.796	133.878
Parroquia Candelaria	75.198	75.336	75.473	75.606	75.735	75.861	75.989	76.112	76.229	76.340	76.447
Parroquia Caricuao	154.180	154.356	154.529	154.693	154.851	155.001	155.155	155.297	155.428	155.546	155.656
Parroquia Catedral	15.802	15.751	15.701	15.649	15.598	15.545	15.495	15.442	15.388	15.333	15.278
Parroquia Coche	61.429	61.615	61.801	61.982	62.163	62.340	62.519	62.695	62.865	63.032	63.194
Parroquia El Junquito	54.607	55.015	55.426	55.836	56.249	56.658	57.074	57.488	57.902	58.311	58.722
Parroquia EL Paraíso	123.234	123.367	123.498	123.622	123.741	123.852	123.969	124.075	124.172	124.260	124.340
Parroquia El Recreo	128.115	128.199	128.281	128.355	128.423	128.484	128.550	128.605	128.651	128.686	128.714
Parroquia El Valle	147.781	147.860	147.937	148.005	148.066	148.119	148.178	148.224	148.259	148.283	148.298
Parroquia La Pastora	84.336	84.415	84.494	84.567	84.636	84.701	84.769	84.829	84.884	84.932	84.975
Parroquia La Vega	124.959	124.949	124.937	124.918	124.892	124.860	124.833	124.794	124.747	124.690	124.626
Parroquia Macarao	47.927	48.009	48.089	48.168	48.244	48.317	48.393	48.464	48.531	48.595	48.656
Parroquia San Agustín	41.646	41.543	41.441	41.337	41.230	41.122	41.015	40.906	40.793	40.677	40.561
Parroquia San Bernardino	33.442	33.529	33.617	33.702	33.787	33.870	33.953	34.034	34.114	34.190	34.264
Parroquia San José	43.993	44.159	44.324	44.488	44.651	44.813	44.975	45.135	45.292	45.446	45.597
Parroquia San Juan	109.193	109.048	108.902	108.749	108.592	108.428	108.269	108.101	107.924	107.741	107.551
Parroquia San Pedro	75.454	75.650	75.846	76.037	76.226	76.409	76.596	76.779	76.955	77.126	77.293
Parroquia Santa Rosalía	104.104	103.912	103.719	103.522	103.318	103.110	102.906	102.693	102.473	102.245	102.013
Parroquia Santa Teresa	29.706	29.777	29.847	29.916	29.984	30.050	30.117	30.182	30.245	30.305	30.364
Parroquia Sucre	363.617	363.357	363.092	362.805	362.501	362.177	361.866	361.526	361.158	360.763	360.346
Parroquia 23 de Enero	81.264	81.364	81.462	81.557	81.645	81.731	81.820	81.905	81.981	82.052	82.116

Nota: Proyecciones al 30 de junio de cada año, calculadas en el segundo trimestre del año 2013, con base al Censo 2011

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, INE

Tabla 10. Población total, por sexo, según año calendario, 2000-2050

Año Calendario	Total	Sexo	
		Hombres	Mujeres
2020	32.605.423	16.339.939	16.265.484
2021	32.985.763	16.528.988	16.456.775
2022	33.360.238	16.714.971	16.645.267
2023	33.728.624	16.897.774	16.830.850
2024	34.090.650	17.077.248	17.013.402
2025	34.446.036	17.253.246	17.192.790
2026	34.794.494	17.425.642	17.368.852
2027	35.135.579	17.594.161	17.541.418
2028	35.468.985	17.758.673	17.710.312
2029	35.794.420	17.919.016	17.875.404
2030	36.111.627	18.075.077	18.036.550
2031	36.420.373	18.226.747	18.193.626
2032	36.720.264	18.373.804	18.346.460
2033	37.011.116	18.516.194	18.494.922
2034	37.292.779	18.653.843	18.638.936
2035	37.565.136	18.786.688	18.778.448
2036	37.828.101	18.914.720	18.913.381
2037	38.081.460	19.037.819	19.043.641
2038	38.325.178	19.155.988	19.169.190
2039	38.559.245	19.269.232	19.290.013
2040	38.783.676	19.377.594	19.406.082

"Nota: Proyecciones al 30 de junio de cada año, calculadas en el segundo trimestre del año 2013, con base al Censo 2011"

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, INE

Además de nuestra presencia en Caracas, Venezuela, también estamos explorando la posibilidad de introducir Sonrisas Móviles en la ciudad de Alicante, España. Después de una cuidadosa investigación y consulta con fuentes como el Instituto Nacional de Estadística (INE) de España, hemos identificado una necesidad similar de servicios odontológicos móviles para comunidades con necesidades especiales en Alicante.

Los datos del INE muestran una creciente población de adultos mayores en Alicante, así como una proporción significativa de personas con discapacidades y problemas de movilidad. Además, aunque los datos específicos sobre el autismo pueden ser limitados, la necesidad de servicios odontológicos adaptados para personas con autismo es evidente en todo el mundo.

Esta información refuerza nuestra convicción de que Sonrisas Móviles puede llenar un vacío importante en la atención odontológica de Alicante, proporcionando servicios de alta calidad y adaptados a las necesidades de estas comunidades. Nuestra intención es aprovechar esta oportunidad para expandir nuestra misión de ofrecer una atención odontológica inclusiva y accesible a nivel internacional.

Tabla 11. Hogares según el número de personas con discapacidad o limitación y el número de miembros del hogar.

	Total de hogares	Ninguna persona con discapacidad	Una persona con discapacidad	Dos personas con discapacidad	Tres o más personas con discapacidad
Total de hogares	18.800,3	14.945,1	3.356,9	468,9	29,4
1 miembro	4.942,1	3.813,9	1.128,2	0,0	0,0
2 miembros	5.706,2	4.322,4	1.128,4	255,4	0,0
3 miembros	3.839,1	3.145,8	559,8	121,5	12,0
4 miembros	3.210,9	2.800,2	358,0	46,3	6,4
5 o más miembros	1.102,0	862,7	182,5	45,7	11,0

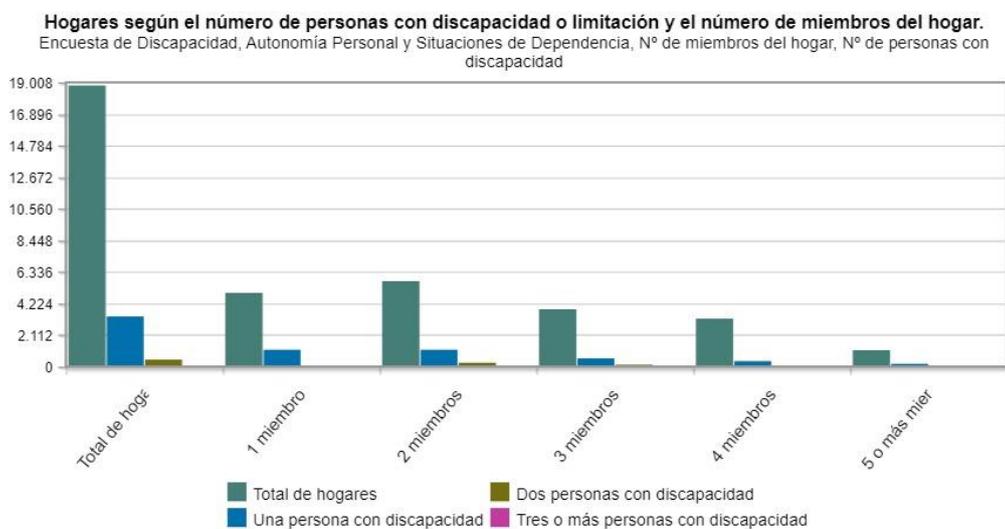
Notas:

1) Se consideran tanto las personas de 6 y más años con discapacidad como los niños de 2 a 5 años con limitaciones

Fuente:

Instituto Nacional de Estadística

Gráfico 2. Hogares según el número de personas con discapacidad o limitaciones



Fuente: Instituto Nacional de Estadística



Tabla 12. Discapacidad. Cifras absolutas

Discapacidades y deficiencias
 Población de 6 y más años con discapacidad según grupo de discapacidad por sexo y edad.

	Visión	Aprendizaje, aplicación del conocimiento y desarrollo de tareas	Movilidad	Autocuidado
Total				
De 6 a 15 años	10,3	59,5	24,3	31,2
De 45 a 54 años	128,2	59,6	246,4	91,5
De 55 a 64 años	157,8	58,4	368,2	142,0
De 65 a 69 años	82,7	32,2	181,3	79,2
De 70 a 74 años	97,2	35,9	212,0	90,9
De 75 a 79 años	114,8	59,1	283,9	146,0
De 80 a 84 años	128,9	95,0	305,2	208,4
De 85 a 89 años	131,7	119,6	332,9	244,5
Hombre				
De 6 a 15 años	6,5	39,5	15,4	21,4
De 45 a 54 años	54,0	34,7	103,6	47,1
De 55 a 64 años	61,0	30,6	161,4	71,0
De 65 a 69 años	32,0	11,0	70,7	31,5
De 70 a 74 años	40,6	14,3	70,7	35,4
De 75 a 79 años	38,3	21,7	84,7	48,5
De 80 a 84 años	49,1	31,8	95,9	73,0
De 85 a 89 años	46,9	32,4	91,0	67,1
Mujer				
De 6 a 15 años	3,8	20,0	8,9	9,8
De 45 a 54 años	74,2	25,0	142,8	44,4
De 55 a 64 años	96,7	27,9	206,8	71,0
De 65 a 69 años	50,7	21,3	110,6	47,6
De 70 a 74 años	56,6	21,6	141,2	55,5
De 75 a 79 años	76,5	37,4	199,2	97,5
De 80 a 84 años	79,8	63,2	209,2	135,5
De 85 a 89 años	84,8	87,1	242,0	177,4

Notas:

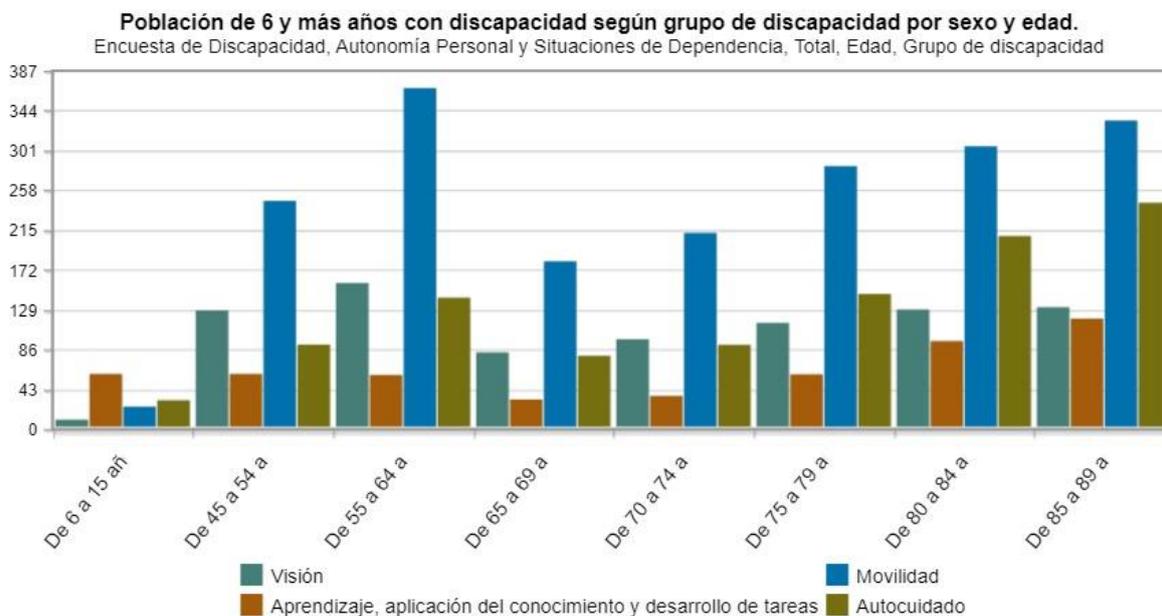
1) Una persona puede tener discapacidades de más de un grupo de discapacidad

* Los datos correspondientes a celdas con menos de 5 mil personas han de ser tomados con precaución, ya que pueden estar afectados de elevados errores de muestreo.

Fuente:

Instituto Nacional de Estadística

Gráfico 3. Población de 6 y más años con discapacidad por sexo y edad



Fuente:

Instituto Nacional de Estadística (INE). (s.f.). Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y Situaciones de Dependencia (EDAD). Recuperado de <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=56934>

Instituto Nacional de Estadística (INE). (s.f.). Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y Situaciones de Dependencia (EDAD). Recuperado de https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176953&menu=ultiDatos&idp=1254735572981

3.5. Misión, visión y valores éticos de la empresa.

Misión:

En Sonrisas Móviles, nuestra misión es brindar acceso equitativo a servicios odontológicos de calidad, llevando la atención directamente a los hogares de personas con discapacidad, adultos mayores, y aquellos con problemas de movilidad o autismo. Nos comprometemos a ofrecer una atención compasiva, personalizada y efectiva que mejore la calidad de vida de nuestros pacientes y promueva una sonrisa saludable y feliz.

Visión:

Nuestra visión es ser líderes en la prestación de servicios odontológicos domiciliarios, reconocidos por nuestra excelencia en el cuidado del paciente, nuestra innovación en la atención y nuestra contribución al bienestar de las comunidades a las que servimos. Aspiramos a expandir nuestra cobertura para llegar a más personas en necesidad y ser un modelo de inclusión y accesibilidad en el campo de la odontología.

3.5.1 Cultura y Valores Éticos:

La cultura y valores de nuestra empresa se centra en:

Compromiso con la equidad: Nos comprometemos a proporcionar servicios de odontología domiciliaria a todas las personas, sin importar su condición social, económica o de salud.

Empatía y respeto: Tratamos a cada paciente con compasión, respeto y dignidad, reconociendo sus necesidades individuales y brindando un entorno de atención seguro y comprensivo.

Excelencia en el cuidado: Nos esforzamos por ofrecer servicios odontológicos de la más alta calidad, utilizando tecnología avanzada y prácticas basadas en evidencia para garantizar resultados óptimos para nuestros pacientes.

Innovación y adaptabilidad: Buscamos constantemente nuevas formas de mejorar y adaptar nuestros servicios para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros pacientes y garantizar una experiencia de atención de vanguardia.

Integridad y transparencia: Actuamos con integridad en todas nuestras interacciones, manteniendo altos estándares éticos y promoviendo la transparencia en nuestras prácticas comerciales y de atención al paciente.

Responsabilidad social: Nos comprometemos a contribuir positivamente a las comunidades a las que servimos, participando en iniciativas de responsabilidad social y promoviendo la salud bucal y el bienestar en general.

3.6. Estructura de la organización.

La estructura organizativa de Sonrisas Móviles se caracteriza por su enfoque colaborativo y multidisciplinario, diseñado para garantizar la eficiencia operativa y la excelencia en la atención al paciente. Nuestra organización se compone de varios departamentos y roles clave, cada uno desempeñando funciones específicas para el funcionamiento integral de la empresa. A continuación, describimos la estructura de nuestra organización:

Barnard, C. I. (1959) La Organización es un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas. En esta definición se enfatiza la “coordinación” de actividades, lo que implica el establecimiento de una estructura.

Dirección

Ángel Manuel García: Director y Fundador.

Ángel Jesús García: Director Ejecutivo y Co-Fundador.

Departamento Administrativo y Financiero:

Responsable de la gestión financiera, contabilidad y administración de recursos. Encargado de la planificación presupuestaria, control de costos y gestión de inversiones.

Departamento de Recursos Humanos:

Responsable de la selección, contratación y capacitación del personal. Gestiona el desarrollo profesional, evaluación del desempeño y bienestar laboral.

Departamento de Atención al Cliente:

Encargado de establecer y mantener una comunicación fluida con los pacientes. Gestiona las consultas, quejas y sugerencias, garantizando una respuesta oportuna y efectiva.

Departamento de Marketing y Comunicaciones:

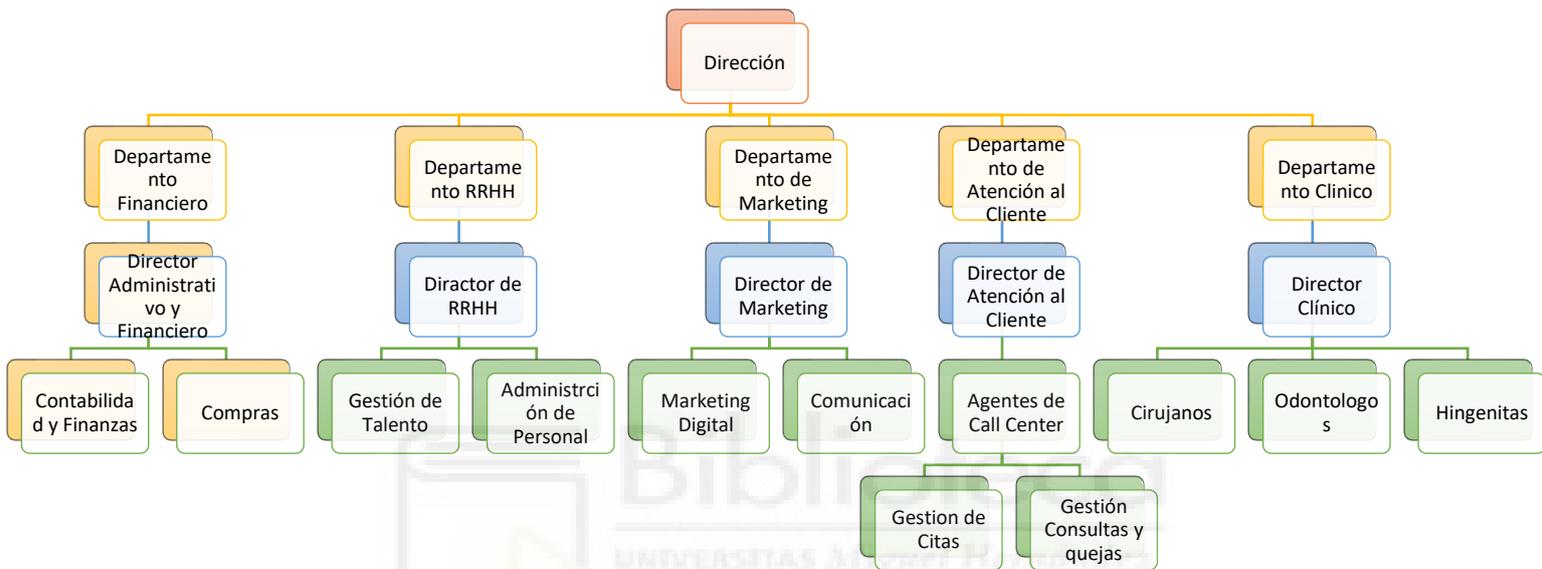
Responsable de desarrollar estrategias de marketing y promoción para aumentar la visibilidad y el alcance de Sonrisas Móviles. Gestiona la presencia en redes sociales, campañas publicitarias y eventos comunitarios.

Departamento Clínico:

Integrado por Cirujanos, odontólogos especializados en atención domiciliaria y pacientes con necesidades especiales. Realiza evaluaciones, diagnósticos y tratamientos odontológicos. Trabaja en estrecha colaboración con otros departamentos para garantizar una atención integral y personalizada.

La estructura organizativa de Sonrisas Móviles está diseñada para fomentar la colaboración interdepartamental, la eficiencia operativa y la excelencia en la atención al paciente. Valoramos el trabajo en equipo, la innovación y el compromiso con nuestros pacientes y comunidades a las que servimos.

Figura 2. Organigrama de la empresa



Fuente: Elaboración propia

Para Sonrisas Móviles, se prevé la contratación de personal para cubrir distintas áreas operativas y administrativas de la empresa. Se utilizará un sistema de contratación que garantice la selección de candidatos calificados y alineados con la visión y los valores de la empresa.

Es fundamental realizar una cuidadosa planificación de contrataciones para cubrir las diversas áreas operativas y administrativas de la empresa. Se utilizará un sistema de contratación basado en criterios objetivos y transparentes, que garantice la selección de candidatos calificados y alineados con la visión y los valores de la empresa.

Este sistema de contratación se basará en los siguientes pasos:

- **Definición de Perfiles:** Se identificarán las necesidades específicas de personal en cada área de la empresa y se establecerán los perfiles de los candidatos ideales para cada puesto.
- **Publicación de Ofertas:** Se elaborarán anuncios de empleo claros y detallados, que se publicarán en plataformas de reclutamiento en línea, redes sociales y otros medios pertinentes.
- **Recepción y Evaluación de Solicitudes:** Se recibirán las solicitudes de empleo y se evaluarán cuidadosamente en función de los requisitos del puesto y los criterios de selección establecidos previamente.
- **Entrevistas:** Se llevarán a cabo entrevistas con los candidatos preseleccionados para evaluar su idoneidad, habilidades y experiencia en relación con el puesto.
- **Selección y Contratación:** Una vez completado el proceso de evaluación, se seleccionarán los candidatos más adecuados para cada puesto y se procederá a formalizar su contratación.

Este sistema de contratación garantizará que Sonrisas Móviles cuente con un equipo talentoso y comprometido que contribuya al éxito y crecimiento de la empresa, al tiempo que se asegura la alineación con los valores y la misión de la organización.

Sonrisas Móviles tiene como prioridad garantizar la selección adecuada de su equipo de trabajo para satisfacer las necesidades operativas y administrativas de la empresa. Para ello, se implementará un sistema de contratación rigurosa y transparente que se ajuste a los principios de igualdad de oportunidades.

Se implementará un sistema de contratación en modalidad autónoma para los Cirujanos y odontólogos de Sonrisas Móviles, donde el 60% del ingreso generado por los servicios prestados será destinado al personal de la salud y el 40% restante será para la empresa. El salario del odontólogo estará directamente relacionado con la cantidad de pacientes asignados y los servicios realizados. Esta estructura salarial proporciona un incentivo para que los

odontólogos brinden un servicio eficiente y de calidad, al tiempo que les brinda la flexibilidad y autonomía necesarias en su práctica profesional.

Tabla salarial de la Organización:

Salarios en Venezuela.

Cargo	Salario Mensual
Directores	950\$
Personal Administrativo	500\$
Asistentes Clínicos	700\$
Agentes de Call Center	Salario base 300\$+ comisión de ventas

Salarios en España.

Cargo	Salario Mensual
Directores	2200€
Personal Administrativo	1541.8€
Asistentes Clínicos	1.373€
Agentes de Call Center	Salario base 600€+ comisión de ventas

Es importante destacar que los salarios son diferentes en cada país debido a las distintas escalas salariales y condiciones económicas. La disparidad en los salarios entre Venezuela y España refleja las diferencias en las escalas salariales y las condiciones económicas de cada país. Mientras que en Venezuela los salarios tienden a ser más bajos debido a la crisis económica que ha tenido durante los últimos años y la devaluación de la moneda, en España los salarios suelen ser más altos, en línea con el costo de vida y las normativas laborales europeas.

Sin embargo, a pesar de estas discrepancias, es interesante observar que el coste asociado a los tratamientos y consultas odontológicas se mantiene constante en ambas ubicaciones. Esto se debe a que el valor de los servicios odontológicos se determina principalmente por criterios profesionales y de mercado, los cuales no están directamente relacionados con las diferencias salariales entre países.

En otras palabras, el precio de un tratamiento dental, ya sea una limpieza, una extracción o un procedimiento más complejo, se establece en función de factores como el equipamiento utilizado, la calidad de los materiales, la experiencia del personal clínico y las tarifas competitivas del mercado local. Estos elementos son universales y no están influenciados por las variaciones salariales entre países.

Por lo tanto, a pesar de que los profesionales de la odontología en Venezuela pueden percibir salarios más bajos en comparación con sus colegas en España, el coste para el paciente de recibir un tratamiento dental de calidad puede ser similar en ambas ubicaciones. Esta uniformidad en los precios refleja la naturaleza globalizada del sector odontológico y la necesidad de mantener estándares profesionales consistentes, independientemente de la ubicación geográfica.

3.7. Innovaciones desarrolladas por la empresa.

La empresa ha dedicado varios años a la investigación y desarrollo de innovaciones en el ámbito de la odontología móvil, con un enfoque centrado en la excelencia y la seguridad del paciente. Este proceso ha sido respaldado por una inversión significativa en recursos internos, incluyendo personal altamente especializado y tecnología de vanguardia. Desde el inicio, hemos trabajado arduamente para desarrollar soluciones efectivas que aborden las necesidades específicas de los pacientes, garantizando al mismo tiempo la calidad y la seguridad de nuestros servicios.

Hasta el momento, no hemos recurrido a la subcontratación para el desarrollo de nuestras patentes. Esto se debe a que contamos con un equipo interno altamente capacitado, compuesto por odontólogos con experiencia en investigación y desarrollo, así como especialistas en administración que comprenden las necesidades del mercado y las regulaciones pertinentes. Nuestro equipo posee el conocimiento y la capacitación necesarios para llevar a cabo todas las etapas del proceso de desarrollo de las patentes, desde la investigación inicial hasta la presentación de las solicitudes ante las autoridades correspondientes.

Esta estrategia nos ha permitido mantener un control directo sobre el desarrollo de nuestras innovaciones y garantizar que estén alineadas con nuestros objetivos y estándares de calidad. Sin embargo, estamos abiertos a considerar la posibilidad de colaborar con consultores externos especializados en propiedad intelectual y derecho de patentes para garantizar el cumplimiento con las regulaciones locales y maximizar la protección de nuestras innovaciones.

Asimismo, reconocemos la importancia de priorizar la protección de nuestras patentes en España, un mercado estratégico para nuestra empresa. Para lograr este objetivo, estaríamos en proceso de establecer alianzas con grandes fundaciones y entidades que puedan proporcionar el apoyo necesario para avanzar con el proceso en el país. Esta estrategia no solo incluye la búsqueda de apoyo financiero, sino también la colaboración con universidades, centros de investigación y otras instituciones que pueden contribuir con conocimientos y recursos técnicos. Estas colaboraciones nos permitirán no solo cumplir con las regulaciones legales, sino también contribuir al desarrollo de políticas y regulaciones que fomenten el crecimiento y la expansión de los servicios de odontología móvil en el país. Además, estamos comprometidos a operar dentro de un marco legal y ético sólido, asegurando que nuestros servicios sean seguros, accesibles y de alta calidad para todos los pacientes en España.

La decisión de no subcontratar estos desarrollos también nos ha permitido ser más ágiles y flexibles en nuestra capacidad de respuesta a las necesidades del mercado y de nuestros pacientes. Al mantener el desarrollo dentro de la empresa, podemos garantizar una mayor coherencia en la implementación de nuestras tecnologías y adaptaciones necesarias para cumplir con las normativas locales y los requisitos específicos de nuestros usuarios.

Debido a que, el proyecto aún no se ha implementado, es relevante considerar que los costos y derechos de propiedad derivados están siendo estimados y planificados en función de los requerimientos proyectados para el desarrollo de las patentes. Hasta el momento, la empresa ha asignado recursos internos para la investigación y el diseño de las innovaciones que formarán parte de las patentes de Sonrisas Móviles. En este sentido, se han realizado estimaciones de los costos asociados con los honorarios legales, los procesos de registro de

patentes y otros gastos relacionados con la protección de la propiedad intelectual.

Además, en lo que respecta a los derechos de propiedad derivados, se está trabajando en la identificación y evaluación de los activos intangibles que surgirán como resultado de la investigación y desarrollo de las patentes. Estos derechos se encuentran en proceso de definición y se establecerán de acuerdo con las regulaciones y leyes aplicables a la propiedad intelectual en el momento de la implementación del proyecto; Ya que el proyecto aún está en fase de planificación y desarrollo, es fundamental realizar un seguimiento cuidadoso de los costos y derechos asociados con las patentes, así como ajustar las estimaciones según sea necesario a medida que avance el proyecto hacia la implementación.

Nuestro compromiso es expandir nuestras operaciones y proteger nuestras innovaciones en España, donde la demanda de servicios de salud a domicilio está en aumento. Planeamos realizar el registro de nuestras patentes bajo la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM), asegurando que nuestras tecnologías estén protegidas legalmente. Además, estaríamos trabajando para cumplir con todos los requisitos normativos y legales necesarios para operar en el país, lo que incluye la adecuación de nuestras prácticas a las normativas locales de salud y seguridad.

En cuanto a la protección legal de nuestro servicio a domicilio en España, nos basamos en el artículo 43 de la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias. Este artículo establece el marco legal para la prestación de servicios sanitarios en el ámbito domiciliario, lo que incluye la práctica de la odontología móvil. Reconoce la posibilidad de ejercer la odontología fuera del consultorio, permitiendo así la atención odontológica en el hogar de los pacientes.

Nuestro objetivo es que, a través de estas alianzas y el cumplimiento riguroso de las normativas vigentes, podamos posicionar a Sonrisas Móviles como un líder en el mercado de la odontología móvil en España. Esto no solo beneficiará a nuestros pacientes, proporcionándoles servicios accesibles y de alta calidad,

sino que también contribuirá al desarrollo del sector de la salud a domicilio en general. Con una patente registrada y un modelo de negocio adaptado a las necesidades locales, esperamos establecer una presencia sólida y sostenible en el mercado español, garantizando que nuestros innovadores servicios lleguen a aquellos que más los necesitan.

Desde el inicio, nos hemos enfocado en construir un equipo interno fuerte y competente, capaz de abordar los desafíos técnicos y operativos asociados con el desarrollo de equipos portátiles y procedimientos optimizados para el entorno domiciliario. Esta estrategia nos ha permitido mantener un control directo sobre la calidad y la dirección de nuestras innovaciones, asegurando que cada desarrollo cumpla con nuestros altos estándares de excelencia y seguridad.

3.8 Análisis de los clientes. Mapa de empatía.

En este apartado se procederá a desarrollar el mapa de empatía, es una herramienta desarrollada por XPLANE (ahora Dachis Group), que nos ayuda a entender mejor a nuestro cliente a través de un conocimiento más profundo del mismo, su entorno y su visión única del mundo y de sus propias necesidades.

Esta herramienta, aunque lleva tiempo utilizándose en el design thinking, realmente ha ganado visibilidad y popularidad de la mano del imprescindible “Generación de Modelos de Negocio” de A. Osterwalder (2010), ya que resulta un complemento imprescindible del Business Model Canvas.

El mapa de empatía es una herramienta crucial en el desarrollo de Sonrisas Móviles, ya que nos permite comprender en profundidad las necesidades, deseos y preocupaciones de nuestro público objetivo. En un esfuerzo por ofrecer una atención odontológica verdaderamente inclusiva y personalizada, es fundamental entender las experiencias y emociones de las personas con discapacidades, problemas de movilidad, adultos mayores y aquellos diagnosticados con autismo.

A través del mapa de empatía, nos sumergimos en la vida cotidiana de nuestros pacientes potenciales, explorando sus pensamientos, sentimientos, preocupaciones y aspiraciones. Esto nos brinda una visión holística de sus

necesidades y nos ayuda a diseñar servicios y experiencias que se ajusten perfectamente a sus circunstancias individuales.

En este análisis detallado del mapa de empatía de Sonrisas Móviles, exploramos las distintas dimensiones del cliente, desde sus deseos y frustraciones hasta sus interacciones con el sistema de atención médica. Con esta comprensión profunda, estamos mejor equipados para ofrecer soluciones que realmente marquen la diferencia en la vida de aquellos a quienes servimos.



Figura 3. Mapa de Empatía 1 (Elaboración propia)

que puedo recibir atención dental en la comodidad y seguridad de mi hogar, sin preocuparme por desplazamientos.
Pienso que Sonrisas Móviles comprende las dificultades que enfrento para acceder a la atención dental convencional y me ofrece una solución adaptada a mis necesidades.
Me siento agradecido por la atención personalizada y el esfuerzo del equipo médico por hacer que mi experiencia sea lo más cómoda y sin estrés posible.

Escucho explicaciones claras y tranquilizadoras por parte del personal médico sobre los procedimientos que se llevarán a cabo en mi hogar.
Recibo atención personalizada y consejos sobre cuidados bucales que son relevantes para mi situación individual, lo que me hace sentir escuchado y cuidado.
Escucho opciones y alternativas para mi tratamiento dental, lo que me permite tomar decisiones informadas sobre mi salud bucal.



Veo un equipo médico comprometido que llega a mi hogar con todo el equipo necesario para brindar atención dental completa y de calidad.
Observo la disponibilidad de tecnología y herramientas móviles diseñadas para facilitar el tratamiento dental en entornos domésticos.
Ve un servicio que se adapta a mis necesidades específicas, lo que me da confianza y me hace sentir valorado como paciente.

Expreso mi agradecimiento por la comodidad y conveniencia de recibir atención dental en casa, lo que hace que mi experiencia sea mucho menos estresante.
Comparto mi experiencia positiva con amigos y familiares, alentándolos a considerar este servicio si enfrentan desafíos similares para acceder a la atención dental.
Me comprometo a seguir las recomendaciones del equipo médico para mantener una buena salud bucal y aprovechar al máximo el tratamiento recibido en mi hogar.

QUÉ LO FRUSTRA?

Me frustra la falta de accesibilidad y opciones adecuadas de atención dental para personas con movilidad reducida o condiciones especiales, lo que dificulta mi acceso a la atención médica necesaria.
También me preocupa sentirme vulnerable o incómodo durante el tratamiento en mi hogar, lo que aumenta mi ansiedad y estrés.
La falta de conciencia y comprensión sobre las necesidades de las personas con condiciones especiales en el sistema de salud dental me causa frustración y desaliento.

QUÉ LO MOTIVA?

Valoro la comodidad y conveniencia de recibir atención dental en mi hogar, lo que me permite evitar desplazamientos difíciles y estresantes.
Aprecio el enfoque personalizado y la atención centrada en mis necesidades individuales, lo que me hace sentir valorado y respetado como paciente.
Experimento una sensación de alivio y satisfacción al recibir la atención que necesito, a pesar de las dificultades y limitaciones que enfrento, lo cual mejora mi calidad de vida y bienestar general.

Figura 4. Mapa de Empatía 2 (Elaboración propia)

Como Odontólogo, siento satisfacción al poder brindar atención odontológica de calidad a personas que enfrentan dificultades para acceder a servicios convencionales.
Pienso que estoy contribuyendo positivamente a la comunidad al ofrecer soluciones innovadoras y adaptadas a las necesidades de cada paciente.

Escucho historias inspiradoras y emotivas de pacientes que valoran enormemente el servicio que brindamos, lo que refuerza mi sentido de propósito y satisfacción. También escucho las preocupaciones y necesidades de mis pacientes, lo que me ayuda a adaptar mi enfoque y proporcionar una atención más personalizada y efectiva.
A veces escucho comentarios negativos o frustraciones por parte de los pacientes, lo que me impulsa a seguir mejorando y buscar formas de superar los desafíos.

Observo a pacientes con una variedad de necesidades y condiciones dentales, lo que me permite desarrollar habilidades para adaptarme a diferentes situaciones y ofrecer un cuidado personalizado.
Veo la gratitud y la alegría en los rostros de mis pacientes cuando experimentan la comodidad y la conveniencia de recibir atención en su propio hogar.
También veo los desafíos y obstáculos que enfrentan mis pacientes con movilidad reducida o condiciones especiales, lo que me motiva a buscar soluciones efectivas y creativas.

PIENSA Y SIENTE

ESCUCHA



VE

DICE Y HACE

Expreso mi compromiso con la excelencia y la calidad en la atención odontológica, mostrando empatía y compasión en cada interacción con los pacientes.
Comparto mi conocimiento y experiencia con colegas y otros profesionales de la salud para colaborar en el desarrollo de soluciones innovadoras y efectivas.
Me esfuerzo por superar las barreras y limitaciones para brindar una atención accesible y de calidad a todos mis pacientes, sin importar sus circunstancias.

QUÉ LO FRUSTRA?

Experimento frustración y desafíos al enfrentarme a las limitaciones de recursos y logística para brindar atención en entornos domiciliarios.
Me preocupa la falta de conciencia y comprensión sobre las necesidades de los pacientes con condiciones especiales en el sistema de salud dental, lo que dificulta mi capacidad para brindar la mejor atención posible.
A veces me siento abrumado por la carga emocional de tratar con pacientes que enfrentan desafíos significativos, pero encuentro satisfacción en poder ayudarlos a superar esos obstáculos.

QUÉ LO MOTIVA?

Experimento una sensación de realización y propósito al poder hacer una diferencia positiva en la vida de mis pacientes, mejorando su calidad de vida y bienestar general.
Me enorgullezco de formar parte de un equipo dedicado y apasionado que busca constantemente formas de mejorar y ofrecer la mejor atención posible a quienes más lo necesitan.
Obtengo satisfacción profesional al ver cómo mis pacientes recuperan su sonrisa y su confianza gracias al cuidado y la atención que reciben, lo que fortalece mi compromiso con mi trabajo y mi misión.

3.9 Viaje de la experiencia del cliente.

En este apartado se procederá a desarrollar el viaje de experiencia del cliente.

El customer journey map, es una herramienta de Design Thinking que permite plasmar en un mapa, cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que atraviesa nuestro cliente desde un punto a otro de nuestro servicio. (Prim A, 2023)

El viaje de la experiencia del cliente en Sonrisas Móviles comienza mucho antes de la primera consulta y se extiende más allá de la atención odontológica directa. Desde el primer contacto hasta el seguimiento posterior al tratamiento, nos esforzamos por brindar una experiencia excepcional que sea cómoda, accesible y personalizada para cada uno de nuestros pacientes, especialmente aquellos con necesidades especiales como discapacidades, problemas de movilidad, adultos mayores y autismo.

- Fase de descubrimiento: En esta etapa, los clientes potenciales conocen nuestra empresa a través de diversas fuentes, como recomendaciones de amigos o familiares, publicidad en línea o redes sociales, o información proporcionada por instituciones de apoyo a personas con discapacidad. Es crucial que nuestra presencia en línea y nuestra comunicación reflejen nuestro compromiso con la accesibilidad y la atención personalizada.
- Fase de reserva y coordinación: Una vez que los clientes deciden utilizar nuestros servicios, se embarcan en la fase de reserva y coordinación. Aquí, nos esforzamos por hacer que el proceso sea lo más sencillo posible, ofreciendo opciones de reserva flexibles y brindando asistencia personalizada para abordar cualquier necesidad específica que puedan tener.
- Fase de atención odontológica: Durante la consulta, nos centramos en crear un entorno cómodo y acogedor que se adapte a las necesidades individuales de cada paciente. Nuestro equipo está especialmente

capacitado para proporcionar atención sensible y compasiva, asegurándose de que cada paso del proceso sea lo más tranquilo y sin estrés posible.

- Fase de seguimiento y soporte: Una vez completado el tratamiento, mantenemos un contacto continuo con nuestros pacientes para garantizar que estén satisfechos con los resultados y para brindar cualquier apoyo adicional que puedan necesitar. Esto puede incluir recordatorios de citas, seguimiento de tratamientos adicionales o simplemente estar disponibles para responder preguntas o preocupaciones en cualquier momento.
- Fase de retroalimentación: Por último, animamos a nuestros pacientes a compartir sus experiencias con nosotros, ya sea a través de encuestas de satisfacción, reseñas en línea o comentarios directos. Esta retroalimentación nos ayuda a mejorar continuamente nuestros servicios y a adaptarnos mejor a las necesidades cambiantes de nuestros clientes.

El viaje de la experiencia del cliente en Sonrisas Móviles se basa en la empatía, la accesibilidad y la atención personalizada en cada etapa del proceso, asegurando que nuestros pacientes reciban el más alto nivel de cuidado y apoyo en su viaje hacia una mejor salud bucal y bienestar general.

Figura 5. Viaje de la experiencia del cliente 1 (Elaboración propia)

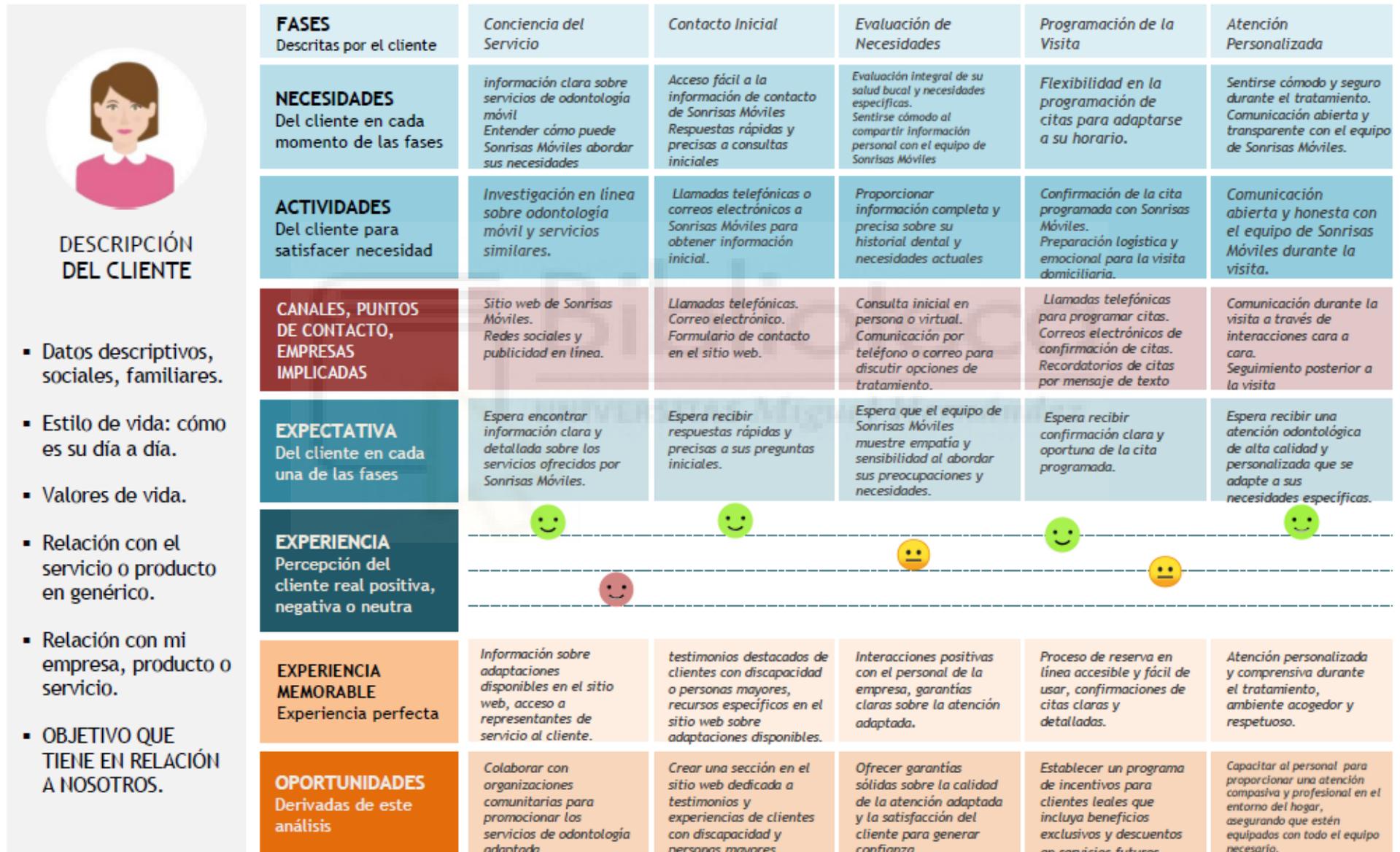
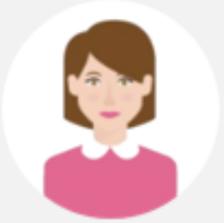


Figura 6. Viaje de la experiencia del cliente 2 (Elaboración propia)

 <p>DESCRIPCIÓN DEL CLIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos descriptivos, sociales, familiares. Estilo de vida: cómo es su día a día. Valores de vida. Relación con el servicio o producto en genérico. Relación con mi empresa, producto o servicio. OBJETIVO QUE TIENE EN RELACIÓN A NOSOTROS. 	FASES Descritas por el cliente	<i>Fase de Descubrimiento</i>	<i>Fase de Investigación</i>	<i>Fase de Evaluación</i>	<i>Fase de Compromiso</i>	<i>Fase de Experiencia del Servicio</i>
	NECESIDADES Del cliente en cada momento de las fases	<i>Acceso a información clara y comprensible sobre servicios adaptados</i>	<i>Información detallada sobre servicios adaptados y experiencias previas de otros clientes.</i>	<i>Confianza en la capacidad de la empresa para proporcionar atención adaptada.</i>	<i>Confirmación de que las adaptaciones necesarias estarán disponibles durante la cita.</i>	<i>Atención adaptada a sus necesidades específicas, ambiente comprensivo y acogedor.</i>
	ACTIVIDADES Del cliente para satisfacer necesidad	<i>Búsqueda en línea de servicios dentales accesibles, consulta con cuidadores o familiares.</i>	<i>Explorar recursos específicos para personas con discapacidad o personas mayores</i>	<i>preguntar sobre la experiencia del personal en el tratamiento de personas con discapacidad.</i>	<i>Comunicarse con la empresa para confirmar adaptaciones necesarias.</i>	<i>recibir tratamiento según las adaptaciones acordadas.</i>
	CANALES, PUNTOS DE CONTACTO, EMPRESAS IMPLICADAS	<i>Sitios web, recursos comunitarios para personas con discapacidad, grupos para personas mayores.</i>	<i>sitios web, testimonios de clientes con experiencias similares</i>	<i>Llamadas telefónicas, correos electrónicos, visitas en persona a la empresa.</i>	<i>Proceso de reserva en línea accesible, confirmación de citas por teléfono o correo electrónico.</i>	<i>Comunicación en persona con el personal de la empresa.</i>
	EXPECTATIVA Del cliente en cada una de las fases	<i>información clara sobre servicios adaptados, posibilidad de comunicarse de manera accesible con la empresa.</i>	<i>Testimonios y reseñas de clientes en situaciones similares, información clara sobre adaptaciones disponibles.</i>	<i>Respuestas comprensivas por parte del personal, garantías de atención adaptada.</i>	<i>Proceso de reserva sin complicaciones y confirmaciones claras sobre las adaptaciones disponibles.</i>	<i>Atención comprensiva y adaptada, ambiente cómodo y respetuoso.</i>
	EXPERIENCIA Percepción del cliente real positiva, negativa o neutra					
	EXPERIENCIA MEMORABLE Experiencia perfecta	<i>Durante el tratamiento en casa, el equipo de Sonrisas Móviles hace un esfuerzo adicional para crear un ambiente cálido y acogedor</i>	<i>el dentista explica cada paso del tratamiento de manera clara y paciente, brindando tranquilidad y confianza al cliente.</i>	<i>el cliente recibe un recordatorio personalizado por mensaje de texto</i>	<i>Se toman el tiempo para conocer al cliente y cualquier preocupación que puedan tener antes de comenzar el tratamiento.</i>	<i>el equipo se toma el tiempo para revisar las instrucciones de cuidado postoperatorio</i>
	OPORTUNIDADES Derivadas de este análisis	<i>Oportunidad de ofrecer flexibilidad en los horarios de citas para acomodar las necesidades de movilidad y disponibilidad de las personas mayores.</i>	<i>Oportunidad de asignar un miembro del equipo para comunicarse personalmente con los clientes antes de la cita para abordar cualquier preocupación</i>	<i>Ofrecer servicio las 24 horas para atender cualquier emergencia odontológica</i>	<i>Oportunidad de utilizar equipas y tecnologías adaptativas para garantizar que el tratamiento sea cómodo y seguro para personas con discapacidades y personas mayores..</i>	<i>Oportunidad de establecer canales de comunicación accesibles y fáciles de usar para que los clientes puedan contactar fácilmente con el equipo de Sonrisas Móviles</i>

3.10. Líneas de negocio.

En este apartado, exploraremos las diversas líneas de negocio que conforman la propuesta de Sonrisas Móviles. Esta innovadora empresa se enfoca en brindar servicios odontológicos especializados a comunidades con necesidades específicas, como personas con discapacidad, adultos mayores, individuos con problemas de movilidad y aquellos diagnosticados con autismo. A través de una atención personalizada y accesible, Sonrisas Móviles busca llevar la odontología directamente al hogar de los pacientes, eliminando las barreras tradicionales que dificultan su acceso a la atención dental convencional.

En este contexto, exploraremos las distintas líneas de negocio que conforman la oferta de Sonrisas Móviles, destacando cómo cada una de ellas contribuye a cumplir con la misión de la empresa de proporcionar servicios de calidad que mejoren la calidad de vida y el bienestar odontológico de sus pacientes.

Las líneas de negocio de Sonrisas Móviles se centran en proporcionar servicios odontológicos especializados a comunidades con necesidades específicas, como personas con discapacidad, adultos mayores, individuos con problemas de movilidad y aquellos diagnosticados con autismo. Estas líneas de negocio se desarrollan con el fin de ofrecer una atención personalizada y accesible directamente en el hogar de los pacientes, eliminando las barreras tradicionales que dificultan su acceso a la atención dental convencional.

Entre las líneas de negocio específicas se encuentran

- **Atención Odontológica a Domicilio:** Este servicio principal de Sonrisas Móviles implica llevar la odontología directamente a los hogares de los pacientes, proporcionando servicios que van desde limpiezas dentales hasta tratamientos más complejos, adaptados a las necesidades individuales de cada persona.

- **Atención Especializada:** Sonrisas Móviles ofrece servicios especializados para atender las necesidades únicas de comunidades específicas, como personas con discapacidad, adultos mayores y aquellos con autismo. Esto puede incluir adaptaciones en el proceso de atención, comunicación personalizada y sensibilidad a las necesidades específicas de cada paciente.
- **Alianzas con Entidades Públicas y Privadas:** La empresa establece alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas, como compañías de seguros y organizaciones de atención médica, para ofrecer cobertura y acceso a los servicios odontológicos de Sonrisas Móviles a un público más amplio.
- **Servicios de Emergencia Odontológica:** Sonrisas Móviles también proporciona servicios de emergencia odontológica, brindando atención inmediata y de calidad a aquellos que requieren tratamiento urgente en el hogar.

Estas líneas de negocio se complementan con un enfoque centrado en la calidad, la accesibilidad y la atención personalizada, lo que permite a Sonrisas Móviles satisfacer las necesidades de sus diversos clientes y contribuir positivamente a su bienestar dental y general.

3.11. Internacionalización.

La internacionalización es un proceso estratégico mediante el cual una empresa busca expandir sus operaciones y presencia a mercados internacionales fuera de su país de origen. Este proceso puede implicar diversos enfoques y estrategias, que van desde la exportación de productos y servicios hasta la creación de filiales o alianzas estratégicas con empresas locales en otros países.

La internacionalización de Sonrisas Móviles se presenta como una estrategia emocionante y estratégica para expandir nuestra misión de llevar atención odontológica de calidad directamente a los hogares de quienes enfrentan dificultades para acceder a los servicios dentales tradicionales. Si bien

actualmente hemos establecido nuestra presencia en Venezuela, reconocemos el potencial de crecimiento y la necesidad de nuestros servicios en otras regiones, como Alicante en España.

La elección de Alicante como punto de partida para nuestra expansión internacional se debe a varias razones fundamentales. En primer lugar, Alicante es una ciudad vibrante y diversa, con una población en crecimiento y una economía dinámica. Además, la región de Alicante cuenta con una infraestructura de salud desarrollada y una fuerte demanda de servicios médicos a domicilio, lo que la convierte en un mercado prometedor para Sonrisas Móviles.

Al centrarnos en Alicante como nuestro mercado objetivo para la internacionalización, podemos aprovechar mejor nuestras capacidades y recursos para establecer una sólida presencia local y construir relaciones con comunidades y organizaciones clave en la región. Además, Alicante ofrece un entorno propicio para la prestación de servicios de atención médica a domicilio, con una población diversa y en crecimiento que busca soluciones de salud accesibles y convenientes.

La expansión a Alicante nos brinda la oportunidad de aprovechar nuestra experiencia y conocimientos adquiridos en el mercado nacional de Venezuela para adaptarnos al entorno y las regulaciones locales. Esto nos ayudará a establecer una presencia sólida y sostenible en la región, sentando las bases para futuras expansiones a otros mercados internacionales.

La internacionalización de Sonrisas Móviles representa un paso estratégico hacia adelante en nuestro compromiso de brindar acceso equitativo a la atención odontológica de calidad en todo el mundo. A través de nuestra expansión a Alicante y más allá, esperamos hacer una diferencia positiva en la vida de aún más personas al proporcionarles una atención odontológica conveniente, accesible y compasiva directamente en sus hogares.

4. Análisis de la Posición Competitiva de la Empresa

Se espera que Sonrisas Móviles mantenga una posición competitiva sólida en el mercado de la odontología a domicilio, sustentada en varios aspectos clave que proyectan su ventaja competitiva.

En los próximos años, Sonrisas Móviles continuará destacándose por su propuesta de valor única centrada en la atención odontológica móvil a domicilio. Esta estrategia permitirá a la empresa ofrecer un servicio más conveniente y personalizado, adaptado a las necesidades individuales de cada paciente. La demanda de servicios de atención médica en el hogar se prevé que aumente, lo que favorecerá la posición de Sonrisas Móviles como líder en este segmento del mercado.

En el futuro, Sonrisas Móviles seguiremos invirtiendo en tecnología e innovación para mejorar la calidad y eficiencia de sus servicios. Se espera que la empresa continúe utilizando equipos odontológicos desarmables que permitan realizar tratamientos de alta calidad en el hogar del paciente. Además, se anticipa que Sonrisas Móviles adoptará nuevas tecnologías y prácticas avanzadas en el campo de la odontología móvil, lo que reforzará su reputación como una empresa líder en el sector.

Nos esforzaremos por mantener y mejorar la experiencia del cliente, centrándonos en la atención personalizada y empática. La empresa continuará capacitando a su equipo de profesionales en atención domiciliaria para garantizar que los pacientes reciban un servicio comprensivo y de alta calidad. Se espera que esta experiencia positiva del cliente impulse la lealtad y la satisfacción, lo que contribuirá a la ventaja competitiva de Sonrisas Móviles en el mercado.

Seguiremos implementando una estrategia de marketing integral que abarque múltiples canales de comunicación. Esperamos que la empresa continúe utilizando redes sociales, publicidad en línea y colaboraciones con profesionales de la salud para aumentar la visibilidad de la marca y atraer a nuevos clientes.

Además, Sonrisas Móviles explorará nuevas oportunidades de marketing, como campañas dirigidas a segmentos específicos de la población, para consolidar su posición en el mercado.

Continuaremos con una visión de expansión, explorando oportunidades de crecimiento en nuevos mercados. Se espera que la empresa siga internacionalizándose hacia ciudades como Alicante, donde hay una demanda creciente de servicios de atención médica a domicilio. Esta expansión geográfica permitirá a Sonrisas Móviles diversificar su base de clientes y aumentar su presencia en el mercado, lo que reforzará su posición competitiva a largo plazo.

Actualmente, Sonrisas Móviles se encuentra bien posicionada para mantener y fortalecer su ventaja competitiva en el mercado de la odontología a domicilio en el futuro. Con una propuesta de valor diferenciada, un enfoque en la tecnología e innovación, una experiencia del cliente excepcional, una estrategia de marketing integral y una visión de expansión ambiciosa, la empresa está preparada para seguir creciendo y prosperando en los años venideros.

4.1. Análisis del entorno general. PESTEL

A continuación, se presenta el análisis del entorno general en base a la metodología PESTEL, la cual consiste en analizar los efectos del entorno en base a los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales.

El análisis del entorno general proporciona información valiosa para Sonrisas Móviles al identificar factores externos que pueden influir en nuestro desempeño y en la demanda de sus servicios. Al comprender estos aspectos, la empresa estará mejor preparada para desarrollar estrategias efectivas y aprovechar oportunidades en el mercado de la atención médica a domicilio.

El entorno general en el que opera Sonrisas Móviles es dinámico y está influenciado por una serie de factores externos que pueden impactar en su desempeño y en la demanda de sus servicios.

4.1.1. Análisis detallado de estos aspectos

Político

Regulaciones y Políticas de Salud: El sector de la salud está sujeto a regulaciones y normativas estrictas. Es crucial para Sonrisas Móviles cumplir con los requisitos legales y obtener las licencias y permisos necesarios para operar de manera legal y ética.

Políticas de Bienestar Social: Las políticas gubernamentales que apoyan a las personas mayores y con discapacidades pueden fomentar la demanda de servicios de salud a domicilio.

Económico

Envejecimiento de la Población: El aumento de la esperanza de vida y el envejecimiento de la población son tendencias demográficas importantes que pueden impulsar la demanda de servicios de atención médica a domicilio.

Condiciones Económicas: El nivel de ingresos y la estabilidad financiera de la población pueden influir en la disposición de las personas para invertir en servicios de salud privados. En tiempos de crisis económica, la demanda de servicios privados podría disminuir, aunque los servicios a domicilio podrían ser una opción más económica y accesible.

Socio-Cultural

Las actitudes culturales y sociales hacia la salud y la atención médica pueden influir en la aceptación y la demanda de servicios como los ofrecidos por Sonrisas Móviles. Además, el papel de la familia y los cuidadores en el cuidado de la salud de las personas puede afectar la demanda de servicios de atención médica a domicilio.

Tecnológico

Los avances tecnológicos, como el desarrollo de equipos médicos portátiles y soluciones de telemedicina, pueden mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios de atención médica a domicilio. La conectividad móvil y el acceso a

internet también son factores críticos que pueden facilitar la comunicación y la prestación de servicios remotos.

Ecológico

Sostenibilidad y Responsabilidad Social: Las prácticas sostenibles y la responsabilidad social son cada vez más importantes para los consumidores. Sonrisas Móviles puede integrar prácticas ecológicas en su operación para atraer a un público consciente del medio ambiente.

Impacto ambiental de la movilidad: La operación de servicios a domicilio implica un uso intensivo de transporte, lo que puede tener un impacto ambiental. La empresa puede considerar el uso de vehículos eléctricos o híbridos para mitigar su huella de carbono.

Legal

En el Marco Regulatorio El sector de la salud está sujeto a regulaciones y normativas estrictas que pueden impactar en la operación y la calidad de los servicios de Sonrisas Móviles. Es importante cumplir con los requisitos legales y obtener las licencias y permisos necesarios para operar en el sector de la salud de manera legal y ética.

Es importante mencionar el impacto que ha generado la pandemia, los cambios significativos en las preferencias y el comportamiento de los consumidores en relación con la atención médica. Las medidas de seguridad y las regulaciones relacionadas con la pandemia pueden afectar las operaciones y la prestación de servicios de Sonrisas Móviles, requiriendo adaptaciones y protocolos adicionales.

4.1.2. Importancia del análisis Pestel para Sonrisas Móviles

El análisis PESTEL proporciona a Sonrisas Móviles una comprensión integral de los factores externos que pueden influir en su desempeño y en la demanda de sus servicios. Estos factores son cruciales para la planificación estratégica y la toma de decisiones. Al identificar y analizar estos aspectos, la empresa puede:

- **Desarrollar Estrategias Efectivas:** Adaptarse a las tendencias y cambios del entorno, permitiendo que Sonrisas Móviles diseñe estrategias que aprovechen las oportunidades y mitiguen las amenazas.
- **Mejorar la Preparación:** Anticipar y prepararse para cambios regulatorios, tecnológicos y socioeconómicos, asegurando una operación continua y legal.
- **Aprovechar Oportunidades del Mercado:** Identificar nichos de mercado y áreas de crecimiento, como la creciente demanda de servicios de salud a domicilio debido al envejecimiento de la población.
- **Mitigar Riesgos:** Comprender y gestionar los riesgos asociados con factores políticos, económicos, sociales y legales, minimizando el impacto negativo en la operación.
- **Fomentar la Innovación:** Incorporar avances tecnológicos y prácticas sostenibles que mejoren la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

El análisis PESTEL es una herramienta esencial que permite a Sonrisas Móviles navegar eficazmente en un entorno complejo y en constante cambio, asegurando su crecimiento y sostenibilidad en el mercado de la atención médica a domicilio.

4.2. Análisis del entorno específico.

En este apartado realizaremos un análisis del poder negociador de proveedores y clientes, así como de la competencia actual, y del riesgo de entrada de nuevos competidores o posibles productos sustitutivos, mediante el modelo de análisis de las 5 fuerzas de PORTER.

Este modelo consiste en analizar y medir los recursos de la empresa frente a estas cinco fuerzas: poder de negociación de los clientes, poder de negociación de los proveedores, amenaza de nuevos competidores entrantes, amenaza de nuevos productos sustitutos y rivalidad entre competidores. A partir de los resultados obtenidos, Sonrisas Móviles estará en condiciones óptimas para establecer y planificar estrategias que potencien sus oportunidades o fortalezas para hacer frente a las amenazas y debilidades.

El análisis del entorno específico se centra en factores que afectan directamente a Sonrisas Móviles en su entorno inmediato y dentro de la industria de la atención odontológica a domicilio.

El análisis de la competencia proporciona información sobre las fortalezas y debilidades de otros proveedores de servicios de salud a domicilio, así como las estrategias que pueden estar implementando. Identificar tendencias emergentes en el mercado, como la personalización de los servicios y la integración de tecnología, puede ayudar a Sonrisas Móviles a adaptarse y mantenerse relevante en el mercado.

1. Competidores Directos e Indirectos:

Competidores Directos: Se incluyen empresas que ofrecen servicios odontológicos a domicilio en el mismo mercado geográfico. El análisis de estos competidores proporciona información sobre sus fortalezas, debilidades, estrategias de precios y promoción, así como su participación en el mercado.

Competidores Indirectos: Incluyen clínicas dentales tradicionales, hospitales y otros proveedores de atención médica que podrían expandir sus servicios para incluir la atención odontológica a domicilio. Identificar estos competidores indirectos ayuda a entender las tendencias del mercado y las posibles amenazas a largo plazo.

2. Clientes y Segmentación del Mercado:

Identificar los diferentes segmentos de clientes, como personas mayores, personas con discapacidades, pacientes con movilidad reducida y familias con niños, permite a Sonrisas Móviles adaptar sus servicios y estrategias de marketing para satisfacer las necesidades específicas de cada grupo.

3. Proveedores y Alianzas Estratégicas:

Evaluar la relación con proveedores de equipos médicos, materiales dentales y otros recursos esenciales para la prestación de servicios. Además, identificar posibles alianzas estratégicas con hospitales, centros de atención primaria u otras organizaciones de salud puede proporcionar oportunidades de crecimiento y expansión.

4. Barreras de Entrada y Regulaciones del Sector:

Analizar las barreras de entrada, como los requisitos de licencias y certificaciones, el acceso a equipos especializados y la disponibilidad de personal capacitado, permite a Sonrisas Móviles comprender los desafíos y costos asociados con la entrada al mercado. Además, entender las regulaciones del sector garantiza el cumplimiento legal y ético en todas las operaciones.

5. Tendencias del Consumidor y Cambios en el Comportamiento:

Identificar tendencias emergentes en la industria de la salud y el cuidado personal, como la preferencia por servicios personalizados, la demanda de tecnología innovadora y la atención centrada en el paciente, ayuda a Sonrisas Móviles a adaptar sus servicios y mantenerse relevante en un mercado en constante evolución.

6. Innovaciones Tecnológicas y Digitalización:

Evaluar las innovaciones tecnológicas en equipos médicos, sistemas de información de pacientes y plataformas de comunicación permite a Sonrisas Móviles mejorar la eficiencia operativa, la calidad de la atención y la experiencia del paciente. Además, la digitalización de los servicios y la implementación de herramientas de telemedicina pueden ampliar el alcance de la empresa y mejorar la accesibilidad de los servicios.

7. Impacto de Eventos Externos y Crisis:

Considerar el impacto de eventos externos, como pandemias, desastres naturales o cambios económicos, es crucial para la planificación y la gestión de riesgos. Debemos estar preparados para adaptarse a situaciones imprevistas y mantener la continuidad de nuestras operaciones mientras protege la salud y el bienestar de su personal y clientes.

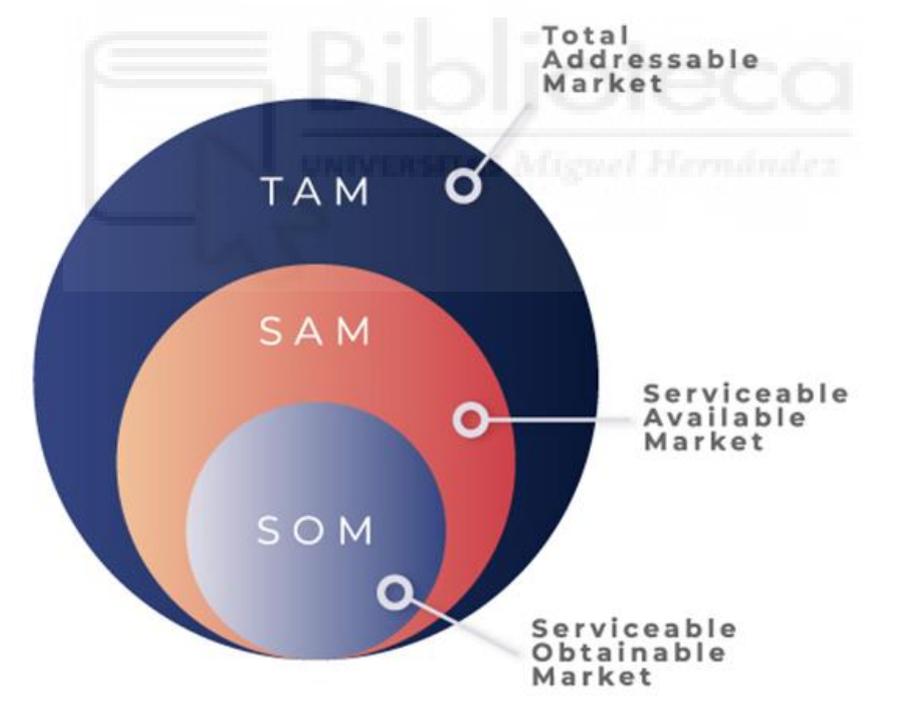
El análisis del entorno específico proporciona a Sonrisas Móviles una comprensión detallada de los factores internos y externos que pueden influir en su desempeño y éxito en el mercado de la atención odontológica a domicilio. Al tener en cuenta estos aspectos, podemos desarrollar estrategias efectivas para aprovechar oportunidades, mitigar riesgos y mantener nuestra competitividad en el sector.

4.3. Análisis de la demanda de mercado. TAM/SAM/SOM.

En este apartado hablaremos de la demanda del mercado como lo menciona (Javier Megías, 2014), es el volumen total de producto, medido en unidades, adquirido por un grupo de compradores, en un lugar y periodo de tiempo dado.

Esta herramienta sirve para hacer una estimación inicial de la oportunidad de mercado que tienes de tu producto o servicio. Cuando aboradas el análisis de mercado, es importante entender el tipo de mercado al que vas dirigido y el tamaño de la oportunidad que supone. Después de entender el tipo de mercado al que vas dirigido, tómate tu tiempo para calcular su tamaño.

Figura 7. TAM/SAM/SOM



Fuente: Centro Europeo de Empresas e Innovación de Valencia

4.3.1. Análisis de la demanda de mercado (TAM/SAM/SOM) para Sonrisas Móviles en Caracas, enfocado en los segmentos de personas mayores y niños

Mercado Total (TAM):

El TAM representa el tamaño total del mercado potencial en Caracas para los servicios de Sonrisas Móviles dirigidos a personas mayores y niños. Sumando el número de personas mayores y niños proporcionados, obtenemos:

$TAM = \text{Número de personas mayores} + \text{Número de niños}$
$TAM = 666,358 \text{ adultos mayores} + 232,881 \text{ niños}$
$TAM = 666,358 \text{ adultos mayores} + 232,881 \text{ niños}$
$TAM = 899,239 \text{ personas}$

Mercado Disponible (SAM):

El SAM se refiere al segmento del mercado que Sonrisas Móviles puede atender con sus servicios. Consideraremos que no todas las personas mayores y niños necesitarán o podrán acceder a los servicios de odontología a domicilio. Asumiremos un porcentaje conservador del TAM como SAM, por ejemplo, el 8%.

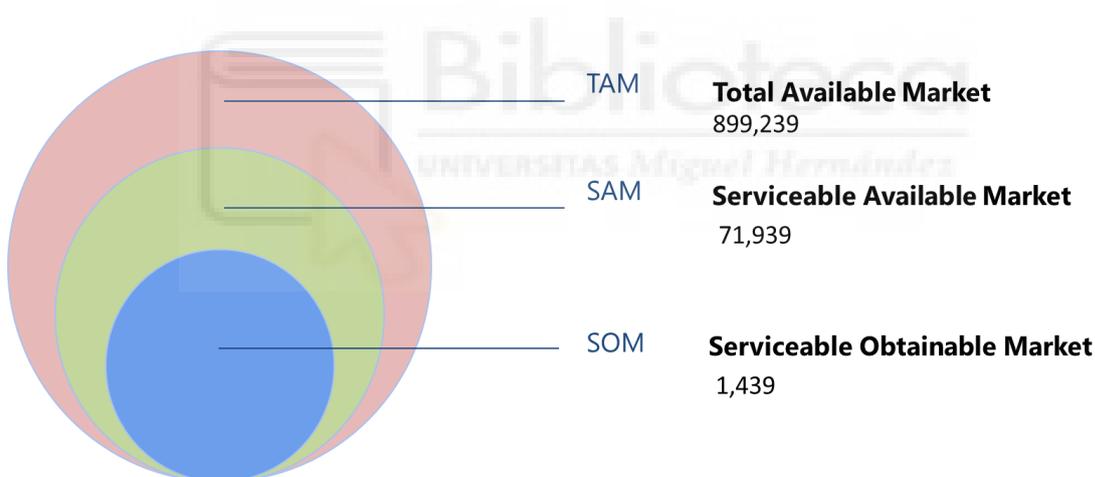
$SAM = 8\% * TAM$
$SAM = 8\% * 899,239$
$SAM = 71,939 \text{ personas}$

Mercado Objetivo (SOM): El SOM representa la parte del SAM que Sonrisas Móviles espera capturar en Caracas. Dado que SOM es una proyección futura y puede variar según diversos factores, como la competencia y la demanda del mercado, estableceremos un objetivo inicial. Asumiremos un objetivo de capturar el 2% del SAM en los próximos años.

$SOM=2\% \times SAM$
$SOM= 2\% * 71,939$
$SOM= 1,439$ personas

Este análisis proporciona una estimación del tamaño del mercado potencial para Sonrisas Móviles en Caracas, centrándose en los segmentos de personas mayores y niños. Ayuda a la empresa a comprender mejor el alcance de su mercado objetivo y a establecer objetivos realistas para su crecimiento y penetración en el mercado.

Figura 8. Población del mercado venezolano



Fuente: Elaboración propia

4.3.2. Análisis de la demanda de mercado (TAM/SAM/SOM) para Sonrisas Móviles en Alicante, enfocado en los segmentos de personas mayores y niños

Mercado Total (TAM):

El TAM representa el tamaño total del mercado potencial en Alicante para los servicios de Sonrisas Móviles dirigidos a personas mayores y niños. Sumando el número de personas mayores y niños proporcionados, obtenemos el TAM.

Total Addressable Market (TAM):
$TAM = \text{Número de adultos mayores} + \text{Número de niños}$
$TAM = 1,117,363 \text{ (adultos mayores)} + 283,152 \text{ (niños)}$
$TAM = 1,400,515 \text{ personas}$

Served Addressable Market (SAM):

El SAM se refiere al segmento del mercado que Sonrisas Móviles puede atender con sus servicios. Consideraremos que no todas las personas mayores y niños necesitarán o podrán acceder a los servicios de odontología a domicilio. Asumiremos un porcentaje conservador del TAM como SAM, por ejemplo, el 5%.

Served Addressable Market (SAM):
$SAM = 5\% * TAM$
$SAM = 0.05 * 1,400,515$
$SAM \approx 70,026 \text{ personas}$

Mercado Objetivo (SOM):

El SOM representa la parte del SAM que Sonrisas Móviles espera capturar en Alicante. Dado que SOM es una proyección futura y puede variar según diversos factores, como la competencia y la demanda del mercado, estableceremos un objetivo inicial. Asumiremos un objetivo de capturar el 2% del SAM en los próximos años.

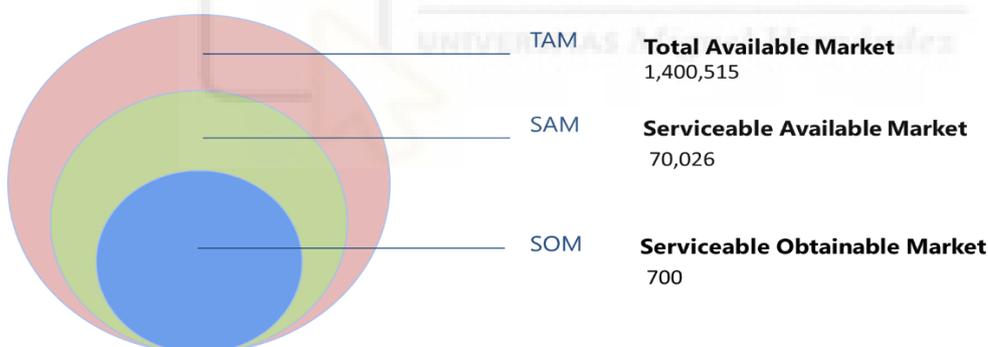
Share of Market (SOM):
$SOM = 1\% * SAM$
$SOM = 0.01 * 70,026$
$SOM \approx 700 \text{ personas}$

Este enfoque permite a Sonrisas Móviles comprender mejor el alcance de su mercado potencial en Alicante, identificando la cantidad de personas mayores y niños que podrían ser clientes potenciales de sus servicios de odontología a domicilio. Además, establece metas claras para la empresa en términos de cuánto del mercado objetivo esperan capturar en un período determinado.

A pesar de que la población de niños y adultos a partir de 50 años es de 966,409, Sonrisas Móviles ha decidido ser un poco más optimista y ampliar su alcance a las personas a partir de los 40 años. Esta decisión se basa en un análisis más profundo del mercado y en la identificación de una oportunidad adicional para ofrecer servicios de odontología a domicilio a una audiencia más amplia y receptiva.

Fuente: http://www.ine.gob.ve/index.php?option=com_content&view=category&id=98&Itemid=51

Figura 9. Población del mercado Alicantino



Fuente: Elaboración propia

Padrón Municipal de Habitantes. Explotación extensa. Año 2022

Población según sexo y edad

Unidades: Personas

Variables de columna: Sexo, Edad (Grupos quinquenales)

Variable de fila: Territorio

	Ambos sexos											Total
	De 0 a 4 años	De 5 a 9 años	De 10 a 14 años	De 15 a 19 años	De 20 a 24 años	De 25 a 29 años	De 30 a 34 años	De 35 a 39 años	De 40 a 44 años	De 45 a 49 años	De 50 a 54 años	
Provincia de Alicante	71.644	88.983	149.315	141.157	127.883	109.529	98.123	78.209	52.423	33.724	14.419	965.409

Fuente: Instituto Valenciano de Estadística (IVE)

Padrón Municipal de Habitantes.

Población según sexo y edad

Unidades: Personas

Variables de columna: Sexo, Edad (Grandes grupos)

Variable de fila: Territorio

	Ambos sexos				Total
	Menos de 16 años	De 40 a 64 años	De 65 a 74 años	De 75 y más años	
Provincia de Alicante	283.152	726.934	207.652	182.777	1.400.515

Fuente: Instituto Valenciano de Estadística (IVE)

Según el informe de Donte Group, cada español invierte en promedio alrededor de 85,88 euros al año en servicios de salud bucodental. Este gasto ha ido en aumento en los últimos años debido a cambios en las expectativas de los pacientes y su consideración hacia la salud oral, que ahora incluye aspectos estéticos además de la ausencia de patologías.

Este cambio en la percepción de la salud bucodental ha generado una mayor demanda de servicios dentales, impulsada por tres factores principales: demográficos, estéticos y clínicos. El aumento de la esperanza de vida y la población mayor que conserva sus dientes naturales requiere una atención bucodental más completa. Además, la creciente atención a la odontología estética ha aumentado la demanda de servicios que van más allá de la salud general. Por último, el incremento en la atención a enfermedades periodontales y mal oclusiones ha generado la necesidad de tratamientos más específicos.

Si nos enfocamos en el contexto económico, se observa una recuperación en el gasto en servicios dentales después de una caída entre 2008 y 2014. Desde 2015 hasta 2022, se ha revertido esta tendencia y el gasto ha alcanzado niveles cercanos a los máximos registrados en 2002.

En cuanto al gasto total en servicios dentales en España, este supera los cuatro millones de euros. Este panorama indica un mercado robusto y en crecimiento en el sector de la salud bucodental

En este apartado quiero comentar que es importante conocer el valor de por vida de los pacientes, como lo menciona (Arman Echevarría, 2019) Tus pacientes,

son el activo más valioso. Pero lo que importa no solo es la cantidad de pacientes nuevos que llegan, es el beneficio total que esos pacientes aportan con el tiempo lo que puede hacer o desmantelar tu clínica o servicio.

En Sonrisas Móviles, estamos comprometidos con implementar una estrategia centrada en el Valor del Tiempo de Vida del Cliente (CLV). Reconocemos que nuestros pacientes no solo son una fuente de ingresos a corto plazo, sino que representan un activo invaluable para el crecimiento sostenible de nuestra clínica dental móvil.

Para llevar a cabo esta iniciativa, nos enfocaremos en comprender en profundidad el valor que cada paciente aporta a lo largo de su relación con nosotros. Esto implicará la implementación de sistemas y procesos para rastrear y analizar el comportamiento y las interacciones de nuestros pacientes a lo largo del tiempo.

Además, nos comprometemos a mejorar continuamente la experiencia del paciente en cada etapa de su viaje con Sonrisas Móviles. Desde el primer contacto hasta el seguimiento post-tratamiento, buscaremos superar las expectativas de nuestros pacientes y fomentar relaciones sólidas y duraderas.

A través de esta estrategia, esperamos maximizar el Valor del Tiempo de Vida del Cliente, lo que nos permitirá tomar decisiones más informadas y efectivas para impulsar el crecimiento y el éxito de Sonrisas Móviles a largo plazo.

El valor del tiempo de vida del cliente (CLV) es una predicción del valor total de un cliente para una empresa a lo largo de toda su relación. CLV es una medida de mercadeo crucial para cualquier negocio, pero especialmente para negocios basados en relaciones como la odontología

Teniendo en cuenta que estamos incursionando en un mercado inexplorado, hemos llevado a cabo una encuesta exhaustiva para comprender mejor la situación y las opiniones de las personas con respecto a nuestro proyecto de Sonrisas Móviles. Esta encuesta nos ha proporcionado una visión integral de las necesidades y expectativas de nuestro público objetivo.

Durante el proceso de encuesta, nos hemos centrado en recopilar información detallada sobre varios aspectos, como la disposición de las personas a recibir

servicios odontológicos a domicilio, Importancia de servicios odontológicos para personas discapacitadas, si conocían algún tipo de servicio odontológico a domicilio y su percepción general sobre la conveniencia y utilidad de nuestro servicio.

Encuesta: Propia

Análisis de Encuesta sobre la Utilización de Servicios Odontológicos a Domicilio para Personas con Necesidades Especiales

La encuesta realizada tiene como objetivo comprender la disposición de las personas a utilizar y recomendar un servicio odontológico a domicilio especializado para personas con discapacidades, problemas de movilidad, personas mayores o autismo.

Los resultados son los siguientes:

- Sí, definitivamente lo utilizaría y compartiría la información: 58.8%
- Probablemente lo utilizaría y lo compartiría si la experiencia es satisfactoria: 37.5%
- No, probablemente buscaría otras opciones de atención odontológica: 3.7%

Análisis de Resultados

- Alta Disposición a Utilizar y Recomendar el Servicio con un (58.8%):

Observamos una clara mayoría de los encuestados que definitivamente utilizarían el servicio odontológico a domicilio y lo compartirían con otros. Este resultado muestra una fuerte aceptación y disposición hacia este tipo de servicios, indicando que existe una demanda significativa en el mercado.

Este grupo representa un segmento clave del mercado que está listo para adoptar y promover activamente los servicios de Sonrisas Móviles. La empresa puede enfocarse en este grupo como su base inicial de clientes y embajadores de la marca.

- Posible Utilización y Recomendación Condicionada a la Experiencia (37.5%):

Un porcentaje considerable de encuestados (37.5%) expresó que probablemente utilizarían y recomendarían el servicio si su experiencia es satisfactoria. Esto indica que, aunque hay interés, la calidad del servicio será crucial para convertir a estos usuarios en clientes leales y promotores.

Para captar y retener a este grupo, debemos asegurarnos de que la experiencia del cliente sea excepcional. Esto incluye aspectos como la calidad de la atención, la puntualidad, la profesionalidad del personal y la comodidad del servicio. Es importante destacar que debemos Implementar un sistema de retroalimentación y nos ayudara a mejorar continuamente los servicios; ya que será clave para satisfacer a este segmento.

- Baja Probabilidad de Utilización (3.7%):

Aunque solo el 3.7% de los encuestados indicó que probablemente buscarían otras opciones de atención odontológica. Este es un porcentaje muy pequeño, lo que nos sugiere que hay pocas barreras significativas o reservas hacia el concepto de odontología a domicilio.

Sin embargo, es importante investigar las razones detrás de su preferencia por otras opciones. Comprender sus preocupaciones puede ayudar a Sonrisas Móviles a ajustar su oferta y comunicación para abordar estos puntos y reducir aún más la resistencia.

Los resultados para esta pregunta de la encuesta son muy alentadores para Sonrisas Móviles. La alta disposición a utilizar y recomendar el servicio, junto con la probable utilización condicionada a la experiencia positiva, sugiere un mercado potencial robusto y receptivo. Este feedback subraya la importancia de centrarse en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente para asegurar no solo la adopción inicial sino también la lealtad y el boca a boca positivo.

Sonrisas Móviles está bien posicionado para penetrar en el mercado de servicios odontológicos a domicilio, especialmente entre personas con discapacidades, problemas de movilidad, personas mayores y autismo. La empresa debe enfocar sus esfuerzos en garantizar una experiencia de cliente superior para convertir la

alta disposición y el interés condicional en una base sólida de clientes satisfechos y promotores activos de sus servicios.

Análisis de Encuesta sobre la Facilidad de Acceso a Servicios Odontológicos para Personas con Discapacidades y Problemas de Movilidad

La encuesta realizada evaluó la percepción de la facilidad de acceso a servicios odontológicos para personas con discapacidades y personas mayores con problemas de movilidad. Los resultados fueron:

- No: 63.7%
- Sí: 15%
- Tal vez: 21.3%



Análisis de Resultados

- Percepción de Dificultad en el Acceso (63.7%)

La mayoría de los encuestados considera que no es fácil acceder a servicios odontológicos para personas con discapacidades y problemas de movilidad. Este resultado indica una barrera significativa en el acceso a la atención odontológica tradicional para estos grupos.

Este hallazgo resalta una necesidad crítica en el mercado. Es aquí donde Sonrisas Móviles tiene una oportunidad importante para posicionarse como una solución efectiva a esta barrera, ofreciendo servicios odontológicos a domicilio que eliminan la necesidad de desplazarse y enfrentarse a posibles obstáculos físicos.

- Percepción de Facilidad en el Acceso (15%)

Solo un pequeño porcentaje considera que el acceso a servicios odontológicos es fácil para personas con discapacidades y problemas de movilidad. Este dato muestra que las soluciones actuales son insuficientes para la mayoría de los afectados.

Aunque este grupo es pequeño, es crucial entender qué factores contribuyen a su percepción positiva. Esto puede incluir la disponibilidad de servicios especializados o la accesibilidad de ciertas clínicas. Podemos concluir y utilizar estrategias para aprender de estos ejemplos y adaptar prácticas para maximizar la accesibilidad y conveniencia.

- Percepción de Acceso Condicional (21.3%)

Un grupo considerable de encuestados respondió "tal vez" cuando se les preguntó sobre la facilidad de acceso a servicios odontológicos. Este grupo probablemente enfrenta incertidumbres o condiciones específicas que afectan su acceso.

Es fundamental investigar más a fondo qué circunstancias influyen en la percepción de este grupo. Pueden estar abiertos a utilizar servicios odontológicos a domicilio si ciertas condiciones se cumplen, como la confiabilidad del servicio, la cobertura del seguro, o recomendaciones de confianza. Abordar estas preocupaciones puede convertir a este grupo en usuarios regulares.

Los datos encontrados destacan la existencia de barreras significativas en el acceso a servicios odontológicos para personas con discapacidades y problemas de movilidad. Con el 63.7% de los encuestados indicando que el acceso no es fácil, y solo un 15% afirmando lo contrario, queda claro que existe una necesidad insatisfecha en este mercado.

Para Sonrisas Móviles, estos hallazgos ofrecen una oportunidad estratégica para cubrir esta brecha en el mercado mediante la oferta de servicios odontológicos a domicilio. Al eliminar las barreras de acceso, la empresa puede no solo satisfacer una demanda crítica, sino también mejorar significativamente la calidad de vida de estos grupos vulnerables. Asimismo, la comprensión y la adaptación a las condiciones específicas de los grupos que respondieron "tal

vez" pueden aumentar aún más la aceptación y el éxito del servicio en el mercado.

Encuesta sobre la Importancia de la Accesibilidad a Servicios Odontológicos para Personas con Necesidades Especiales

La encuesta evaluó la percepción de la importancia de la accesibilidad a servicios odontológicos para personas con necesidades especiales en la comunidad. Los resultados fueron:

- Muy importante: 83.8%
- Importante: 16.2%
- Poco importante: 0%

Análisis de Resultados

- Percepción de Alta Importancia (83.8%)

Las personas consideran que la accesibilidad a servicios odontológicos para personas con necesidades especiales es muy importante. Este resultado destaca una fuerte conciencia y preocupación por la inclusión y el bienestar de estas personas en la comunidad.

Para Sonrisas Móviles subraya una oportunidad por la alta valoración de la importancia de la accesibilidad indica un mercado receptivo y con una necesidad crítica que no está siendo plenamente satisfecha. Al proporcionar servicios odontológicos a domicilios accesibles y personalizados, podemos responder a esta necesidad y posicionarnos como líderes en la atención odontológica inclusiva.

- Percepción de Importancia (16.2%)

Un 16.2% considera la accesibilidad como importante, aunque no de la misma magnitud que el grupo mayoritario. Este segmento todavía reconoce la relevancia de la accesibilidad, aunque puede tener otras prioridades o percepciones de suficiencia en las soluciones actuales.

Para nosotros es crucial para entender y atender las preocupaciones de este grupo. Ya que pueden tener expectativas específicas o experiencias diferentes que influyen su percepción. Adaptando la comunicación y los servicios para demostrar claramente los beneficios y la necesidad de una atención accesible, Sonrisas Móviles puede aumentar la aceptación en este segmento también.

- Percepción de Baja Importancia (0%)

Ninguno de los encuestados considera que la accesibilidad a servicios odontológicos para personas con necesidades especiales sea poco importante. Esto indica un consenso general sobre la relevancia de este tema.

La ausencia de respuestas que consideren la accesibilidad como poco importante refuerza aún más la necesidad y el valor percibido de los servicios que Sonrisas Móviles que ofrecemos. La empresa puede utilizar este consenso para impulsar campañas de concienciación y marketing que destaquen su compromiso con la accesibilidad y la inclusión.

Concluimos con los datos encontrados, reflejan una percepción casi unánime sobre la importancia de la accesibilidad a servicios odontológicos para personas con necesidades especiales en la comunidad. Con el 83.8% de los encuestados calificando la accesibilidad como "muy importante" y el 16.2% como "importante", queda claro que este es un tema crítico y relevante para la mayoría de las personas.

Estos resultados representan una oportunidad estratégica significativa. Al enfocarnos en ofrecer servicios odontológicos accesibles y personalizados a domicilio. Sonrisas móviles puede no solo satisfacer una necesidad crítica, sino también ganar la confianza y el apoyo de la comunidad. Este enfoque fortalecerá la posición como un proveedor líder de atención dental inclusiva, promoviendo la salud y el bienestar de personas con necesidades especiales y contribuyendo a una sociedad más equitativa e inclusiva.

Encuesta sobre el Conocimiento de Clínicas Dentales Especializadas en la Comunidad

La encuesta evaluó el conocimiento de los encuestados sobre la existencia de clínicas dentales que ofrezcan servicios especializados para personas con

discapacidades, problemas de movilidad, personas mayores o autismo. Los resultados fueron:

- Sí, conozco una clínica que ofrece servicios especializados: 10%
- No, no conozco ninguna clínica con este tipo de servicios: 90%

Análisis de Resultados

- Bajo Conocimiento de Servicios Especializados (90%)

Una abrumadora mayoría no conoce ninguna clínica odontológica en su comunidad que ofrezca servicios especializados para personas con discapacidades, problemas de movilidad, personas mayores o autismo. Este resultado destaca una falta significativa de visibilidad o disponibilidad de tales servicios en la comunidad.

Este resultado representa una oportunidad considerable para Sonrisas Móviles. La falta de conocimiento o disponibilidad de servicios especializados significa que existe una gran necesidad no satisfecha en el mercado.

Al introducir y promocionar nuestros servicios odontológicos móviles, podemos llenar este vacío, ofreciendo una solución única y valiosa para una población desatendida.

- Conocimiento de Servicios Especializados (10%)

Solo el 10% de los encuestados conoce una clínica que ofrece servicios especializados. Este pequeño porcentaje indica que, aunque hay algunas opciones disponibles, no son ampliamente conocidas o no están suficientemente promocionadas.

Para captar a este segmento que ya tiene algún conocimiento de servicios especializados, Sonrisas Móviles debemos destacarnos por la calidad y conveniencia de sus servicios a domicilio. Además, es crucial realizar campañas de marketing y concienciación para aumentar la visibilidad y el reconocimiento de la marca.

Los datos reflejan una clara necesidad de servicios odontológicos especializados en la comunidad. Con un 90% de los encuestados indicando que no conocen

ninguna clínica que ofrezca estos servicios, queda evidente que hay una brecha significativa en la oferta actual del mercado.

La empresa puede posicionarse como el proveedor principal de servicios odontológicos a domicilio, especializados para personas con discapacidades, problemas de movilidad, personas mayores y aquellos con autismo. Al hacerlo, no solo satisfaremos una necesidad crítica, sino que también nos diferenciará claramente de las clínicas odontológicas tradicionales.

4.5. Matriz DAFO.

En este apartado se procederá a desarrollar la matriz de análisis DAFO de la empresa, se atribuye a (Albert Humphrey, 2005), un consultor del Instituto de Investigación de Stanford, quien en la década de los 60 les propuso a las empresas más fuertes de Estados Unidos un plan a largo plazo que fuera razonable y ejecutable.

El análisis DAFO, es una herramienta clave para diagnosticar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una organización. Surgió en los años 60 durante investigaciones en la Universidad de Stanford para comprender los fracasos en la planificación empresarial y medir la competitividad. Esta técnica, abreviada como SWOT en inglés, es fundamental en el análisis y diagnóstico empresarial.

El DAFO se centra en factores internos y externos que impactan en la organización.

- Los internos, como fortalezas y debilidades, reflejan el funcionamiento interno del negocio.
- Los externos, como oportunidades y amenazas, son influencias externas más difíciles de controlar.

La matriz DAFO es simple, con dos filas y dos columnas, para categorizar estos factores; Es importante mantener el análisis específico y centrarse en los eventos que generan mayor impacto, como la competencia.

Utilizamos la matriz DAFO para mostrar, de forma clara y sencilla, la situación tanto externa (Oportunidades y Amenazas) a las que se enfrenta Sonrisas Móviles, como interna (Fortalezas y Debilidades) que presenta la empresa, de modo que se pueda diseñar una estrategia adecuada para mejorar en el futuro.

Realizar un análisis DAFO es fundamental para Sonrisas Móviles por varias razones:

- **Identificación de Factores Críticos:** Permite identificar las fortalezas y debilidades internas de la empresa, así como las oportunidades y amenazas externas que enfrenta en su entorno competitivo.
- **Planificación Estratégica:** Ayuda a la empresa a desarrollar estrategias efectivas para capitalizar sus fortalezas, mitigar sus debilidades, aprovechar oportunidades y hacer frente a las amenazas.
- **Toma de Decisiones Informada:** Proporciona una base sólida de información para la toma de decisiones empresariales, permitiendo a Sonrisas Móviles priorizar recursos y acciones de manera más efectiva.
- **Adaptación al Entorno Cambiante:** Al monitorear regularmente el entorno interno y externo de la empresa, Sonrisas Móviles puede adaptarse de manera proactiva a los cambios del mercado y mantener su competitividad a largo plazo.

Tabla 13. Análisis DAFO (Fuente propia)



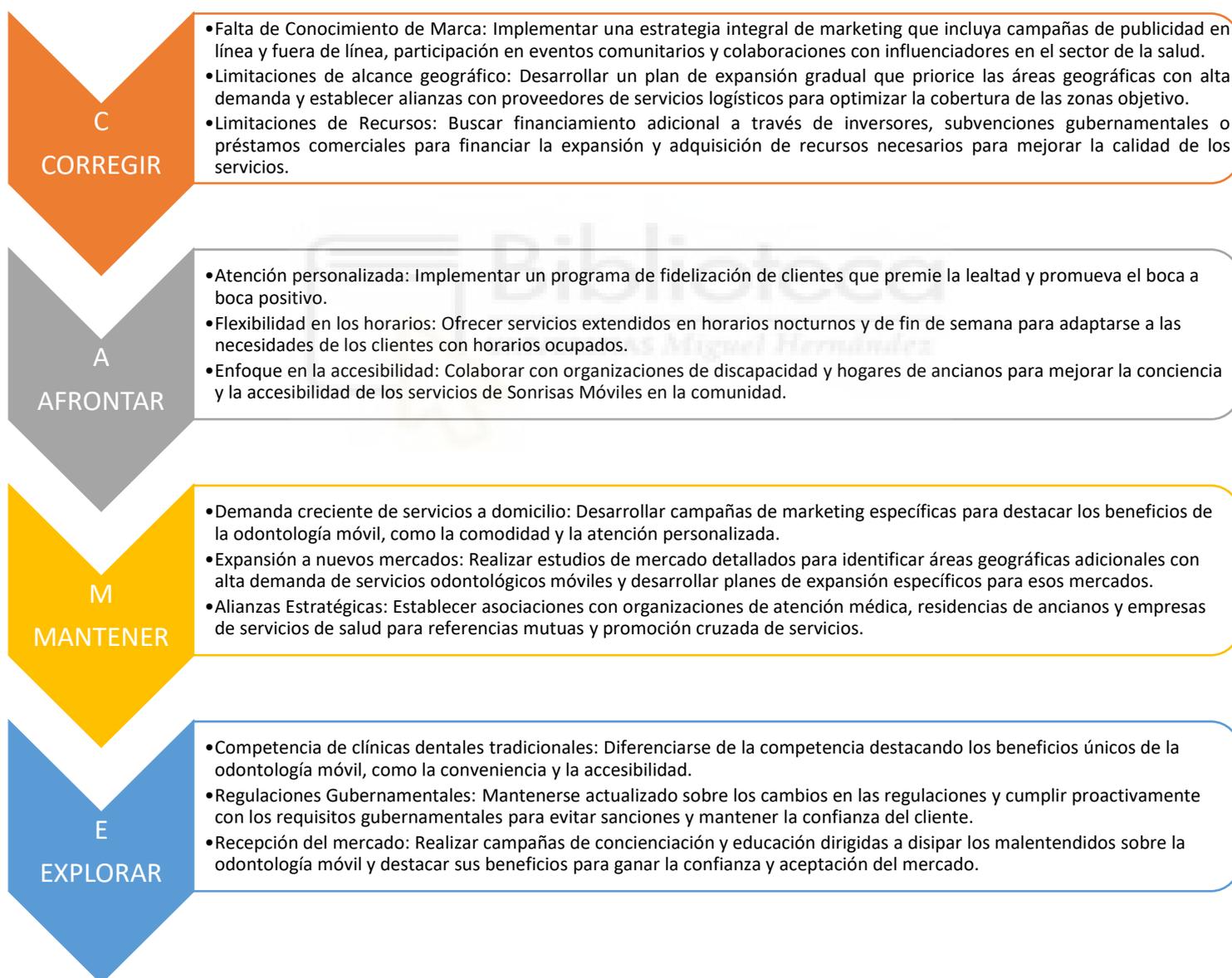
Fuente: Elaboración propia

Una vez realizado en análisis DAFO, y estudiando todos sus factores, se puede afirmar que las oportunidades que ofrece el mercado junto con las fortalezas de la empresa, son suficientes como para poder llevar a cabo el proyecto, intentando minimizar amenazas y afrontar las debilidades que, con el transcurso del tiempo y la experiencia, serán menores.

4.6. Formulación de estrategias. Matriz CAME.

La matriz CAME (Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar) es una herramienta estratégica que se utiliza para desarrollar estrategias a partir del análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).

La matriz CAME proporciona un marco estructurado para identificar acciones estratégicas que aprovechen las fortalezas internas y las oportunidades externas, mientras se abordan las debilidades y amenazas existentes. Esto ayuda a Sonrisas Móviles a desarrollar un plan de acción integral y adaptativo para alcanzar sus objetivos empresariales.



5. Análisis de la Empresa en su sector

Uno de los aspectos clave en cualquier proyecto es entender la dinámica del mercado, es decir, cómo se compite, que variables son las que valora el cliente y quiénes son sus principales actores. Las curvas de valor son una herramienta que nos puede ayudar a identificar y representar gráficamente toda esa información, clave a la hora de reinventar nuestra posición en el mercado.

Existen varios libros que han influido profundamente en la forma de concebir estrategias de negocio en los últimos años, pero sin duda uno de los más conocidos es el genial “La estrategia del océano azul” de W. Chan Kim (2005). Es un interesante libro que nos propone una forma diferente de innovar en valor y reenfoque nuestra posición competitiva en mercados saturados, y que recomiendo sin duda leer.

Una de sus bondades es que, más allá de aportar consejos interesantes y propuestas concretas, nos ofrece herramientas prácticas con las que abordar la creación de nuestro propio océano azul (un espacio inexplorado donde no hay competencia). Posiblemente la más conocida sea la matriz RICE/ERIC (Reducir, Incrementar, Crear, Eliminar), que nos ayuda a redefinir nuestra propuesta de valor, pero existe otra herramienta extremadamente interesante que sin duda vale la pena conocer, y que trabaja a la perfección con la matriz ERIC: las curvas de valor, también llamadas “strategy canvas” o curvas de competencia.

Es importante resaltar que todas las plataformas competidoras se caracterizan por tener una apariencia profesional con información clara y accesible, buscador personalizado, diversidad de autónomos con diversas tarifas, entre otros.

En base a dicha lista se ha llevado a cabo la curva de valor competitiva; herramienta que permite identificar, analizar e imponer factores competitivos, por tanto, nos permite compararnos con el mercado. Para un mejor análisis se ha decidido realizar una curva de valor desde la perspectiva del autónomo y otra desde la perspectiva del estudiante o usuario.

Una curva de valor es una forma de representar gráficamente la dinámica competitiva del mercado actual, pero no centrándose en datos como la cuota de

mercado o posición relativa, sino en la percepción del valor que aporta cada player desde el punto de vista del cliente. Esto que, a primera vista nos podría parecer algo trivial, nos permite comprender de un vistazo cual es la estrategia competitiva de cada uno de actores del mercado... lo que en la práctica implica conocer cómo compiten y seducen a los clientes, punto de partida con el que construir una propuesta innovadora.

Para ello se representan en el eje horizontal los factores clave en los que la industria actual compete e invierte, de los que hablaremos más adelante, y en el eje vertical el nivel de oferta que el comprador recibe en cada uno de los factores competitivos,

La curva de valor es una herramienta estratégica que nos permite visualizar y analizar cómo se posiciona una empresa en relación con sus competidores en el mercado. Consiste en identificar los factores clave que los clientes valoran al elegir un producto o servicio y luego evaluar cómo una empresa se desempeña en cada uno de estos factores en comparación con sus competidores.

En el caso de Sonrisas Móviles, la curva de valor nos permite destacar los elementos diferenciadores de nuestro servicio de atención odontológica a domicilio para personas con discapacidades, problemas de movilidad, personas mayores y autismo.

La curva de valor de Sonrisas Móviles destaca una serie de elementos diferenciadores que hacen que nuestro servicio de atención odontológica a domicilio sea altamente valioso para nuestros clientes:

- **Accesibilidad y comodidad:** Al ofrecer servicios odontológicos en el hogar del paciente, eliminamos la necesidad de desplazamientos y esperas en clínicas dentales, brindando una experiencia más cómoda y conveniente.
- **Personalización y atención centrada en el paciente:** Nuestro enfoque se centra en ofrecer una atención personalizada que se adapte a las necesidades individuales de cada paciente. Esto incluye tiempos de espera reducidos, citas flexibles y una comunicación cercana entre el paciente y el odontólogo.
- **Tecnología avanzada y programas educativos:** Utilizamos tecnología de vanguardia en nuestros tratamientos dentales para garantizar resultados

de alta calidad. Además, ofrecemos programas educativos diseñados para promover la salud bucal continua de nuestros pacientes y brindarles las herramientas necesarias para cuidar su sonrisa.

- Atención de emergencia 24/7: Nuestro servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que proporciona tranquilidad a nuestros pacientes al saber que pueden acceder a atención dental en cualquier momento, incluso en situaciones de emergencia.

5.1. Análisis del sector y sus principales empresas competidoras.

En el mercado venezolano, la llegada de Sonrisas Móviles representaría una oportunidad sin precedentes. Nos encontramos en un territorio inexplorado, un "océano azul", donde la competencia es escasa y la demanda de servicios innovadores es alta. La ausencia de servicios similares nos brinda una ventaja significativa, ya que podemos establecernos como pioneros en el campo de la atención odontológica a domicilio. Al ser los primeros en ofrecer este tipo de servicio en el país, tenemos la oportunidad de capturar una parte importante del mercado y construir una base sólida de clientes leales. Esta situación nos posiciona de manera única para satisfacer las necesidades de una población que busca opciones de atención odontológica conveniente y accesible para nuestro público objetivo.

Por otro lado, en el mercado español, aunque existen competidores bien establecidos que ofrecen servicios de atención odontológica a domicilio en otras comunidades, hemos identificado una interesante oportunidad en la ciudad de Alicante. Actualmente, no hay ningún servicio similar disponible en esta área geográfica específica. Esta brecha en el mercado nos otorga una ventaja significativa, ya que nos permite ingresar a un territorio inexplorado y establecernos como pioneros en la prestación de servicios de atención odontológica a domicilio en la región de Alicante.

Al no tener competidores directos en Alicante, tenemos la oportunidad única de capturar una parte del mercado local y establecer una fuerte presencia en la zona. Esta situación nos proporciona una ventaja competitiva clave para posicionarnos como líderes en el mercado de la atención odontológica a

domicilio en Alicante. Además, al ser los primeros en ofrecer este tipo de servicio en la región, podemos aprovechar el interés y la demanda latentes de los residentes de Alicante en busca de opciones de atención odontológica más convenientes y accesibles.

En resumen, la curva de valor de Sonrisas Móviles refleja nuestro compromiso con la innovación, la accesibilidad y la calidad en la atención odontológica, adaptándonos a las necesidades específicas de nuestros pacientes y aprovechando las oportunidades de mercado tanto en Venezuela como en España.

5.2. Comparación de la empresa y el sector.

Para llevar a cabo el análisis de la competencia en el sector de servicios odontológicos a domicilio, se pueden agrupar los competidores en dos categorías principales: aquellos que ofrecen servicios de atención odontológica en clínicas físicas y aquellos que ofrecen servicios a domicilio.

Dada la creciente demanda de servicios de atención odontológica a domicilio y la proliferación de proveedores en este campo, se ha realizado una lista de competidores basada en aquellos que tienen una presencia destacada en el mercado local o regional. Se ha dado prioridad a aquellos que operan en la misma área geográfica que Sonrisas Móviles pretende abarcar, asegurando así que el análisis sea relevante y centrado en la competencia directa e indirecta.

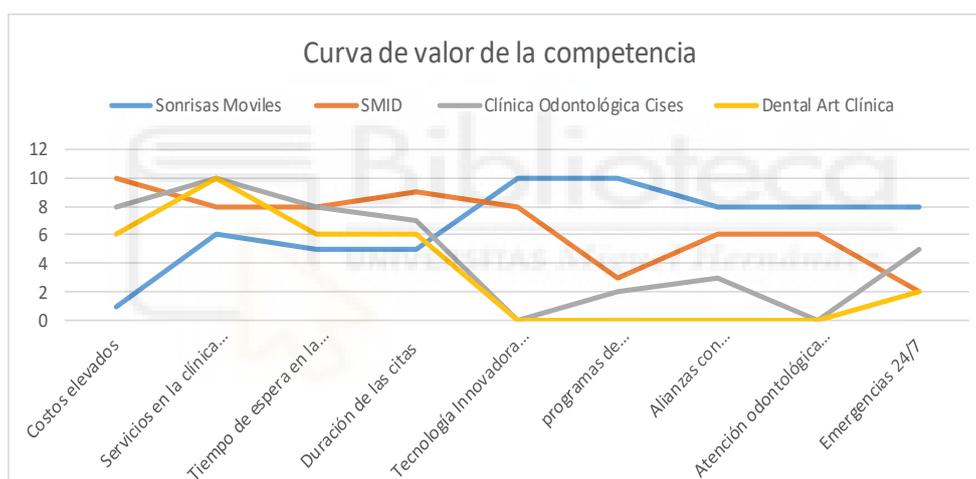
En el caso de Sonrisas Móviles, la competencia directa incluiría otros proveedores de servicios odontológicos a domicilio que operan en la misma área geográfica y ofrecen servicios similares. Esto podría incluir clínicas dentales móviles y otras empresas especializadas en la atención odontológica fuera de las instalaciones tradicionales.

Por otro lado, la competencia indirecta podría incluir clínicas dentales tradicionales que no ofrecen servicios a domicilio pero que compiten por el mismo grupo demográfico objetivo, así como otras empresas de atención médica a domicilio que podrían ofrecer servicios complementarios.

Al identificar y analizar tanto la competencia directa como la indirecta, Sonrisas Móviles podrá desarrollar estrategias efectivas para diferenciarse en el mercado y satisfacer las necesidades específicas de sus clientes de manera más efectiva.

Figura 10. Curva de valor mercado venezolano

	"ELIMINO"	"REDUZCO"			"POTENCIO"		"AÑADO"		
	Costos elevados	Servicios en la clínica solamente	Tiempo de espera en la clínica	Duración de las citas	Tecnología Innovadora en Movilidad	programas de educación dental	Alianzas con organizaciones	Atención odontológica móvil a domicilio	Emergencias 24/7
Sonrisas Mov	1	6	5	5	10	10	8	8	8
SMID	10	8	8	9	8	3	6	6	2
Clínica Odon	8	10	8	7	0	2	3	0	5
Dental Art Cl	6	10	6	6	0	0	0	0	2



Fuente: Elaboración propia

Para crear la curva de valor, primero identificaremos los elementos clave que distinguen a Sonrisas Móviles de sus competidores en Venezuela, SMID, Clínica Integral de Salud y Estética Dental, y Clínica Dental - ART. Luego, representaremos estos elementos en un gráfico para visualizar claramente cómo se posiciona Sonrisas Móviles en relación con sus competidores.

Atención odontológica móvil a domicilio:

Sonrisas Móviles ofrece un servicio único de atención odontológica directamente en el hogar del paciente. Esto elimina la necesidad de que el paciente se desplace a una clínica dental, lo cual puede ser especialmente beneficioso para personas con discapacidad, problemas de movilidad, personas mayores o autismo. La comodidad y conveniencia de recibir atención médica en el hogar son aspectos destacados de esta oferta, lo que permite a los pacientes acceder a la atención sin el estrés adicional de los desplazamientos.

Equipos desarmables para atención dental en el hogar:

A diferencia de las clínicas dentales tradicionales, Sonrisas Móviles utiliza equipos desarmables que pueden transportarse fácilmente y montarse en el hogar del paciente. Esta tecnología innovadora permite realizar tratamientos dentales completos en un entorno doméstico sin comprometer la calidad o la eficacia de la atención. Ninguna otra clínica dental ofrece este tipo de servicio adaptable y conveniente para la atención en el hogar.

Personal especializado en atención domiciliaria:

El equipo de Sonrisas Móviles está compuesto por profesionales altamente cualificados y especializados en la prestación de atención odontológica domiciliaria. Estos profesionales tienen experiencia en trabajar con pacientes en entornos domésticos y están capacitados para adaptarse a las necesidades específicas de cada individuo. Su enfoque compasivo y atención personalizada garantiza una experiencia de tratamiento cómoda y segura para todos los pacientes.

Tecnología innovadora en movilidad:

Sonrisas Móviles utiliza tecnología innovadora en movilidad para llevar sus servicios odontológicos directamente a los hogares de los pacientes. Esta tecnología incluye vehículos especializados equipados con todos los instrumentos y materiales necesarios para realizar una amplia gama de tratamientos dentales. Además, la capacidad de movilidad del equipo permite llegar a áreas remotas o de difícil acceso, garantizando que ningún paciente se quede sin atención.

Programas de educación odontológica:

Como parte de su compromiso con la salud bucal integral, Sonrisas Móviles ofrece programas de educación dental diseñados para empoderar a los pacientes y cuidadores con conocimientos y habilidades para el cuidado bucal en el hogar. Estos programas incluyen sesiones educativas personalizadas, materiales informativos y recomendaciones prácticas para mantener una buena salud oral entre las visitas. Esta iniciativa única demuestra el compromiso de Sonrisas Móviles con la prevención y el bienestar a largo plazo de sus pacientes.

Sonrisas Móviles se destaca en el mercado al ofrecer una combinación única de atención odontológica móvil a domicilio, equipos desarmables, personal especializado, tecnología innovadora en movilidad y programas educativos. Ninguna otra clínica dental en la región ofrece un enfoque tan integral y conveniente para el cuidado bucal, lo que posiciona a Sonrisas Móviles como líder indiscutible en la atención odontológica domiciliaria.

5.2.1. Comparación con la competencia:

SMID:

- Cobertura: Ofrece servicios médicos programados en el hogar desde el año 2000.
- Especialización: Se enfoca en atención médica en el hogar con rango de hospitalización.
- Equipamiento: Utiliza equipos médicos y personal altamente calificado.
- Tecnología: No especifica el tipo de tecnología utilizada.
- Ventaja diferencial: Experiencia y trayectoria en la prestación de servicios médicos en el hogar.

Clínica Integral de Salud y Estética Dental:

- Cobertura: Ofrece tratamientos especializados en salud bucal en clínica.
- Especialización: Enfoque en tratamientos dentales estéticos y de salud bucal.
- Equipamiento: Utiliza equipos dentales modernos en su clínica.
- Tecnología: No especifica tecnología móvil para atención a domicilio.
- Ventaja diferencial: Especialización en tratamientos dentales estéticos y de salud bucal.

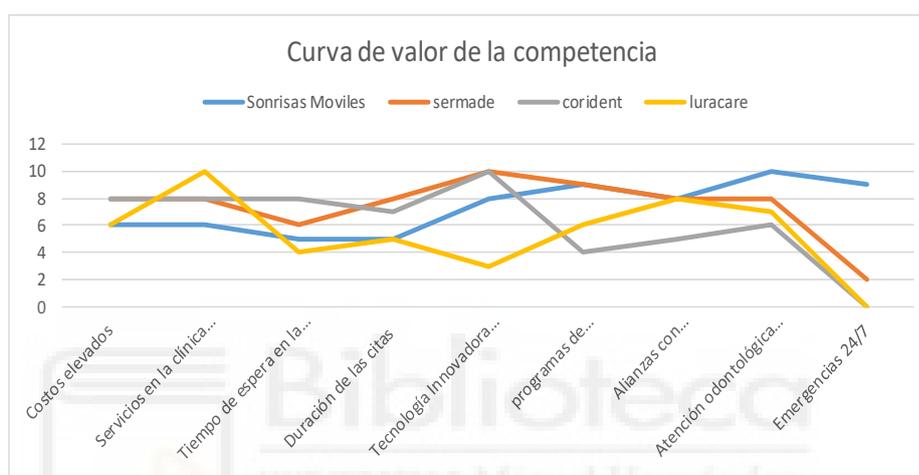
Clínica Dental - ART:

- Cobertura: Ofrece servicios odontológicos en su clínica.
- Especialización: No se especializa en atención a domicilio.
- Equipamiento: Utiliza equipos dentales en su clínica.
- Tecnología: No especifica tecnología móvil para atención a domicilio.
- Ventaja diferencial: Enfoque en tratamientos dentales en su clínica.

Sonrisas Móviles se diferencia de sus competidores al ofrecer una atención odontológica móvil a domicilio con equipos desarmables, lo que permite adaptarse mejor a las necesidades y comodidad de los pacientes. Su enfoque en la accesibilidad para personas con discapacidad y el servicio de emergencias 24/7 también son elementos diferenciadores que resaltan su propuesta de valor única en el mercado.

Figura 11. Curva de valor mercado español

	"ELIMINO"	"REDUZCO"		"POTENCIO"			"AÑADO"		
	Costos elevados	Servicios en la clínica solamente	Tiempo de espera en la clínica	Duración de las citas	Tecnología Innovadora en Movilidad	programas de educación dental	Alianzas con organizaciones	Atención odontológica móvil a domicilio	Emergencias 24/7
Sonrisas Mov	6	6	5	5	8	9	8	10	9
sermade	8	8	6	8	10	9	8	8	2
corident	8	8	8	7	10	4	5	6	0
luracare	6	10	4	5	3	6	8	7	0



Fuente: Elaboración propia

Para crear la curva de valor, primero identificamos los elementos clave que distinguen a Sonrisas Móviles de sus competidores, Sermade, Lura Care y Corident, así como sus respectivas ofertas de valor. Luego, representamos estos elementos en un gráfico para visualizar claramente cómo se posiciona Sonrisas Móviles en relación con sus competidores.

5.2.2. Elementos clave de la oferta de Sonrisas Móviles:

- Atención odontológica móvil a domicilio.
- Equipos desarmables para atención dental en el hogar.
- Personal especializado en atención domiciliaria.

- Tecnología innovadora en movilidad.
- Programas de educación dental.
- Accesibilidad para personas con discapacidad.
- Servicio de emergencias 24/7.

Con base en la comparación con nuestros competidores, Sonrisas Móviles destaca por varios elementos que contribuyen a una propuesta de valor diferenciada y superior:

Atención odontológica móvil a domicilio: Mientras que nuestros competidores se centran en atender a pacientes en centros especializados o residencias de mayores, Sonrisas Móviles ofrece la conveniencia y comodidad de recibir atención odontológica directamente en el hogar del paciente, eliminando la necesidad de desplazarse.

Equipos desarmables para atención dental en el hogar: A diferencia de Sermade, Lura Care y Corident, que utilizan automóviles adaptados. Sonrisas Móviles emplea equipos desarmables que permiten una atención más completa y personalizada en el domicilio del paciente.

Personal especializado en atención domiciliaria: Nuestro equipo está especialmente capacitado en la atención domiciliaria, lo que garantiza un servicio adaptado a las necesidades específicas de cada paciente, especialmente aquellos con discapacidad, problemas de movilidad, personas mayores y autismo.

Tecnología innovadora en movilidad: Sonrisas Móviles utiliza tecnología innovadora tanto en sus equipos desarmables como en la gestión de citas y servicios, lo que mejora la eficiencia y la calidad de la atención.

Programas de educación dental: Además de brindar tratamientos odontológicos, ofrecemos programas de educación dental personalizados para nuestros pacientes, lo que promueve la prevención y el autocuidado dental a largo plazo.

Accesibilidad para personas con discapacidad: Nuestra atención está diseñada para ser completamente inclusiva, adaptada a las necesidades de personas con discapacidad, problemas de movilidad y otras condiciones especiales.

Servicio de emergencias 24/7: Sonrisas Móviles ofrece un servicio de atención de emergencias las 24 horas del día, los 7 días de la semana, brindando tranquilidad y apoyo continuo a nuestros pacientes en cualquier situación.

Además, al utilizar equipos desarmables, demostramos un enfoque innovador y centrado en el paciente, lo que nos posiciona como líderes en el mercado. Nuestra capacidad para adaptarnos al entorno del paciente y brindar atención de alta calidad en su propio hogar es un diferencial significativo que nos permite ofrecer una propuesta de valor única y altamente competitiva en el mercado de la atención odontológica a domicilio.

En resumen, Sonrisas Móviles se destaca por su enfoque centrado en el paciente, su capacidad para brindar atención personalizada y su compromiso con la comodidad, la accesibilidad y la calidad en todos los aspectos de sus servicios odontológicos a domicilio. Esto nos posiciona como la mejor opción para aquellos que buscan una atención odontológica conveniente, eficaz y adaptada a sus necesidades individuales.

Sermade:

- Cobertura: Se especializa en atender a pacientes en centros especiales y residencias de mayores.
- Especialización: Su enfoque se centra en pacientes en residencias de mayores, centros sociosanitarios y personas con discapacidad.
- Equipamiento: Utiliza automóviles móviles para llegar a los lugares de atención.
- Tecnología: No especifica el tipo de tecnología utilizada.
- Enfoque: Proporciona atención principalmente en centros especializados y utiliza automóviles móviles para llegar a ellos.
- Ventaja diferencial: Su atención especializada en centros específicos.

Corident:

- Cobertura: Ofrece servicios de atención odontológica en el domicilio de los pacientes y residencias, utilizando equipos portátiles.
- Especialización: Se especializa en pacientes con diversidad funcional.
- Equipamiento: Cuenta con unidades dentales portátiles para realizar tratamientos en el domicilio del paciente.
- Tecnología: Utiliza unidades dentales portátiles para brindar atención en el domicilio.
- Enfoque: Brinda atención exclusiva en el domicilio del paciente, utilizando equipos portátiles.
- Ventaja diferencial: Ofrece atención odontológica móvil con equipos portátiles.

Lura Care:

- Cobertura: Se enfoca en atender a personas mayores y personas con diversidad funcional.
- Especialización: Dirigido a personas mayores y personas con diversidad funcional.
- Equipamiento: Utiliza automóviles móviles para llegar a los lugares de atención.
- Tecnología: No especifica el tipo de tecnología utilizada.
- Enfoque: Proporciona atención principalmente en centros especializados y utiliza automóviles móviles para llegar a ellos.
- Ventaja diferencial: Se centra en mejorar la salud y el bienestar de las personas mayores y con diversidad funcional.

Sonrisas Móviles:

- Cobertura: Ofrece atención odontológica a domicilio para personas con discapacidad, problemas de movilidad, personas mayores y autismo.
- Especialización: Se especializa en personas con discapacidad, problemas de movilidad, personas mayores y autismo.

- Equipamiento: Utiliza equipos desarmables para brindar atención en el domicilio del paciente.
- Tecnología: Utiliza equipos desarmables para atención a domicilio.
- Enfoque: Ofrece atención personalizada en el hogar del paciente, utilizando equipos desarmables para brindar tratamientos.
- Ventaja diferencial: Utiliza tecnología desarmable para brindar atención a domicilio, lo que le permite adaptarse mejor a las necesidades de los pacientes.

En el gráfico de la curva de valor, podemos observar que Sonrisas Móviles se destaca por ofrecer una combinación única de equipos desarmables para atención en el hogar, personal altamente capacitado y tecnología avanzada, lo que le permite proporcionar una atención odontológica completa y de calidad directamente en el hogar del paciente. Esto le permite diferenciarse de sus competidores y ofrecer un valor añadido significativo a sus clientes.

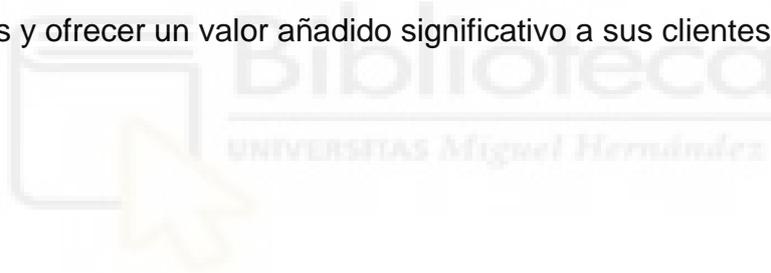


Figura 12. Imágenes de la Competencia



CORIDENT

Fuente: CORIDENT



SERMADE

Fuente:SERMADE



LURACARE

Fuente: LUCARE

Estas empresas han surgido como respuesta a la creciente demanda de atención médica y dental personalizada y conveniente, especialmente para aquellos que enfrentan desafíos para acceder a la atención convencional en clínicas y consultorios.

Clínica Dental - ART y Clínica Integral de Salud y Estética Dental: Estas clínicas se destacan por ofrecer una amplia gama de tratamientos dentales especializados en un entorno clínico tradicional. Aunque sus servicios son de alta calidad, carecen de la opción de atención a domicilio, lo que puede limitar su accesibilidad para ciertos grupos de pacientes.

SMID (Servicios Médicos Integrados a Domicilio) y Sermade: Ambas empresas se especializan en brindar servicios médicos a domicilio, abarcando desde atención básica hasta hospitalaria. SMID destaca por su enfoque integral y la capacidad de ofrecer servicios médicos programados en el hogar, lo que resulta conveniente para pacientes con necesidades específicas de atención médica. Sermade, por otro lado, se ha centrado en proporcionar atención médica domiciliaria con rango de hospitalización, lo que puede ser crucial para pacientes con condiciones médicas más graves.

CORIDENT y Sonrisas Móviles: Estas empresas se destacan en ofrecer servicios odontológicos a domicilio, lo que supone una alternativa conveniente para pacientes con dificultades para desplazarse a una clínica dental.

CORIDENT se especializa en adaptar sus servicios a pacientes con diversidad funcional, mientras que Sonrisas Móviles utiliza equipos desarmables para proporcionar tratamientos adaptados a las necesidades específicas de pacientes con discapacidad, problemas de movilidad, personas mayores y autismo.

Lura Care: Esta empresa se enfoca en proporcionar servicios sanitarios a personas mayores y personas con diversidad funcional en el hogar. Aunque no se especializa en odontología, ofrece una amplia gama de servicios médicos y de atención domiciliaria, lo que la convierte en una opción integral para aquellos que requieren cuidados médicos personalizados en el hogar.

Podemos concluir, cada una de estas empresas ofrece una propuesta única en el mercado de la salud y la atención domiciliaria, adaptándose a las necesidades específicas de sus pacientes. Sonrisas Móviles se destaca por su enfoque innovador en la atención odontológica móvil a domicilio, ofreciendo una solución única y conveniente para pacientes con dificultades para acceder a la atención convencional en una clínica dental.

5.3. Política de Marketing Mix de la empresa:

En este apartado hablaremos del marketing mix como lo menciona Philip Kotler. (2018). Es el conjunto de herramientas que ayudan a una empresa a alcanzar sus objetivos y a tomar mejores decisiones de mercado. Mediante diferentes variables, se realiza un esfuerzo conjunto para influir en los consumidores y motivarlos a elegir un producto o servicio determinado.



Fuente: Unstop

La política de marketing mix de Sonrisas Móviles se basa en una comprensión profunda de las necesidades y expectativas de sus clientes, así como en la capacidad de adaptarse a un mercado dinámico y en constante evolución. Esta política se centra en los cuatro elementos fundamentales del marketing mix: producto, precio, Punto de venta y promoción.

En primer lugar, en cuanto al producto, Sonrisas Móviles se distingue por ofrecer servicios odontológicos móviles a domicilio, adaptados específicamente para personas con discapacidad, problemas de movilidad, personas mayores y autismo. Estos servicios incluyen atención odontológica integral, programas de educación dental y atención de emergencias 24/7. Además, la empresa utiliza equipos desarmables que permiten brindar tratamientos de calidad en el hogar del paciente.

En cuanto al precio, Sonrisas Móviles adopta una estrategia que busca ser competitiva en el mercado, al mismo tiempo que refleja el valor añadido de sus servicios personalizados y convenientes. Los precios se determinan teniendo en cuenta factores como el costo de los equipos desarmables, el personal especializado y la accesibilidad para personas con necesidades especiales.

En cuanto a la plaza, Sonrisas Móviles se distingue por su capacidad para llegar directamente al hogar del paciente, eliminando así las barreras físicas y

logísticas que impiden el acceso a la atención odontológica convencional. La empresa opera en áreas urbanas y suburbanas, atendiendo a clientes en sus propios hogares, residencias o centros de atención especializada.

Finalmente, en lo que respecta a la promoción, Sonrisas Móviles utiliza una variedad de estrategias de marketing para dar a conocer sus servicios y llegar a su público objetivo. Esto incluye publicidad en línea y fuera de línea, participación en eventos comunitarios, colaboraciones con organizaciones de apoyo y una fuerte presencia en redes sociales. Además, la empresa se centra en la creación de relaciones sólidas con sus clientes, fomentando la confianza y la lealtad a través de una comunicación clara y transparente.

La política de marketing mix de Sonrisas Móviles se centra en ofrecer servicios odontológicos móviles de alta calidad, adaptados a las necesidades específicas de sus clientes, a precios competitivos y con una fuerte presencia en el mercado. En conjunto, esta política de marketing mix permite a Sonrisas Móviles posicionarse como líder en el mercado de la atención odontológica a domicilio, ofreciendo servicios de alta calidad, accesibles y adaptados a las necesidades específicas de sus clientes.

5.3.1. Política de Producto.

La política de producto de Sonrisas Móviles se basará en ofrecer servicios odontológicos móviles de alta calidad y adaptados a las necesidades específicas de sus clientes. La empresa se distinguirá por proporcionar atención personalizada y conveniente a personas con discapacidad, problemas de movilidad, personas mayores y autismo, directamente en sus hogares.

Entre los aspectos clave de la política de producto se incluirán

Atención odontológica móvil a domicilio: Sonrisas Móviles brindará la posibilidad de recibir atención dental completa sin necesidad de desplazarse a una clínica, eliminando así las barreras físicas y logísticas para acceder a la atención.

Equipos desarmables: La empresa utilizará equipos odontológicos desarmables que permitirán realizar tratamientos de calidad en el hogar del paciente, garantizando la comodidad y seguridad durante el proceso.

Personal especializado en atención domiciliaria: Sonrisas Móviles contará con un equipo de profesionales altamente capacitados y especializados en la prestación de servicios odontológicos a domicilio, quienes brindarán atención comprensiva y empática a cada paciente.

Tecnología innovadora en movilidad: La empresa empleará tecnología innovadora para garantizar la movilidad eficiente de su equipo y equipos desarmables, lo que permitirá ofrecer un servicio ágil y eficaz en cualquier ubicación.

Programas de educación dental: Sonrisas Móviles se comprometerá a promover la salud bucal mediante programas de educación dental, brindando a los pacientes y sus familias información y herramientas para mantener una buena higiene oral.

La política de producto de Sonrisas Móviles se centrará en proporcionar una atención odontológica móvil de calidad, adaptada a las necesidades individuales de sus clientes y ofrecida en la comodidad y seguridad de su hogar.

5.3.2. Política de Precio.

La política de precios de Sonrisas Móviles se basará en ofrecer tarifas competitivas y transparentes que reflejen el valor añadido de sus servicios odontológicos móviles. La empresa buscará garantizar la accesibilidad económica para sus clientes, al tiempo que asegurará una rentabilidad sostenible para el negocio.

Los aspectos principales de la política de precios

Tarifas competitivas: Sonrisas Móviles establecerá precios competitivos en el mercado, teniendo en cuenta la calidad y conveniencia de sus servicios. Se realizará un análisis de mercado para asegurar que las tarifas sean justas y

atractivas para los clientes, al mismo tiempo que permitan cubrir los costos operativos y generar ganancias.

Transparencia en la fijación de precios: La empresa adoptará una política de transparencia en la fijación de precios, proporcionando a los clientes información clara y detallada sobre los costos de los servicios ofrecidos. Se evitarán cargos ocultos o sorpresas en la factura final, lo que contribuirá a generar confianza y lealtad entre los clientes.

Flexibilidad en las opciones de pago: Sonrisas Móviles ofrecerá diversas opciones de pago para adaptarse a las necesidades y preferencias de sus clientes. Se podrán establecer planes de pago personalizados o acuerdos de financiación para aquellos clientes que lo requieran, garantizando así la accesibilidad económica a los servicios odontológicos móviles.

Descuentos y promociones: La empresa implementará estrategias de descuentos y promociones periódicas para incentivar la demanda de sus servicios y premiar la fidelidad de los clientes. Estas acciones podrán incluir descuentos por pronto pago, paquetes de servicios a precios especiales o promociones por referidos, entre otros.

La política de precios de Sonrisas Móviles se caracterizará por ofrecer tarifas competitivas y transparentes, garantizando la accesibilidad económica para los clientes y una rentabilidad sostenible para el negocio. La empresa buscará equilibrar la oferta de servicios de calidad con una estructura de precios justa y atractiva en el mercado de atención odontológica móvil.

Tabla 14: Baremo

Baremo	
Consulta Tartrectomia y Profilaxis, flúor	80,00 €
Raspado y alisado por cuadrante	60,00 €
Restauración en resina	60,00 €
Restauración Clase VI	80,00 €
Férula Miorelajante	180,00 €
Reconstrucción con vidrio ionomerico	100,00 €
Base de vidrio ionomerico	60,00 €
Sellantes de fosas y fisuras por cuadrante	40,00 €
Terapia pulpar	150,00 €
Capielo	200,00 €
Perno	100,00 €
Carilla Emax	500,00 €
Corona metal-porcelana	380,00 €
Corona Emax	350,00 €
Prótesis removible	370,00 €
Controles Protésicos	30,00 €
Endodoncia + 3 Radiografías	250,00 €
Exodoncia simples	60,00 €
Exodoncias Quirúrgicas	100,00 €
Exodoncias 3 molares	120,00 €
Alargamiento de Corona Clínica	130,00 €
Preservación Alveolar	160,00 €
Emergencias Endodónticas	80,00 €
Emergencias protésicas	80,00 €
Emergencias Periodontales	80,00 €
Radiografías Periapicales	80,00 €
Radiografía Panorámica	- €

Fuente: Elaboración propia

5.3.3. Política de Promoción.

La política de promoción de Sonrisas Móviles se centra en aumentar la visibilidad de la marca, generar interés en sus servicios y fomentar la preferencia de los clientes por la atención odontológica móvil. La empresa utiliza una variedad de estrategias de promoción para alcanzar estos objetivos y mantener una comunicación efectiva con su público objetivo.

A continuación, se describen los principales aspectos de la política de promoción de Sonrisas Móviles:

Estrategias de marketing digital: Sonrisas Móviles emplea diversas tácticas de marketing digital para llegar a su audiencia, como el uso de redes sociales,

anuncios en línea, contenido de blog y correo electrónico. Estas estrategias permiten a la empresa interactuar con los clientes potenciales de manera efectiva y promover sus servicios de manera directa y personalizada.

Campañas publicitarias: La empresa desarrolla campañas publicitarias tanto en medios tradicionales como digitales para aumentar la visibilidad de la marca y destacar los beneficios de la atención odontológica móvil. Estas campañas pueden incluir anuncios en televisión, radio, prensa, así como en plataformas digitales como Google Ads y redes sociales.

Promociones y descuentos: Sonrisas Móviles ofrece promociones y descuentos periódicos para incentivar la demanda de sus servicios y premiar la fidelidad de los clientes. Estas promociones pueden incluir descuentos en tratamientos específicos, ofertas especiales para nuevos clientes o promociones por referidos.

Participación en eventos y ferias: La empresa participa en eventos locales, ferias de salud y actividades comunitarias para aumentar su visibilidad y establecer relaciones con la comunidad. Estas oportunidades permiten a Sonrisas Móviles interactuar directamente con clientes potenciales, proporcionar información sobre sus servicios y crear conciencia sobre la importancia de la salud bucal.

Programas de fidelización: Sonrisas Móviles implementa programas de fidelización para recompensar a los clientes recurrentes y promover la lealtad a la marca. Estos programas pueden incluir beneficios como descuentos exclusivos, servicios gratuitos o acceso a eventos especiales.

En resumen, la política de promoción de Sonrisas Móviles se basa en el uso de estrategias de marketing digital, campañas publicitarias, promociones, participación en eventos y programas de fidelización para aumentar la visibilidad de la marca, generar interés en sus servicios y fomentar la preferencia de los clientes por la atención odontológica móvil.

5.3.4. Política de Distribución.

La política de distribución de Sonrisas Móviles se centrará en asegurar la disponibilidad y accesibilidad de sus servicios de atención odontológica móvil para sus clientes objetivos en las áreas geográficas donde operará. Esta política

incluirá una serie de estrategias y actividades diseñadas para garantizar que los servicios de la empresa lleguen de manera eficiente y oportuna a los hogares y comunidades que los necesitan.

A continuación, se detallan los principales aspectos de la política de distribución futura de Sonrisas Móviles:

Cobertura geográfica: La empresa se asegurará de tener una amplia cobertura geográfica en las áreas donde operará, utilizando sistemas de asignación de recursos y rutas de atención eficientes para llegar a los hogares de sus clientes objetivo. Esto permitirá que los servicios de atención odontológica móvil estén disponibles para aquellos que tengan dificultades para acceder a las clínicas dentales tradicionales.

Red de profesionales: Sonrisas Móviles contará con una red de odontólogos y personal especializado en atención domiciliaria que estarán disponibles para atender las necesidades de los pacientes en sus propios hogares. Esta red se gestionará de manera eficiente para garantizar una cobertura adecuada y una respuesta rápida a las solicitudes de atención.

Coordinación logística: La empresa utilizará sistemas y procesos de coordinación logística para planificar y gestionar las visitas a domicilio de manera efectiva. Esto incluirá la programación de citas, asignación de recursos, gestión de inventario y seguimiento de la atención prestada a cada paciente.

Alianzas estratégicas: Sonrisas Móviles establecerá alianzas estratégicas con instituciones de salud, centros comunitarios, residencias de mayores y otros actores relevantes en el ámbito de la atención médica domiciliaria. Estas alianzas permitirán ampliar su alcance y llegar a más clientes potenciales en diversas comunidades.

Tecnología y herramientas: La empresa utilizará tecnología y herramientas especializadas para facilitar la prestación de servicios de atención odontológica móvil. Esto incluirá equipos portátiles y desarmables que permitirán realizar tratamientos dentales de alta calidad en el hogar del paciente, así como sistemas de gestión de citas y registros médicos electrónicos para una atención más eficiente y coordinada.

La política de distribución futura de Sonrisas Móviles se basará en asegurar la disponibilidad y accesibilidad de sus servicios de atención odontológica móvil a través de una cobertura geográfica amplia, una red de profesionales especializados, coordinación logística eficiente, alianzas estratégicas y el uso de tecnología y herramientas especializadas. Esto permitirá a la empresa llegar a más clientes potenciales y satisfacer sus necesidades de manera efectiva en sus propios hogares.

Dentro de nuestra estrategia de marketing, hemos adoptado un enfoque integral para aumentar la visibilidad y el reconocimiento en el mercado. Hemos priorizado el posicionamiento orgánico mediante técnicas de SEO (Optimización de Motores de Búsqueda), lo que nos ha permitido mejorar nuestra presencia en línea de manera gradual y constante.

Además, hemos complementado esta estrategia con el uso de herramientas como Google Ads para aumentar nuestra visibilidad en los resultados de búsqueda y llegar a una audiencia más amplia y específica. La utilización estratégica de Google Ads nos ha brindado la oportunidad de destacarnos frente a la competencia y captar la atención de clientes potenciales en el momento justo en que están buscando servicios odontológicos a domicilio.

Asimismo, hemos aprovechado plataformas de redes sociales como Instagram para interactuar con nuestra audiencia, compartir contenido relevante y promover nuestros servicios. A través de Instagram, hemos podido establecer una conexión más cercana con nuestros seguidores, mostrando el lado humano de nuestra empresa y generando un mayor engagement con nuestra comunidad.

Nuestra página web también desempeña un papel fundamental en nuestra estrategia de marketing, sirviendo como una herramienta poderosa para informar a los clientes potenciales sobre nuestros servicios, valores y filosofía empresarial. Nos aseguramos de que nuestro sitio web sea intuitivo, informativo y estéticamente atractivo para proporcionar una experiencia óptima al usuario.

Durante nuestro proceso de desarrollo y crecimiento, hemos experimentado tanto altos como bajos en nuestra estrategia de marketing. Hemos aprendido de estas experiencias y hemos sido flexibles para ajustar nuestra estrategia según

las necesidades del mercado y los cambios en el comportamiento del consumidor.

Uno de los cambios más significativos que hemos implementado ha sido el cambio del centro Dr Smile por un enfoque más personalizado con la figura del cirujano Ángel Jesús García. Introdujimos al Dr. Smile como una figura emblemática de nuestra empresa, lo que nos ha permitido generar un mayor nivel de confianza y conexión emocional con nuestros clientes. La personalización de nuestra marca a través del Dr. Smile ha contribuido significativamente a nuestro posicionamiento en el mercado, ya que los clientes tienden a sentirse más cómodos y seguros al confiar en un profesional reconocido y respetado.

El nacimiento de "Sonrisas Móviles" como evolución del Dr. Smile representa un hito significativo en nuestro proyecto. Con esta nueva identidad, hemos consolidado nuestra presencia en el mercado y hemos fortalecido nuestra conexión con los clientes. Ahora, más que nunca, estamos comprometidos con nuestro objetivo de proporcionar atención odontológica móvil de calidad y accesible para todos. Creemos firmemente que esta transformación nos llevará a alcanzar nuevas metas y a hacer una diferencia aún mayor en la vida de las personas.

Hemos combinado diversas estrategias de marketing, incluyendo SEO, publicidad paga, redes sociales y personalización de marca, para aumentar la visibilidad y el reconocimiento de Dr Smile. Estamos comprometidos a seguir evolucionando y adaptándonos para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros clientes y mantenernos como líderes en el mercado de atención odontológica a domicilio.

En nuestra visión estratégica a futuro, la consolidación de Sonrisas Móviles como líder en el sector de la odontología a domicilio es primordial. Nos comprometemos a fortalecer nuestra presencia en el mercado local, reforzando nuestra marca y difundiendo los beneficios de nuestros servicios a través de diversas plataformas, como redes sociales, publicidad en línea y colaboraciones con profesionales de la salud.

Además, tenemos la firme convicción de que la internacionalización es el siguiente paso natural en nuestro crecimiento. Alicante, con su próspera comunidad y su creciente demanda de servicios de salud innovadores, se presenta como una oportunidad emocionante para expandir nuestras operaciones más allá de nuestras fronteras originales. Estamos comprometidos a adaptar nuestra oferta a las necesidades y expectativas específicas de este nuevo mercado, estableciendo alianzas estratégicas y desarrollando una sólida red de colaboradores locales.

En esta nueva fase de nuestro viaje, continuaremos innovando, buscando siempre mejorar la experiencia del paciente y haciendo accesible la atención odontológica de calidad para todos, en cualquier lugar donde se encuentren. Con una sólida estrategia de marketing y un enfoque proactivo en la expansión internacional, estamos seguros de que Sonrisas Móviles seguirá siendo un referente en el campo de la salud bucal, brindando sonrisas y bienestar a comunidades en todo el mundo.

6. Análisis Financiero de la Empresa

El análisis financiero de Sonrisas Móviles para el año 2024 se fundamentará en un conjunto integral de documentos clave que proporcionarán una visión detallada de la salud financiera y operativa de la empresa. Este análisis abarcará el balance de activos y pasivos, que ofrecerá una imagen clara de la estructura financiera de la empresa; el cuadro de amortización contable, que detallará la depreciación de los activos; y el plan de inversión a tres años, que proyectará las necesidades de capital y las fuentes de financiamiento para asegurar un crecimiento sostenible. Adicionalmente, se incluirá un cuadro de amortización del crédito que desglosará los pagos de intereses y capital a lo largo del tiempo, así como un pronóstico de ventas que estimará los ingresos futuros basándose en la demanda esperada de los servicios ofrecidos por Sonrisas Móviles.

El análisis también contemplará los costos variables, que serán cruciales para entender la relación entre los gastos operativos y los ingresos, y la estacionalidad de las ventas, que identificará los patrones de demanda a lo largo del año. La estructura de ventas y márgenes se analizará para evaluar la rentabilidad de los

diferentes servicios prestados. Además, se examinará la estructura salarial para asegurar que los costos de personal sean sostenibles y alineados con los ingresos generados.

La cuenta de pérdidas y ganancias proyectada permitirá anticipar los resultados operativos y netos, facilitando la toma de decisiones estratégicas. La política de cobros y pagos se revisará para garantizar una gestión eficiente del flujo de caja, mientras que la política de pagos por compras se evaluará para optimizar las condiciones con proveedores. El análisis del plan de tesorería asegurará que la empresa mantenga un nivel adecuado de liquidez para operar sin contratiempos.

La evolución de los recursos humanos se monitoreará para asegurarse de que la empresa cuente con el personal necesario para atender la demanda proyectada. Los balances previsionales y los ratios financieros proporcionarán indicadores clave de rendimiento y solvencia, permitiendo una evaluación exhaustiva de la viabilidad económica. Finalmente, el análisis de rentabilidad se centrará en determinar si Sonrisas Móviles podrá generar retornos adecuados sobre las inversiones realizadas. Todos estos datos estarán proyectados a tres ejercicios, lo cual permitirá una visión a mediano plazo de la viabilidad y sostenibilidad de la empresa, asegurando que las estrategias financieras y operativas sean robustas y efectivas en el tiempo.

6.1. Análisis Económico Financiero de la Empresa.

6.1.1. Análisis del activo

En este apartado podemos decir que muestra una inversión total de 56,755 euros, distribuida entre inmovilizado y circulante. El inmovilizado material representa el 52% de la inversión total (29,500 euros), destacando partidas como maquinaria (7,000 euros), utillaje y herramientas (6,000 euros), mobiliario (9,000 euros), y equipos informáticos (3,500 euros), todos con un IVA del 21% soportado. No hay inversiones en terrenos, edificaciones, instalaciones, o inmovilizados inmateriales. El inmovilizado financiero, que incluye la fianza del local (1,500 euros), representa un 3% del total. Por otro lado, el total circulante constituye el 45% del activo (29,755 euros), con la tesorería inicial disponible

siendo la partida más significativa con 24,400 euros (34% del total). También se contabilizan 5,355 euros en realizable, correspondientes al IVA soportado. En conjunto, estos elementos aseguran que Sonrisas Móviles tenga una estructura de activos sólida y bien diversificada para iniciar y mantener sus operaciones, enfocándose principalmente en equipamiento necesario y una fuerte posición de liquidez.



Tabla 14: Activos Sonrisas Móviles

Concepto	Inversión		Base Imponible		% IVA Soportado	Importe IVA
	Importe	%	Aportación	Adquisición		
Total Inmovilizado	27.000	55%				
Inmovilizado Material	25.500	52%				
Terrenos y bienes naturales	0				10%	0
Edificios y construcciones	0				10%	0
Instalaciones	0				21%	0
Maquinaria	7.000			7.000	21%	1.470
Utillaje, Herramientas,...	6.000			6.000	21%	1.260
Mobiliario	9.000			9.000	21%	1.890
Elementos de transporte	0				21%	0
Equipos informáticos	3.500			3.500	21%	735
Otro Inmovilizado Material	0				21%	0
Inmovilizado Inmaterial	0	0%				
Aplicaciones Informáticas	0				21%	0
Arrendamientos Financieros	0					
Otro Inmovilizado Inmaterial	0				21%	0
Inmovilizado financiero	1.500	3%				
Fianza del local	1.500			1.500		0
Gastos Amortizables	0	0%				
De primer establecimiento	0				21%	0
De constitución	0				21%	0
Total Circulante	21.655	45%				
Existencias Iniciales	0	0%				
Consulta/Tartrectomía y profilaxis	0				21%	0
Restauraciones	0				21%	0
Emergencia odontologica	0				21%	0
Endodoncia	0				21%	0
Protesis removible	0				21%	0
Exodoncia simples	0				21%	0
Raspado y alisado	0				21%	0
Protesis Totales	0				21%	0
Realizable	5.355	11%	0	27.000		5.355
Hacienda Pública IVA soportado	5.355					
Cientes (*)						
Otros Deudores (*)						
Tesorería inicial / Disponible	24.400	34%				
Total Activo	56.755	100%				

Fuente: Elaboración propia

6.1.2. Análisis detallado del pasivo

En este apartado, observamos que revela la estructura financiera de la empresa está compuesta por recursos propios y ajenos, con un total de 56,755 euros, equilibrado perfectamente con los activos. Los recursos propios ascienden a 35,000 euros, lo que representa un 72% del total del pasivo. Este capital propio es una indicación de una fuerte base financiera inicial aportada por los propietarios, proporcionando un sólido respaldo para las operaciones y posibles expansiones futuras. No se registran reservas, resultados del periodo, aportaciones no dinerarias ni subvenciones, lo que sugiere que el capital propio es la única fuente interna de financiación.

Por otro lado, los recursos ajenos suman 21.755 euros, representando el 38% del pasivo. Estos se dividen únicamente en créditos a corto plazo, específicamente en acreedores financieros a corto plazo. No se registra ninguna deuda a largo plazo, ya sea en forma de créditos, leasing, cuentas corrientes con socios y administradores, ni otros acreedores a largo plazo. Esto indica que hemos optado por una estructura de financiamiento más conservadora y flexible, con un enfoque en compromisos financieros a corto plazo que pueden ser manejados con mayor facilidad y adaptabilidad.

La ausencia de acreedores comerciales, salarios a pagar y otros acreedores a corto plazo sugiere que, al inicio, la empresa puede estar operando con términos de pago favorables o que aún no ha incurrido en estos costos, lo cual podría cambiar conforme avancen las operaciones y se consolide nuestra actividad empresarial.

Podemos concluir, la estructura de pasivo de Sonrisas Móviles muestra una clara preferencia por financiarse a través de capital propio, complementado con una cantidad manejable de deuda a corto plazo, lo que proporciona una base financiera robusta y flexible para el arranque y desarrollo inicial de la empresa.

Tabla 15: Pasivo Sonrisas Móviles

	Importe	%
Recursos Propios	35.000	62%
Capital	35.000	62%
Reservas		0%
Resultados del periodo		0%
Aportaciones no dinerarias	0	0%
Subvenciones		0%
Recursos Ajenos	21.755	38%
Créditos Largo Plazo	0	0%
Acreedores L.P. Financieros		0%
Acreedores L.P. Leasing	0	
<i>C/c Socios y Administradores(*)</i>		
Otros Acreedores L.P.		0%
Créditos a Corto Plazo	21.755	38%
Acreedores C.P. Financieros	21.755	38%
Acreedores Comerciales		
<i>Salarios a Pagar (*)</i>		
Otros Acreedores C.P.		0%
Total Pasivo	56.755	100%

Fuente: Elaboración propia

6.1.3 Cuadro de amortización contable de Sonrisas Móviles

Presenta un desglose detallado del valor inicial del inmovilizado material y su correspondiente amortización a lo largo de tres años. Con un valor inicial de 25,500 euros, el inmovilizado material se distribuye en varias categorías, incluyendo maquinaria, utillaje y herramientas, mobiliario, y equipos informáticos. Cada categoría tiene un porcentaje de amortización específico que determina la cuota anual de amortización. Para el primer año, no se registran nuevas inversiones, resultando en una cuota de amortización de 4,415 euros, destacando la maquinaria (840 euros), utillaje y herramientas (1,800 euros), mobiliario (900 euros), y equipos informáticos (875 euros).

En el segundo año, se observan nuevas inversiones en maquinaria (2,000 euros), utillaje y herramientas (2,500 euros), y mobiliario (3,000 euros), aumentando la cuota anual de amortización a 5,705 euros. Este incremento

refleja el continuo desarrollo y actualización de los activos tangibles necesarios para las operaciones de la empresa. En el tercer año, aunque no se registran nuevas inversiones, la cuota de amortización se mantiene en 5,705 euros, indicando una estrategia de amortización constante y predecible.

Es notable que no se hayan registrado inversiones ni amortizaciones en terrenos y bienes naturales, edificios y construcciones, instalaciones, elementos de transporte, ni en inmovilizado inmaterial como aplicaciones informáticas y arrendamientos financieros. Esto sugiere que Sonrisas Móviles está focalizada principalmente en la adquisición y renovación de activos directamente relacionados con su operación odontológica, como maquinaria, herramientas y equipos. La ausencia de gastos amortizables también indica que la empresa no ha incurrido en costos iniciales significativos de establecimiento o constitución que requieran amortización.

El cuadro de amortización contable de Sonrisas Móviles refleja una política de inversión y amortización centrada en la sostenibilidad y el mantenimiento de activos esenciales para la prestación de servicios odontológicos. La estrategia de amortización aplicada asegura una distribución equilibrada de los costos a lo largo del tiempo, proporcionando una visión clara y ordenada de la depreciación de los activos y facilitando la planificación financiera futura.

Tabla 16: cuadro de amortización Sonrisas Móviles

Concepto	Valor inicial	% amortización	Inversiones año 1	Cuota año 1	Inversiones año 2	Cuota año 2	Inversiones año 3	Cuota año 3
Inmovilizado Material	25.500		0	4.415	7.500	5.705	0	5.705
Terrenos y bienes natural	0	0%		0		0		0
Edificios y construcciones	0	3%		0		0		0
Instalaciones	0	12%		0		0		0
Maquinaria	7.000	12%		840	2.000	1.080		1.080
Utillaje, Herramientas,...	6.000	30%		1.800	2.500	2.550		2.550
Mobiliario	9.000	10%		900	3.000	1.200		1.200
Elementos de transporte	0	16%		0		0		0
Equipos informáticos	3.500	25%		875		875		875
Otro Inmovilizado Material	0	30%		0		0		0
Inmovilizado Inmaterial	0		0	0	0	0	0	0
Aplicaciones Informáticas	0	33%		0		0		0
Arrendamientos Financieros	0			0		0		0
Otro Inmovilizado Inmaterial	0	10%		0		0		0
Gastos Amortizables	0		0	0	0	0	0	0
De establecimiento	0	20%		0		0		0
De constitución	0	20%		0		0		0
Total Anual	25.500		0	4.415	7.500	5.705	0	5.705

Fuente: Elaboración propia

6.1.4. Plan de inversión de Sonrisas Móviles

El cuadro de inversiones de Sonrisas Móviles para los años 2024, 2025 y 2026 detalla una estrategia financiera que se centra en la gestión del inmovilizado material y el incremento del total circulante, particularmente en tesorería. El total inmovilizado inicial de 27,000 euros disminuye a 22,585 euros en 2024 debido a la amortización, sube a 24,380 euros en 2025 con nuevas inversiones en inmovilizado material, y baja a 18,675 euros en 2026. El inmovilizado material se mantiene en 25,500 euros en 2024, aumenta a 33,000 euros en 2025, y se mantiene en 2026. La amortización acumulada del inmovilizado material (A.A.I.M.) crece de 4,415 euros en 2024 a 10,120 euros en 2025 y a 15,825 euros

en 2026, reflejando la depreciación de los activos. No se registran valores para inmovilizado inmaterial ni gastos amortizables netos, y el inmovilizado financiero se mantiene constante en 1,500 euros anuales. El total circulante muestra un aumento significativo, pasando de 21,655 euros inicialmente a 63,041 euros en 2024, 98,896 euros en 2025 y 138,093 euros en 2026, impulsado por el incremento en tesorería. No se registran existencias ni realizables tras la estimación inicial de 5,355 euros. En conjunto, el total de inversión de la empresa crece de 56,755 euros inicialmente a 95,464 euros en 2024, 121,032 euros en 2025 y finalmente a 156,112 euros en 2026, reflejando una estrategia de incremento en tesorería y mantenimiento del inmovilizado material.

Tabla 17. Plan de inversión de Sonrisas Móviles

Concepto	Estimación Inicial	2.024	2.025	2.026
Total Inmovilizado	27.000	22.585	24.380	18.675
Inmovilizado Material	25.500	25.500	33.000	33.000
A.A.I.M.		4.415	10.120	15.825
Inmovilizado Inmaterial	0	0	0	0
A.A.I.I.		0	0	0
Inmovilizado financiero	1.500	1.500	1.500	1.500
Gastos Amortizables Netos	0	0	0	0
Total Circulante	29.755	72.879	96.652	137.437
Existencias	0	0	0	0
Realizable	5.355	0	0	0
Tesorería	24.400	72.879	96.652	137.437
Total Inversión	56.755	95.464	121.032	156.112

Fuente: Elaboración propia

6.1.5. Pronóstico de ventas

El pronóstico de ventas para Sonrisas Móviles en 2024 se basa en la proyección detallada de ventas mensuales de varios tratamientos odontológicos. Durante el año, se observa un incremento progresivo en la cantidad de unidades vendidas para servicios como Consulta, Tartrectomía y profilaxis, Restauraciones, Emergencias odontológicas, Endodoncia, Prótesis removibles, Exodoncias simples, Raspado y alisado, y Prótesis totales. Por ejemplo, los tratamientos de Consulta, Tartrectomía y profilaxis, a un precio unitario de 80 euros, muestran ventas crecientes a lo largo del año, alcanzando un total de 45,600 euros. Las Restauraciones, valoradas en 60 euros cada una, experimentan una demanda constante que contribuye con 21,540 euros en ingresos anuales. Las Emergencias odontológicas, también a 60 euros por tratamiento, generan 18,900 euros debido a una necesidad continua de atención urgente.

Los tratamientos más complejos y costosos como la endodoncia (250 euros por unidad) y las prótesis totales (450 euros por unidad) reflejan un significativo incremento en ingresos con 25,250 euros y 63,450 euros respectivamente. Este último es particularmente relevante dado que muchas personas mayores suelen ser edéntulas, haciendo de las prótesis una fuente constante de ingresos. Además, es importante notar que algunos pacientes pueden requerir múltiples tratamientos, lo cual incrementa la frecuencia de visitas y el volumen de ventas. Por ejemplo, un paciente puede necesitar una consulta inicial, seguida de restauraciones y potencialmente una prótesis removible, aumentando así el ingreso promedio por paciente.

El comportamiento mensual de las ventas muestra una fuerte estacionalidad, con un notable incremento durante los últimos meses del año. Este incremento puede atribuirse a varios factores, incluyendo una mayor conciencia sobre la salud dental durante las fiestas y la utilización de beneficios de seguro dental antes de que expiren. La proyección también indica que los meses de agosto y octubre son especialmente fuertes en términos de unidades vendidas y facturación total,

lo que sugiere una planificación de recursos y personal adecuada para estos picos. El pronóstico de ventas de Sonrisas Móviles para 2024 no solo destaca una demanda sólida y creciente para una variedad de servicios odontológicos, sino también la importancia de adaptar estrategias para gestionar la estacionalidad y satisfacer las necesidades específicas de la población atendida, especialmente enfocándose en los adultos mayores.



Tabla 18: Pronostico de ventas de Sonrisas Móviles

Ventas	Precio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Consulta/Tartrectomia y profilaxis	Unidades			20	20	30	50	50	40	70	80	90	120	570
	80,00	0	0	1.600	1.600	2.400	4.000	4.000	3.200	5.600	6.400	7.200	9.600	45.600
Restauraciones	Unidades			12	12	15	20	20	20	40	50	70	100	359
	60,00	0	0	720	720	900	1.200	1.200	1.200	2.400	3.000	4.200	6.000	21.540
Emergencia odontologica	Unidades			15	15	15	20	25	25	40	50	50	60	315
	60,00	0	0	900	900	900	1.200	1.500	1.500	2.400	3.000	3.000	3.600	18.900
Endodoncia	Unidades			5	5	5	8	8	5	10	15	18	22	101
	250,00	0	0	1.250	1.250	1.250	2.000	2.000	1.250	2.500	3.750	4.500	5.500	25.250
Protesis removible	Unidades			2	2	4	4	6	4	6	8	10	10	56
	370,00	0	0	740	740	1.480	1.480	2.220	1.480	2.220	2.960	3.700	3.700	20.720
Exodoncia simples	Unidades			6	6	8	8	10	12	20	25	30	40	165
	60,00	0	0	360	360	480	480	600	720	1.200	1.500	1.800	2.400	9.900
Raspado y alisado	Unidades			5	5	5	8	8	5	12	15	18	20	101
	60,00	0	0	300	300	300	480	480	300	720	900	1.080	1.200	6.060
Protesis Totales	Unidades			2	6	6	8	8	6	15	20	30	40	141
	450,00	0	0	900	2.700	2.700	3.600	3.600	2.700	6.750	9.000	13.500	18.000	63.450
	Total	0	0	6.770	8.570	10.410	14.440	15.600	12.350	23.790	30.510	38.980	50.000	211.420

Fuente: Elaboración propia

6.1.6. Análisis de los costes variables

Ofrecemos una visión exhaustiva de la estructura de gastos que sustenta las operaciones de la empresa en el sector odontológico. Cada categoría de tratamiento, desde Consulta, Tartrectomía y profilaxis hasta Prótesis Totales, presenta una dinámica única de costes y demanda, lo que refleja la diversidad de servicios que la empresa ofreceríamos a nuestros clientes. A medida que se desglosamos los datos mensuales, se revela una tendencia creciente en los costes totales a lo largo del año, indicando un aumento en la actividad y posiblemente una expansión de la clientela.

Es de particular, destacamos que el 40% de los costes de tratamiento se asigna a los odontólogos, mientras que el 60% restante se destina a cubrir los gastos operativos y generar ganancias para la empresa. Esta distribución refleja una estrategia equilibrada para compensar adecuadamente a nuestros profesionales de la salud, mientras se mantiene la viabilidad financiera del negocio. Además, esta estructura de costes subraya la importancia de una gestión eficiente de recursos y una política de precios estratégica para mantenernos en la competitividad del mercado.

El análisis proporciona una base sólida para la toma de decisiones estratégicas, identificando áreas específicas donde se pueden implementar mejoras para optimizar la rentabilidad y la eficiencia operativa. Esto podría implicar acciones como la negociación de precios con proveedores, la optimización de procesos internos o la introducción de servicios adicionales que complementen la cartera actual de tratamientos. En última instancia, el objetivo es garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo de Sonrisas Móviles, al tiempo que se proporciona un alto nivel de atención odontológica a los clientes y se fomenta el crecimiento continuo en un mercado competitivo.

Tabla 19. Análisis de los Costos variables de Sonrisas Móviles

Costes Variables	Coste	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Consulta/Tartrectomia y profilaxis	32,00	0	0	640	640	960	1.600	1.600	1.280	2.240	2.560	2.880	3.840	18.240
Restauraciones	24,00	0	0	288	288	360	480	480	480	960	1.200	1.680	2.400	8.616
Emergencia odontologica	24,00	0	0	360	360	360	480	600	600	960	1.200	1.200	1.440	7.560
Endodoncia	100,00	0	0	500	500	500	800	800	500	1.000	1.500	1.800	2.200	10.100
Protesis removible	148,00	0	0	296	296	592	592	888	592	888	1.184	1.480	1.480	8.288
Exodoncia simples	24,00	0	0	144	144	192	192	240	288	480	600	720	960	3.960
Raspado y alisado	24,00	0	0	120	120	120	192	192	120	288	360	432	480	2.424
Protesis Totales	180,00	0	0	360	1.080	1.080	1.440	1.440	1.080	2.700	3.600	5.400	7.200	25.380
Total Compras	Total	0	0	2.708	3.428	4.164	5.776	6.240	4.940	9.516	12.204	15.592	20.000	84.568
Transporte	0,0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisiones	0,0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Costes varios	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros COSTES VAR.	Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

6.1.7 Análisis de la estacionalidad de las ventas

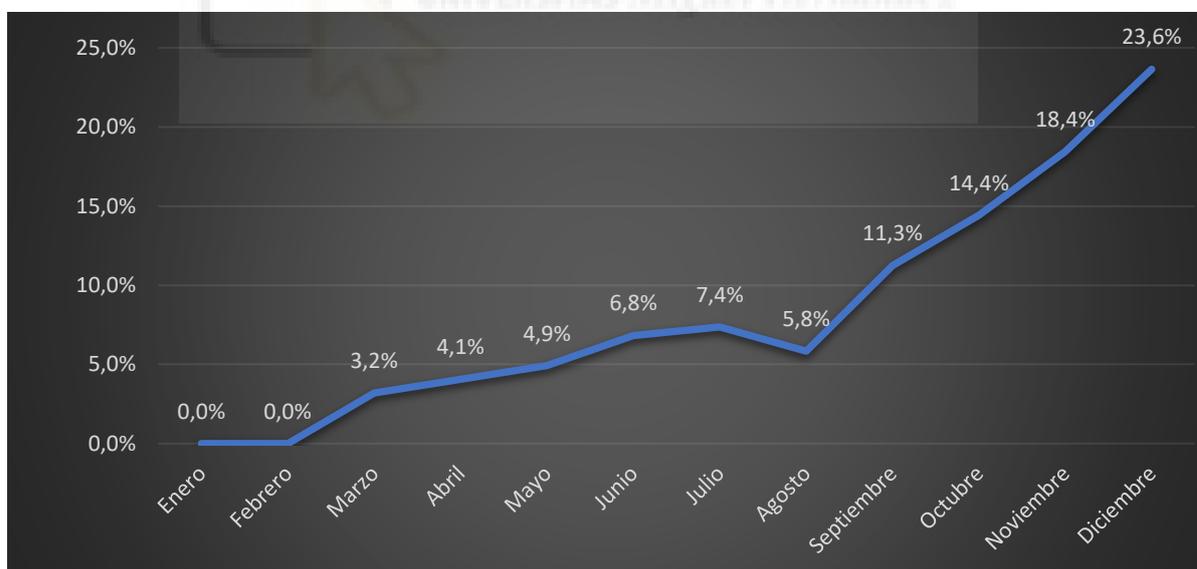
Brinda una visión clave sobre cómo fluctúa la demanda de servicios odontológicos a lo largo del año. Observando la distribución porcentual, se percibe un incremento gradual en las ventas desde marzo hasta diciembre, con un notable punto álgido en diciembre, representando un significativo 23.6% del total anual. Este patrón sugiere un aumento sostenido de la actividad comercial durante el segundo semestre, probablemente influenciado por diversos factores estacionales.

Tabla 20. Análisis de la estacionalidad de ventas de Sonrisas Móviles

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
%			3,2%	4,1%	4,9%	6,8%	7,4%	5,8%	11,3%	14,4%	18,4%	23,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4. Análisis porcentual de estacionalidad de ventas



Fuente: Elaboración propia

6.1.8. Análisis de la estructura de ventas y márgenes

En nuestra empresa, hemos podido identificar que los tratamientos más solicitados por nuestros pacientes de tercera edad, como la Consulta, Tartrectomía y profilaxis, la Endodoncia y las Prótesis Totales, son vitales para abordar las necesidades específicas de este grupo demográfico. Por ejemplo, la Consulta, Tartrectomía y profilaxis es fundamental para prevenir enfermedades periodontales y mantener una buena higiene oral, mientras que la Endodoncia es crucial para tratar infecciones de los conductos radiculares y conservar la salud dental a largo plazo. Asimismo, las Prótesis Totales son esenciales para restaurar la función masticatoria y mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes mayores. Estos tratamientos representan una parte significativa de nuestras ventas y contribuyen de manera sustancial a nuestro margen bruto.

Por otro lado, hemos observado que los tratamientos de restauraciones y raspado y alisado, aunque también son importantes para adultos mayores, no son tan demandados en este grupo. Esto puede atribuirse a una menor incidencia de caries dental en comparación con pacientes más jóvenes, así como a una mayor preferencia por tratamientos más invasivos, como las prótesis dentales. Esta comprensión detallada de las preferencias y necesidades de nuestros diferentes grupos de pacientes nos permite adaptar nuestra oferta de servicios y optimizar nuestra estrategia empresarial para satisfacer las demandas del mercado y garantizar nuestra rentabilidad a largo plazo.

Tabla 21. Análisis de la estructura de ventas y márgenes de Sonrisas Móviles

Producto	Ventas	% s / Ventas	Costes Variables	% s / Costes	Margen Bruto	% margen s / Ventas	% margen s / total
Consulta/Tartrectomia y profilaxis	45.600	22%	18.240	22%	27.360	60%	22%
Restauraciones	21.540	10%	8.616	10%	12.924	60%	10%
Emergencia odontologica	18.900	9%	7.560	9%	11.340	60%	9%
Endodoncia	25.250	12%	10.100	12%	15.150	60%	12%
Protesis removible	20.720	10%	8.288	10%	12.432	60%	10%
Exodoncia simples	9.900	5%	3.960	5%	5.940	60%	5%
Raspado y alisado	6.060	3%	2.424	3%	3.636	60%	3%
Protesis Totales	63.450	30%	25.380	30%	38.070	60%	30%
Totales	211.420	100%	84.568	100%	126.852	60%	100%



Fuente: Elaboración propia

6.1.9. Los Recursos Humanos de la Empresa

En Sonrisas Móviles, la estructura salarial diversificada se justifica por la necesidad de adecuar los costos laborales a las funciones y responsabilidades específicas de cada miembro del equipo. Los socios, a pesar de recibir un salario simbólico, desempeñan un papel crucial en la toma de decisiones estratégicas y en la dirección general de la empresa. Aunque su salario no refleje necesariamente el valor total de su contribución, se aplican cotizaciones a la Seguridad Social y retenciones de IRPF para mantener la legalidad y la equidad en la distribución de ingresos. Por otro lado, el personal administrativo y comercial, con salarios más estándar de 15.876 euros anuales, están involucrados en tareas operativas y generación de ingresos que son fundamentales para el funcionamiento diario y el crecimiento de la empresa. La asignación de una cuota mensual de autónomos a uno de los socios puede justificarse por su participación directa en actividades que requieren una categorización específica en términos fiscales y legales. En resumen, esta estructura salarial diversificada refleja la valoración de las diferentes funciones dentro de la empresa y busca garantizar una distribución justa de los recursos humanos y financieros, contribuyendo así a la sostenibilidad y el éxito continuo de Sonrisas Móviles.

Tabla 22. Los Recursos Humanos de la Empresa

Conceptos	Salario Bruto anual	Ret.IRPF anual	S. Social trabajador anual	Salario Liquidado anual	S. Social Empresa anual	Cuota Autónomos mensual	Otros Gastos Sociales anual	Total Coste Empresa Anual
Socio 1	15.876	2.381		13.495		230		18.638
Socio 2	15.876	2.381		13.495				15.876
		0		0				0
Administrativo	15.876	794	1.008	14.074	4.858			20.734
Comercial	15.876	794	1.008	14.074	4.858			20.734
Totales	63.504	6.350	2.016	55.137	9.716	230	0	75.982

Cotizaciones Seguridad Social:		Retenciones IRPF:	
Empresa:	30,60%	socios	15,00%
Trabajador:	6,35%	trabajadores	5,00%

Cuota Mensual Autónomos:
230,15 euros

Fuente: Elaboración propia



6.1.10. Análisis de la cuenta de pérdidas y ganancias

El estado de pérdidas y ganancias de Sonrisas Móviles para el año 2024 revela un desempeño financiero detallado y fluctuante a lo largo de los meses. Las ventas muestran un incremento gradual desde marzo hasta octubre, alcanzando su punto máximo en diciembre, totalizando 211.420 euros. Los costes variables de compra y venta representan el 40% de las ventas, mientras que los sueldos y salarios constituyen el 30%, y otros gastos operativos como suministros, publicidad, y arrendamientos se distribuyen entre el resto. A pesar de los ingresos financieros y gastos, el resultado operativo antes de intereses e impuestos fluctúa mensualmente, con pérdidas en los primeros meses del año que se convierten en ganancias hacia el segundo semestre. El beneficio neto anual se establece en 18.133 euros después de la provisión para impuestos de 6.044 euros, destacando la importancia de gestionar eficazmente los costes variables y fijos para maximizar la rentabilidad.



Tabla 23. Análisis de la cuenta de pérdidas y ganancias de Sonrisas Móviles

Conceptos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Ventas	0	0	6.770	8.570	10.410	14.440	15.600	12.350	23.790	30.510	38.980	50.000	211.420	100%
Costes variables de compra y venta	0	0	2.708	3.428	4.164	5.776	6.240	4.940	9.516	12.204	15.592	20.000	84.568	40%
Coste de la M.O.D.		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Margen Bruto s/Ventas	0	0	4.062	5.142	6.246	8.664	9.360	7.410	14.274	18.306	23.388	30.000	126.852	60%
Sueldos y Salarios	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	63.504	30%
Cargas Sociales	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	12.478	6%
Tributos: IAE, IBI, ...													0	
Suministros: luz, agua, teléfono, gasoil	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1.200	1%
Servicios de profesionales indep.	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	960	0%
Material de oficina	100	0	0	0	0	150	0	0	0	0	0	200	450	0%
Publicidad y propaganda	100	100	100	150	150	150	200	200	200	250	250	250	2.100	1%
Primas de Seguros	350												350	0%
Trabajos realizados por otras empresas	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	2.880	1%
Mantenimiento y reparación	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	480	0%
Arrendamientos	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	13.200	6%
Varios		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Dotación Amortizaciones	368	368	368	368	368	368	368	368	368	368	368	368	4.415	2%
Otros Gastos Explotación		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Gastos Explotación	8.810	8.360	8.360	8.410	8.410	8.560	8.460	8.460	8.460	8.510	8.510	8.710	102.017	48%
Res. Ordi. antes Int. e Imp. (B.A.I.I.)	-8.810	-8.360	-4.298	-3.268	-2.164	104	900	-1.050	5.814	9.796	14.878	21.290	24.835	12%
Ingresos Financieros													0	
Gastos Financieros	57	57	56	56	55	55	55	54	54	54	53	53	658	0%
Resultado Financiero	-57	-57	-56	-56	-55	-55	-55	-54	-54	-54	-53	-53	-658	0%
Res. Ordi. antes Imp. (B.A.I.)	-8.867	-8.416	-4.354	-3.324	-2.219	49	846	-1.104	5.760	9.743	14.825	21.237	24.177	11%
+ - Res. Extraordinarios													0	
Resultado del Periodo antes Imp.	-8.867	-8.416	-4.354	-3.324	-2.219	49	846	-1.104	5.760	9.743	14.825	21.237		
Res. Acumulado Ejercicio a/Imp.	-8.867	-17.283	-21.637	-24.960	-27.180	-27.130	-26.285	-27.389	-21.628	-11.886	2.939	24.177		11%

Beneficio Bruto: 24.177

Provisión Impuestos: 6.044

Beneficio Neto: 18.133

6.1.11. Política de cobros y pagos

En este periodo se refleja un enfoque efectivo y equilibrado que promueve la estabilidad financiera y la satisfacción del cliente. Nuestro compromiso con el servicio al cliente se refleja en nuestra opción de cobro al contado, lo que nos permite asegurar una entrada constante de efectivo y una liquidez óptima para nuestras operaciones. Esta decisión estratégica nos posiciona para responder de manera ágil a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, fortaleciendo así nuestras relaciones comerciales. Además, al ofrecer plazos de cobros flexibles y adaptados a las necesidades individuales de nuestros clientes, demostramos un compromiso continuo con la colaboración y la confianza mutua. Esta política no solo facilita la gestión financiera interna, sino que también fortalece nuestra posición competitiva en el mercado al diferenciarnos por nuestro enfoque centrado en el cliente y la calidad del servicio. En resumen, la política de cobros y pagos de Sonrisas Móviles es un pilar fundamental de nuestra estrategia empresarial, que nos permite mantener una posición sólida y favorable en el mercado.

6.1.12. Política de Pagos por compras

Nos caracterizamos por un enfoque proactivo y eficiente en el manejo de las transacciones financieras. Al optar por realizar pagos al contado por cada tratamiento a nuestros odontólogos colaboradores, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad en nuestras operaciones comerciales. Esta estrategia no solo garantiza una relación comercial directa y transparente con nuestros colaboradores, sino que también demuestra nuestra capacidad para mantener una gestión financiera ágil y eficaz. Al ofrecer pagos inmediatos a nuestros odontólogos, estamos facilitando la fluidez del proceso y contribuyendo al mantenimiento de una relación de confianza y respeto mutuo. Esta política resalta nuestro compromiso con la satisfacción y el bienestar de nuestros colaboradores, lo que a su vez puede fortalecer su motivación y compromiso con la excelencia en el servicio. En resumen, la política de pagos por compras de Sonrisas Móviles refleja nuestra dedicación a mantener relaciones comerciales transparentes y beneficiosas para ambas partes, fortaleciendo así nuestra posición en el mercado y promoviendo el crecimiento y el éxito continuo de nuestra empresa.

Tabla 24. Política de Cobros por venta de Sonrisas Móviles

Ventas del periodo		0	0	6.770	8.570	10.410	14.440	15.600	12.350	23.790	30.510	38.980	50.000	211.420
Plazos de cobro	% / Total	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Contado	100%	0	0	6.770	8.570	10.410	14.440	15.600	12.350	23.790	30.510	38.980	50.000	211.420
a 30 días			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
a 60 días				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
a 90 días					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
a 120 días						0	0	0	0	0	0	0	0	0
a 150 días							0	0	0	0	0	0	0	0
a 180 días								0	0	0	0	0	0	0
Total	100%	0	0	6.770	8.570	10.410	14.440	15.600	12.350	23.790	30.510	38.980	50.000	211.420

Tabla 25. Política de pagos por compra de Sonrisas Móviles

Compras del periodo		0	0	2.708	3.428	4.164	5.776	6.240	4.940	9.516	12.204	15.592	20.000	84.568
Plazos de pago	% / Total	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Contado	100%	0	0	2.708	3.428	4.164	5.776	6.240	4.940	9.516	12.204	15.592	20.000	84.568
a 30 días			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
a 60 días				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
a 90 días					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
a 120 días						0	0	0	0	0	0	0	0	0
a 150 días							0	0	0	0	0	0	0	0
a 180 días								0	0	0	0	0	0	0
Total	100%	0	0	2.708	3.428	4.164	5.776	6.240	4.940	9.516	12.204	15.592	20.000	84.568

6.1.14. Análisis del Plan de Tesorería

En este apartado mostramos una gestión financiera sólida y estratégica que ha permitido mantener un equilibrio adecuado entre los ingresos y los gastos. Aunque el saldo inicial un déficit en los primeros meses debido a los costos iniciales de puesta en marcha del negocio, como adquisición de equipos, contratación de personal y otros gastos operativos, a partir de junio se evidencia una estabilización en la curva decreciente de la tesorería.

El estado de tesorería de Sonrisas Móviles para el año 2024 muestra una gestión efectiva de los flujos de efectivo a lo largo de los meses. Las entradas incluyen principalmente ingresos por ventas e IVA repercutido, alcanzando un total de 255.818 euros. Por otro lado, las salidas están compuestas por compras, costos operativos como sueldos, cargas sociales, suministros, y otros gastos generales, totalizando 206.207 euros. Tras la liquidación trimestral del IVA, que fluctuó a lo largo del año, se registró un saldo positivo de tesorería al cierre de cada mes, culminando con un saldo final al finalizar diciembre de 71.141 euros. Esto indica una buena capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones financieras y mantener una posición financiera estable a lo largo del año.

Esta situación positiva se ha visto impulsada principalmente por el aumento en las ventas, así como por una mayor captación de clientes en la localidad, lo que ha contribuido a incrementar los ingresos y asegurar la viabilidad a largo plazo del negocio.

Destacamos la tendencia creciente en la tesorería de Sonrisas Móviles por el resultado de una combinación de estrategias financieras bien diseñadas y un enfoque centrado en el crecimiento y la satisfacción del cliente.

Tabla 26. Análisis del plan de Tesorería de Sonrisas Móviles

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Saldo inicial (1)	24.400	15.370	6.885	3.315	991	3	1.759	4.478	4.838	13.503	24.117	43.749	
Cobro de ventas	0	0	6.770	8.570	10.410	14.440	15.600	12.350	23.790	30.510	38.980	50.000	211.420
Créditos obtenidos													0
Otras entradas													0
I.V.A. Repercutido	0	0	1.422	1.800	2.186	3.032	3.276	2.594	4.996	6.407	8.186	10.500	44.398
Total Entradas (2)	0	0	8.192	10.370	12.596	17.472	18.876	14.944	28.786	36.917	47.166	60.500	255.818
Pago de compras	0	0	2.708	3.428	4.164	5.776	6.240	4.940	9.516	12.204	15.592	20.000	84.568
Pago de otros costes variables	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sueldos y Salarios	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	5.292	63.504
Cargas Sociales	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	12.478
Tributos: IAE, IBI, ...										0			0
Suministros: luz, agua, teléfono, g	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1.200
Servicios de profesionales indep.	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	960
Material de oficina	100	0	0	0	0	150	0	0	0	0	0	200	450
Publicidad y propaganda	100	100	100	150	150	150	200	200	200	250	250	250	2.100
Primas de Seguros	350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	350
Trabajos realizados por otras emp	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	2.880
Mantenimiento y reparación	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	480
Arrendamientos	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	1.100	13.200
Varios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gastos financieros	57	57	56	56	55	55	55	54	54	54	53	53	658
Devolución de préstamo	88	88	89	89	89	90	90	91	91	91	92	92	1.080
Recuperación coste leasing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Inversiones realizadas	0												0
Otras salidas													0
I.V.A. Soportado	443	349	917	1.079	1.234	1.604	1.680	1.407	2.368	2.943	3.654	4.622	22.299
Total Salidas (3)	9.030	8.485	11.762	12.694	13.584	15.716	16.157	14.584	20.121	23.434	27.533	33.109	206.207
Liquidación trimestral del I.V.A. (4)				-5.642			-2.540			2.870			
Tesorería del periodo = (2)+(3)	-9.030	-8.485	-3.570	-2.324	-988	1.756	2.719	360	8.665	10.613	19.633	27.391	
Saldo final = Tesorería periodo	15.370	6.885	3.315	991	3	1.759	4.478	4.838	13.503	24.117	43.749	71.141	132

6.1.14. La evolución de los recursos humanos

En Sonrisas Móviles para los años 2024, 2025 y 2026 reflejarán un compromiso continuo con el desarrollo y el bienestar de los empleados, así como una gestión eficiente de los costos laborales. A lo largo de este periodo, la empresa seguirá demostrando un crecimiento constante, lo que permitirá realizar incrementos salariales anuales para garantizar la competitividad en el mercado laboral y mantener la satisfacción de los empleados. Este aumento progresivo en los salarios, junto con una gestión cuidadosa de los gastos sociales y las cotizaciones, continuará contribuyendo a fortalecer el compromiso y la lealtad del personal. Además, la inclusión de beneficios como la cuota de autónomos para los socios seguirá siendo una medida estratégica que fortalecerá la relación entre la empresa y sus líderes. El hecho de que se mantengan constantes los gastos asociados a los empleados, como las cotizaciones a la seguridad social, demostrará un equilibrio financiero y una planificación a largo plazo en la gestión de recursos humanos.

Podemos concluir que la evolución de los recursos humanos en Sonrisas Móviles seguirá reflejando un enfoque positivo y proactivo hacia el desarrollo del talento y el mantenimiento de un clima laboral favorable, lo que continuará contribuyendo al éxito de la empresa en el sector odontológico.

Tabla 27. Evolución de los Recursos Humanos de Sonrisas Móviles

Conceptos	2.024					2.025					2.026				
	Salario Bruto anual	SS Empresa anual	Cuota Aut. mensual	Otros Gastos Sociales anual	Coste Empresa Anual	Salario Bruto anual	SS Empresa anual	Cuota Aut. mensual	Otros Gastos Sociales anual	Coste Empresa Anual	Salario Bruto anual	SS Empresa anual	Cuota Aut. mensual	Otros Gastos Sociales anual	Coste Empresa Anual
Socio 1	15.876		230	0	18.638	16.368		237		19.216	16.876		245		19.811
Socio 2	15.876		0	0	15.876	16.368		0		16.368	16.876		0		16.876
Socio 3	0		0	0	0	0		0		0	0		0		0
Empleado 1	15.876	4.858		0	20.734	16.368	5.009			21.377	16.876	5.164			22.039
Empleado 2	15.876	4.858		0	20.734	16.368	5.009			21.377	16.876	5.164			22.039
Totales	63.504	9.716	230	0	75.982	65.473	10.017	237	0	78.337	67.502	10.328	245	0	80.766

Fuente: Elaboración propia

6.1.15. Análisis de las Cuentas de Pérdidas y Ganancias

Según el último estudio del sector odontológico de la Federación Española de Empresas de Tecnología Sanitaria para el 2023, el mercado español de la odontología experimentó un crecimiento significativo, alcanzando una facturación total que superó los 1.100 millones de euros. Este incremento del 11,4% respecto a los niveles pre-pandemia de 2019 refleja una recuperación robusta y continua del sector.

El aumento en la facturación se atribuye a varios factores clave. En primer lugar, ha habido un incremento notable en la conciencia y el cuidado de la salud bucodental entre la población, lo que ha impulsado la demanda de servicios y productos odontológicos. Específicamente, el segmento de consumibles dentales, que incluye implantes, ortodoncia y elaboraciones mediante diseño asistido por ordenador (CAD-CAM), alcanzó los 716 millones de euros, mostrando un aumento del 3%.

Dentro de los consumibles dentales, los mayores incrementos se observaron en las elaboraciones CAD-CAM y el consumo para laboratorio, ambos con un crecimiento del 6,6%. Estos resultados subrayan la tendencia hacia tecnologías avanzadas y personalizadas en el sector odontológico, que están siendo cada vez más adoptadas por los profesionales para mejorar la precisión y eficiencia de los tratamientos.

Por otro lado, los segmentos de aparatología y grandes equipos experimentaron una ligera disminución, influenciada por la ausencia de ferias como Expodental, que suelen catalizar aumentos significativos en estos productos. La celebración de Expodental, un evento clave para el sector, se espera contribuya nuevamente a dinamizar estos segmentos con las últimas innovaciones y tecnologías presentadas por los 379 expositores y los 23.115 m² de exposición planificados para marzo de 2023 en IFEMA Madrid.

El crecimiento del mercado odontológico en 2023 se sustenta en una mayor inversión en tecnología y en una mayor concienciación sobre la salud bucodental, factores que están reforzando la capacidad del sector para ofrecer

servicios más avanzados y personalizados a la población, consolidando así su posición en el ámbito sanitario.

Por eso podemos que para los años 2024 y 2025 de sonrisas móviles, muestra un crecimiento significativo en ventas del 10%, alcanzando los 251.167 en 2026. Este aumento se refleja en un incremento del Margen Bruto sobre Ventas del 10%, alcanzando los 150.700. Los gastos operativos aumentaron en menor medida, con un incremento del 3% en Sueldos y Salarios, del 3% en Cargas Sociales, y del 3% en diversos gastos como Suministros, Servicios de profesionales independientes, Publicidad, entre otros. A pesar de estos incrementos, los Gastos de Explotación totalizaron 109.452 en 2026, representando el 44% de las ventas, una ligera disminución respecto al año anterior. El resultado operativo antes de intereses e impuestos creció notablemente, alcanzando los 41.248 en 2026, un aumento del 35%. Los resultados financieros mostraron una disminución en los Gastos Financieros, contribuyendo positivamente al Resultado antes de Impuestos, que aumentó un 35% hasta los 40.703. Tras la provisión para impuestos, el Resultado del Periodo creció un 35% hasta alcanzar los 30.527 en 2026, reflejando una saludable expansión en la rentabilidad de Sonrisas Móviles durante el periodo analizado.

Tabla 28. Análisis de las cuentas de Pérdidas y Ganancias Sonrisas Móviles

Conceptos	2.024	% / Ventas	2.025	% / Ventas	Variación	2.026	% / Ventas	Variación
Ventas Netas	211.420	100%	228.334	100%	8,0%	251.167	100%	10,0%
Costes variables de compra y venta	84.568	40%	91.333	40%	8%	100.467	40%	10%
Coste de la M.O.D.	0		0		0%	0		0%
Margen Bruto s/Ventas	126.852	60%	137.000	60%	8%	150.700	60%	10%
Sueldos y Salarios	63.504	30%	65.473	29%	3%	67.502	27%	3%
Cargas Sociales	12.478	6%	12.865	6%	3%	13.264	5%	3%
Tributos: IAE, IBI, ...	0		0		3%	0		3%
Suministros: luz, agua, teléfono, gasoil	1.200	1%	1.237	1%	3%	1.276	1%	3%
Servicios de profesionales indep.	960	0%	990	0%	3%	1.020	0%	3%
Material de oficina	450	0%	464	0%	3%	478	0%	3%
Publicidad y propaganda	2.100	1%	2.165	1%	3%	2.232	1%	3%
Primas de Seguros	350	0%	361	0%	3%	372	0%	3%
Trabajos realizados por otras empresas	2.880	1%	2.969	1%	3%	3.061	1%	3%
Mantenimiento y reparación	480	0%	495	0%	3%	510	0%	3%
Arrendamientos	13.200	6%	13.609	6%	3%	14.031	6%	3%
Dotación Amortizaciones	4.415	2%	5.705	2%	29%	5.705	2%	0%
Otros Gastos Explotación	0		0		4%	0		4%
Total Gastos Explotación	102.017	48%	106.333	47%	4%	109.452	44%	3%
Res. Ord. antes Int. e Imp.	24.835	12%	30.668	13%	23%	41.248	16%	35%
Ingresos Financieros	0		0		0%	0		0%
Gastos Financieros	658	0%	603	0%	-8%	545	0%	-10%
Resultado Financiero	-658	0%	-603	0%	0,0839262	-545	0%	10%
Res. Ord. antes Imp. (B.A.I.)	24.177	11%	30.065	13%	24%	40.703	16%	35%
+ - Res. Extraordinarios	0		0		0%	0		0%
Resultado antes de Impuestos	24.177	11%	30.065	13%	24%	40.703	16%	35%
Provisión Impuestos	6.044	3%	7.516	3%		10.176	4%	35%
Resultado del Periodo	18.133	9%	22.548	10%	24%	30.527	12%	35%

Fuente: Elaboración propia

6.1.16. Balances Previsionales

Al proyectar nuestros balances para los próximos años, estamos enfocados en mantener una estructura financiera sólida que respalde nuestro crecimiento y nos permita afrontar los desafíos futuros con confianza.

En términos de activos, planeamos una optimización de nuestro activo fijo, disminuyendo su participación en el total del activo conforme nos acercamos a 2026. Esta estrategia se alinea con nuestra visión de flexibilidad y adaptabilidad, permitiéndonos ajustar nuestros recursos a medida que evolucionan las condiciones del mercado. Por otro lado, prevemos un aumento significativo en nuestro activo circulante, principalmente impulsado por un incremento en nuestra tesorería, lo cual refleja nuestras proyecciones de crecimiento en ventas y la captación de nuevos clientes en nuestra localidad.

En cuanto a los recursos propios, mantenemos un enfoque prudente al destinar una parte significativa de nuestros recursos a capital y reservas. Esto nos proporciona una base sólida para respaldar nuestras operaciones y buscar nuevas oportunidades de inversión. Además, proyectamos un crecimiento constante en nuestros resultados del ejercicio, lo que contribuirá a fortalecer nuestra posición financiera y a generar valor para nuestros accionistas.

En cuanto al pasivo, planeamos mantener un equilibrio adecuado entre financiamiento a largo y corto plazo. Esto nos permite aprovechar las oportunidades de inversión a largo plazo mientras gestionamos nuestras obligaciones financieras de manera eficiente en el corto plazo. Además, mantenemos un fondo de maniobra sólido, lo que nos proporciona la flexibilidad necesaria para hacer frente a cualquier contingencia y aprovechar las oportunidades que puedan surgir en el mercado.

Nuestros balances previsionales reflejan nuestra visión de crecimiento sostenible y nuestra capacidad para adaptarnos a un entorno empresarial dinámico. Estamos comprometidos a mantener una gestión financiera prudente y a continuar generando valor para todas nuestras partes interesadas.

Tabla 29. Balance Previsionales de Sonrisas Móviles

	Año 0		2.024		2.025		2.026	
	€	%	€	%	€	%	€	%
Activo Fijo	27.000	47,6%	22.585	23,7%	24.380	20,1%	18.675	12,0%
Inmovilizado Material Neto	25.500	44,9%	21.085	22,1%	22.880	18,9%	17.175	11,0%
Inmovilizado Inmaterial Neto	0		0		0		0	
Inmovilizado Financiero	1.500	2,6%	1.500	1,6%	1.500	1,2%	1.500	1,0%
Gastos Amortizables Netos	0		0		0		0	
Activo Circulante	29.755	52,4%	72.879	76,3%	96.652	79,9%	137.437	88,0%
Existencias	0		0		0		0	
Realizable	5.355	9,4%	0		0		0	
Tesorería	24.400	43,0%	72.879	76,3%	96.652	79,9%	137.437	88,0%
Total Activo	56.755	100,0%	95.464	100,0%	121.032	100,0%	156.112	100,0%
Recursos Propios	35.000	61,7%	53.626	56,2%	76.627	63,3%	107.563	68,9%
Capital	35.000	61,7%	35.000	36,7%	35.000	28,9%	35.000	22,4%
Reservas	0		0		18.626	15,4%	41.627	26,7%
Pérdidas y Ganancias del Ejercicio	0		18.626	19,5%	23.001	19,0%	30.936	19,8%
Subvenciones	0		0		0		0	
Pasivo Exigible a largo Plazo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Financiación Largo Plazo	0		0		0		0	
Otros Acreedores (leasing)	0		0		0		0	
C/c de Socios y Administradores	0		0		0		0	
Pasivo Exigible a Corto Plazo	21.755	38,3%	41.837	43,8%	44.405	36,7%	48.549	31,1%
Entidades de Crédito	21.755	38,3%	21.755	22,8%	21.755	18,0%	21.755	13,9%
Acreedores Comerciales	0		0		0		0	
Salarios a Pagar	0		0		0		0	
Otros Acreedores (H.P.)	0		20.082	21,0%	22.650	18,7%	26.794	17,2%
Total Recursos Permanentes	35.000	61,7%	53.626	56,2%	76.627	63,3%	107.563	68,9%
Total Recursos Ajenos	21.755	38,3%	41.837	43,8%	44.405	36,7%	48.549	31,1%
Total Pasivo	56.755	100,0%	95.464	100,0%	121.032	100,0%	156.112	100,0%
Fondo de Maniobra	8.000	14,1%	31.041	32,5%	52.247	43,2%	88.888	56,9%

Fuente: Elaboración propia

6.1.17. Ratios Financieros

Los ratios financiero para Sonrisas Móviles jugarán un papel crucial en nuestra estrategia empresarial y en la toma de decisiones. Estas métricas nos proporcionarán una visión detallada de varios aspectos de nuestra empresa, desde la rentabilidad hasta la eficiencia operativa y la salud financiera en general.

En cuanto a los ratios de rentabilidad, esperamos que sigan siendo sólidos y reflejen nuestra capacidad para generar beneficios de manera eficiente en relación con nuestros recursos financieros y activos totales. Esto implicaría un enfoque continuo en la mejora de nuestra gestión de costos y la optimización de nuestras operaciones comerciales para maximizar los retornos.

En términos de eficiencia, anticipamos mejoras adicionales en la rotación de activos y activos circulantes. Esto indicaría que estamos utilizando nuestros recursos de manera más efectiva para generar ventas y operar nuestro negocio de manera más ágil y rentable.

Además, en cuanto a la liquidez y la solvencia, esperamos mantener e incluso mejorar nuestra posición financiera. Esto nos proporcionará una mayor estabilidad y flexibilidad para cumplir con nuestras obligaciones financieras a corto plazo, así como para invertir en oportunidades de crecimiento futuro.

En el futuro, los ratios financieros de serán una herramienta vital para evaluar y monitorear nuestro desempeño empresarial. Esperamos que estas métricas continúen mostrando una tendencia positiva, respaldando nuestra misión de ser una empresa sólida, rentable y sostenible a largo plazo.

Tabla 30. Ratios Financieros de Sonrisas Móviles

Ratios de Rentabilidad	Fórmulas	2.024	2.025	2.026
1. (Retorno sobre Inversión) ROE (Return On Equity)	$\text{Beneficio Neto} / \text{Recursos Propios} \times 100$	34,73%	30,02%	28,76%
2. (Retorno sobre Activo) ROI (Return On Investment)	$\text{Beneficio antes de intereses e impuestos} / \text{Activo Total} \times 100$	26,02%	25,34%	26,42%
3. Margen sobre Ventas ROS (Return On Sales)	$\text{Beneficio antes de intereses e impuestos} / \text{Ventas Netas} \times 100$	11,75%	13,43%	16,42%
Ratios de Eficiencia	Fórmulas	2.024	2.025	2.026
1. Rotación del Activo	$\text{Ventas Netas} / \text{Activo Total}$	2,21	1,89	1,61
2. Rotación del Circulante	$\text{Ventas Netas} / \text{Activo Circulante}$	2,90	2,36	1,83
3. Rotación de Existencias	$\text{Ventas Netas} / \text{Existencias}$			
Ratios Financieros	Fórmulas	2.024	2.025	2.026
1. Liquidez	$(\text{Activo Circulante} - \text{Existencias}) / \text{Pasivo Exigible a Corto}$	1,74	2,18	2,83
2. Disponibilidad	$\text{Activo Circulante} / \text{Pasivo Exigible a Corto}$	1,74	2,18	2,83
3. Endeudamiento o Apalancamiento	$\text{Pasivo Exigible Total} / \text{Recursos Propios}$	0,78	0,58	0,45
4. Cobertura del Inmovilizado	$(\text{Recursos Propios} + \text{Pasivo Exigible a Largo}) / \text{Activo Fijo}$	2,37	3,14	5,76
5. Plazo Medio de Cobro	$(\text{Clientes} / \text{Ingresos de Explotación}) \times 365$	0 días	0 días	0 días
6. Plazo Medio de Pago	$(\text{Acreedores Comerciales} / \text{Coste de Ventas}) \times 365$	0 días	0 días	0 días
Fondo de Maniobra	$\text{Activo Circulante} - \text{Pasivo Exigible a Corto Plazo}$ $(\text{Recursos Propios} + \text{Pasivo Exigible a Largo Plazo}) - \text{Activo Fijo}$	31.041	52.247	88.888
Plazo de Recuperación de la Inversión:	Número de años que se tarda en recuperar la Inversión Inicial	1,88	1,71	1,79
Punto Muerto o Punto de Equilibrio:	Volumen de Ventas a partir del cual se genera Beneficio	170.028	177.221	182.420

Fuente: Elaboración propia

6.1.18. Análisis de rentabilidad

El análisis de rentabilidad de Sonrisas Móviles para los años 2024 a 2026 muestra un crecimiento sostenido en sus principales indicadores financieros. El Beneficio antes de Impuestos aumentó de 24.835,09 en 2024 a 41.248,15 en 2026, reflejando un incremento del 68%. El Cash Flow Bruto también experimentó un crecimiento constante, pasando de 23.041,32 en 2024 a 36.641,11 en 2026, un incremento del 63%. El Flujo de Caja Libre mostró una significativa mejora, aumentando de 38.012 en 2025 a 133.468 en 2026, impulsado por una gestión eficiente del fondo de maniobra y una inversión en activos estratégica. El valor de la deuda se mantuvo estable en 21.755 a lo largo del periodo analizado. Estos resultados indican una sólida evolución financiera de Sonrisas Móviles, destacando un aumento en la rentabilidad y una mejora en la generación de efectivo durante los últimos tres años.

Podemos concluir que el flujo de caja disponible de Sonrisas Móviles para los años 2024, 2025 y 2026 asciende a 5.327,63 €, 80.952,70 € y 125.529,23 € respectivamente. Este flujo de caja disponible representa los fondos netos que la empresa tiene después de cubrir todos sus gastos operativos y de capital durante cada año. El aumento progresivo en el flujo de caja disponible refleja una mejora significativa en la capacidad de generación de efectivo de la empresa

Finalmente, al evaluar La Tasa Interna de Retorno (TIR) de 82,21% indica que el proyecto de Sonrisas Móviles genera un retorno significativo sobre la inversión inicial, superando ampliamente la tasa de descuento utilizada para evaluar su viabilidad. Esto sugiere que el proyecto es altamente rentable, ya que los flujos de efectivo esperados generan un rendimiento anualizado del 82,21%. Por otro lado, el Valor Actual Neto (VAN) de 166.058,33 € muestra que el proyecto añade este valor a la empresa, considerando la diferencia entre los flujos de efectivo descontados y la inversión inicial. Un VAN positivo indica que el proyecto es económicamente favorable, siendo una inversión sólida que podría generar beneficios adicionales considerablemente mayores que los costos iniciales.

En cualquier caso, estos valores se deben tomar con prudencia, puesto que se trata de importes basados en estimaciones a tres años.

Tabla 31. Análisis de Rentabilidad de Sonrisas Móviles

ANALISIS DE RENTABILIDAD	2024	2025	2026
BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS	24.835,09	30.667,59	41.248,15
(Gastos/Ingresos Financieros)	-	-	-
BENEFICIO ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS	24.835,09	30.667,59	41.248,15
(Impto Sociedades)	6.208,77	7.666,90	10.312,04
Amortizaciones /Provisiones	4.415,00	5.705,00	5.705,00
CASH FLOW BRUTO	23.041,32	28.705,69	36.641,11
Variaciones de Fondo de Maniobra	31.041,32	52.247,01	88.888,12
Inversión en Activos	27.000,00		
FLUJO DE CAJA LIBRE	27.082,63	80.952,70	125.529,23
VALOR DE LA DEUDA	21.755,00	-	-

Tabla 32. Flujo de Caja de Sonrisas Móviles

AÑO	2024	2025	2026
FLUJO DE CAJA DISPONIBLE	5.327,63	80.952,70	125.529,23

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5. Flujo de Caja Disponible



Tabla 33. Cálculo del TIR y VAN de Sonrisas Móviles

TIR	82,21%
VAN	166.058,33 €

Fuente: Elaboración Propia

6.2. Cronograma. Diagrama De Gantt

En este apartado, hablaremos del diagrama de Gantt es una herramienta gráfica que representa la planificación de las diferentes acciones que se van a realizar durante un periodo de tiempo determinado.

Las acciones se enumeran en el eje vertical, y los intervalos de tiempo, en el eje horizontal. Una de las principales ventajas que tiene realizar un diagrama de Gantt, es la claridad de ver cuándo se tiene pensado realizar cada acción, como puede ser, el periodo exacto de inicio y fin de una campaña de marketing, comienzo de producción, etc, al mismo tiempo que la interdependencia de cada una de ellas.

El cronograma de actividades para Sonrisas Móviles es fundamental para asegurar una operación eficiente y estratégica durante el año 2024. En enero, se iniciará con una planificación detallada y una revisión de las estrategias comerciales y operativas. Esta etapa incluye definir metas y objetivos específicos, identificar oportunidades de mercado y establecer un calendario para el lanzamiento de servicios. Durante febrero y marzo, se llevará a cabo una intensa campaña de marketing y publicidad para atraer clientes y generar conocimiento de la marca. Estas actividades serán clave para construir una base de clientes sólida y crear una presencia significativa en el mercado. Paralelamente, en febrero, se programará la capacitación del personal en nuevas técnicas odontológicas y en atención al cliente, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y asegurar que el equipo esté preparado para el incremento en la demanda de servicios.

En marzo, se procederá con la adquisición de equipos y materiales necesarios para la operación, asegurando que todo esté listo para el lanzamiento de servicios en abril. Esta fase es crucial para garantizar que la clínica móvil esté equipada con tecnología de última generación y con los suministros adecuados para brindar una atención odontológica de alta calidad. A partir de abril, Sonrisas Móviles comenzará a operar de manera regular, proporcionando una amplia gama de servicios odontológicos. Durante los meses de mayo a diciembre, se implementarán evaluaciones mensuales de rendimiento, permitiendo ajustes

estratégicos inmediatos según sea necesario. Estas evaluaciones serán esenciales para monitorear el progreso, identificar áreas de mejora y adaptar las estrategias operativas y comerciales en tiempo real.

En julio, se llevará a cabo una revisión semestral, que permitirá implementar ajustes significativos basados en los resultados de los primeros seis meses de operación. Este análisis intermedio ayudará a reorientar esfuerzos y recursos hacia las áreas más productivas y a corregir cualquier desviación de los objetivos planteados. Durante septiembre y octubre, se preparará la empresa para la temporada alta, asegurando que se cuente con los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, para satisfacer la mayor demanda esperada en estos meses. Esto incluye la contratación de personal adicional, si es necesario, y la adquisición de suministros adicionales para evitar cualquier interrupción en el servicio.

Finalmente, en diciembre, se llevará a cabo un análisis exhaustivo del rendimiento anual. Este análisis incluirá una evaluación financiera completa, la revisión de la satisfacción del cliente y la eficacia operativa. Basado en estos resultados, se realizará la planificación de objetivos y estrategias para el siguiente año, asegurando una continuidad en el crecimiento y la mejora de los servicios. Este cronograma es crucial para mantener un flujo constante de operaciones, adaptarse estratégicamente a las demandas del mercado y asegurar la sostenibilidad y el crecimiento continuo de Sonrisas Móviles. La planificación detallada y la implementación de estas actividades garantizan que la empresa esté bien posicionada para enfrentar los desafíos del mercado y aprovechar las oportunidades para expandir su presencia y mejorar sus servicios.

Grafico 7. Detallada fase 1 Diagrama de Gantt

TAREA	EMPEZAR FECHA	TERMINAR FECHA	DURACIÓN EN DÍAS	FASE UNO																
				Enero					Febrero					Marzo						
				S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5		
Planificación Inicial y Revisión de Estrategias																				
Revisión de metas y objetivos	15/01/2024	18/01/2024	3			■														
Evaluación de recursos disponibles	18/01/2024	25/01/2024	7			■	■													
Planificación de campañas de marketing	25/01/2024	29/01/2024	4				■	■												
Campaña de Marketing y Publicidad																				
Diseño de material promocional	01/02/2024	16/02/2024	15						■	■	■									
Lanzamiento de campañas publicitarias	18/02/2024	28/02/2024	10								■	■	■							
Capacitación del Personal																				
Capacitación en nuevas técnicas odontológicas	01/02/2024	21/02/2024	20						■	■	■									
Entrenamiento en atención al cliente	21/02/2024	29/02/2024	8								■	■	■							
Adquisición de Equipos y Materiales																				
Compra de equipos odontológicos	03/03/2024	15/03/2024	12												■	■				
Suministro de materiales de consumo	17/03/2024	27/03/2024	10														■	■		

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 8. Detallado fase 2 Diagrama de Gantt

TAREA	EMPEZAR FECHA	TERMINAR FECHA	DURACIÓN EN DÍAS	FASE DOS																
				Abril					Mayo					Junio						
				S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5		
Inauguración y Lanzamiento de Servicios																				
Evento de inauguración	01/04/2024	01/04/2024	1	█																
Inicio de operaciones de servicios odontológicos	01/04/2024	22/12/2024	265	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Operación Regular y Evaluación Periódica																				
Prestación de servicios odontológicos	01/05/2024	22/12/2024	235							█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Evaluación mensual de rendimiento	01/05/2024	06/05/2024	5							█	█									
Ajustes estratégicos según las necesidades	14/05/2024	16/05/2024	2								█									

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 9. Detallado fase 3 Diagrama de Gantt

TAREA	EMPEZAR FECHA	TERMINAR FECHA	DURACIÓN EN DÍAS	TERCERA FASE														
				Julio					Agosto					Septiembre				
				S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5
Revisión Semestral y Ajustes																		
Revisión de desempeño de la primera mitad del año	01/07/2024	04/07/2024	3	■														
Implementación de ajustes estratégicos	22/07/2024	25/07/2024	3				■											
Preparación para la Temporada Alta																		
Aumento de actividades promocionales	02/09/2024	17/09/2024	15											■	■	■		
Contratación de personal temporal si es necesario	23/09/2024	10/10/2024	17														■	■

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 10. Detallado fase 4 Diagrama de Gantt

TAREA	EMPEZAR FECHA	TERMINAR FECHA	DURACIÓN EN DÍAS	FASE CUATRO																
				Octubre					Noviembre					Diciembre						
				S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5		
Aumento de actividades promocionales	02/09/2024	17/09/2024	15																	
Contratación de personal temporal si es necesario	23/09/2024	10/10/2024	17																	
Análisis de Fin de Año y Planificación para el Próximo Año																				
Evaluación del rendimiento anual	02/12/2024	06/12/2024	4																	
Planificación de objetivos y estrategias para el año siguiente	16/12/2024	23/12/2024	7																	

Fuente: Elaboración Propia

6.3. Comparación económica de la empresa y su sector

En este apartado, podemos decir que la comparación económica entre Sonrisas Móviles y el sector odontológico tradicional continuarán destacando las ventajas competitivas de la empresa de manera aún más pronunciada. Las clínicas odontológicas convencionales seguirán enfrentando desafíos significativos relacionados con los altos costos fijos asociados al alquiler y mantenimiento de espacios físicos, lo que limitará su flexibilidad operativa y su capacidad para adaptarse a las cambiantes condiciones del mercado. Por otro lado, Sonrisas Móviles seguirá reduciendo estos costos operando a través de unidades móviles, lo que les permitirá mantener una estructura ágil y adaptable, disminuyendo en gran medida los gastos generales y posicionándolos como una alternativa más eficiente desde el punto de vista económico.

La capacidad de acceder a mercados y comunidades desamparadas seguirá siendo un diferenciador crucial para nosotros en el futuro. La movilidad de nuestras unidades nos permitirá llegar a áreas geográficas remotas o de difícil acceso donde las clínicas dentales tradicionales no pueden llegar fácilmente. Esta ventaja estratégica no solo ampliará nuestra base de clientes potenciales, sino que también permitirá establecer relaciones sólidas con comunidades que podrían haber sido pasadas por alto por otros proveedores de atención odontológica. Como resultado, es probable que la demanda de los servicios de Sonrisas Móviles siga creciendo de manera sostenida, lo que conducirá a un aumento constante en los ingresos y la rentabilidad.

Además, en un panorama donde la atención médica y la tecnología están cada vez más entrelazadas, la capacidad de Sonrisas Móviles para adaptarse rápidamente a los avances tecnológicos seguirá siendo un factor clave en nuestro éxito continuo. La implementación de soluciones permitirá ofrecer consultas virtuales y seguimientos a distancia, lo que mejorará la accesibilidad de los servicios y aumentará la eficiencia operativa.

Esta capacidad de innovación tecnológica no solo mejorará la experiencia del paciente, sino que también reforzará la posición de Sonrisas Móviles como líder en el sector odontológico móvil.

En el futuro, Sonrisas Móviles seguirá destacándose como una opción económicamente superior en comparación con las clínicas odontológicas tradicionales, gracias a la estructura operativa ágil, la capacidad para acceder a mercados abandonados y su continua adaptación a las tendencias tecnológicas emergentes. Estas ventajas competitivas nos garantizan que la empresa mantenga una posición sólida en el mercado y siga siendo una fuerza disruptiva en el sector odontológico.

7. Propuesta de mejoras:

Para mejorar y consolidar nuestra posición en el mercado, debemos implementar varias estrategias clave. En primer lugar, la adopción de sistemas de gestión de citas y seguimiento digitalizados permitiría ofrecer consultas iniciales y seguimientos a distancia, reduciendo la necesidad de desplazamientos y mejorando la eficiencia operativa. La diversificación de servicios es otra área crucial; incluir especialidades como ortodoncia, cirugía dental y periodoncia puede atraer a un público más amplio y aumentar las fuentes de ingresos. Optimizar las rutas y horarios de operación mediante el uso de software de gestión logística puede mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de espera para los pacientes. Además, invertir en campañas de marketing digital es esencial para aumentar la visibilidad de la empresa y atraer nuevos clientes, especialmente mediante el uso de redes sociales y publicidad en línea. La formación continua del personal en nuevas técnicas y el uso de equipos avanzados garantizará la alta calidad del servicio, aumentando la satisfacción del cliente y la lealtad. Finalmente, establecer alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas, como escuelas, empresas y organizaciones comunitarias, puede facilitar el acceso a nuevos mercados y proporcionar una base de clientes más estable y diversificada.

8. Conclusiones Alcanzadas.

En el futuro, estamos convencidos por los resultados que derivan del análisis financiero y operativo de Sonrisas Móviles seguirán respaldando la viabilidad y el enorme potencial de crecimiento de nuestro modelo de negocio de clínicas odontológica móviles. La flexibilidad inherente a nuestra operación y la capacidad de reducir los costos fijos continuarán siendo dos de nuestras principales ventajas competitivas, permitiéndonos competir de manera efectiva con las clínicas odontológicas tradicionales.

Nuestra capacidad para llegar a comunidades desamparadas, atención adultos mayores con problema de movilidad, personas con alguna discapacidad y niños con problemas de autismo, seguirá siendo fundamental para nuestra propuesta de valor, ya que no solo impulsa nuestro impacto social positivo, sino que también representa una oportunidad significativa de mercado. Al continuar atendiendo estas áreas, podemos no solo satisfacer una necesidad real, sino también establecer relaciones sólidas con estas comunidades, lo que fortalecerá nuestra presencia y fidelidad del cliente a largo plazo.

Sin embargo, para aprovechar al máximo este potencial en el futuro, es crucial que sigamos implementando las mejoras propuestas y manteniendo un enfoque constante en la innovación y la adaptación a las cambiantes necesidades del mercado. Por ejemplo, la diversificación de nuestros servicios, como la inclusión de especialidades adicionales como ortodoncia y la estética, nos permitirá atender a un público más amplio y captar nuevas fuentes de ingresos.

Además, la adopción de tecnologías y prácticas más eficientes, como la optimización de nuestras rutas y horarios de operación mediante el uso de software de gestión logística, nos ayudará a mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

Al seguir estas estrategias, no solo consolidaremos nuestra posición en el mercado, sino que también nos estableceremos como líderes en la provisión de servicios odontológicos móviles. Esto no solo beneficiará a nuestra empresa, sino que también contribuirá significativamente a mejorar la salud bucal de comunidades menos favorecidas y a transformar el sector con un enfoque innovador y sostenible.

Podemos concluir, al mantenernos comprometidos con la excelencia y la mejora continua, podemos asegurar un crecimiento sólido y sostenible para Sonrisas Móviles en el futuro.



9. Bibliografía.

Bibliografía: Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers*. Wiley

Bibliografía: Barnard, C. I. (1959). *La función de los ejecutivos*. México: Fondo de Cultura Económica.

Bibliografía: Prim A. (2023). *El customer journey map: Herramienta de Design Thinking*. Editorial

Bibliografía: Humphrey (2005) desarrolló el análisis SWOT para la consultoría de gestión.

Bibliografía: : Kotler, Philip 1931-. Armstrong, Gary. Madrid Pearson Education D.L. 2018.

Bibliografía: Kim, W. C., & Mauborgne, R. (2005). *La estrategia del océano azul: Cómo desarrollar un nuevo mercado donde la competencia no tiene ninguna posibilidad*. Barcelona: Editorial Empresa Activa

INE (Instituto Nacional de Estadística) Venezuela. (s.f.). Servicio de Estadística Nacional

Fuente:

Echevarría, A. (2023, junio 24). ¿Conoces el valor de por vida de tus pacientes? Recuperado 27 de Marzo de 2024,

De <https://www.linkedin.com/pulse/conoces-el-valor-de-por-vida-tus-pacientes-arman-echevarr%C3%ADa/>

ConSalud.es (2023) 'Los españoles gastan 86 € de media anual en servicios dentales, con La Rioja, Aragón y Madrid a la cabeza', Recuperado 27 de Marzo de 2024,

https://www.consalud.es/dentalia/pacientes-casos/espanoles-gastan-86-media-anual-en-servicios-dentales-rioja-aragon-madrid-cabeza_135135_102.html

Instituto Nacional de Estadística (INE) (n.d.) 'Publicaciones'. Recuperado 15 abril 2024 de:

http://www.ine.gob.ve/index.php?option=com_content&view=category&id=98&Itemid=51

Instituto Nacional de Estadística (INE) (n.d.) 'Sistema Estadístico Nacional (SEN)'. Recuperado 08 abril 2024 de:

<http://www.ine.gob.ve/documentos/SEN/menuSEN/menu.php>

Megias, J. (2012, enero 16). Herramientas: El mapa de empatía. Entendiendo al cliente. Recuperado 12 mayo 2024 de:

<http://javiermegias.com/blog/2012/01/herramientas-el-mapa-de-empata-entendiendo-alcliente/>

Megias, J. (2012, junio 6). Herramientas: La curva de valor de la competencia. Recuperado 25 mayo 2024 de:

<http://javiermegias.com/blog/2012/06/herramientas-la-curva-de-valor-de-la-competencia/>

Odontología33. (2023, Junio 22). El mercado de la odontología supera en 2023 los 1.100 millones de euros de facturación. Recuperado 15 junio 2024 de:

<https://www.odontologia33.com/actualidad/nacional/10717/el-mercado-de-la-odontologia-supera-en-2023-los-1-100-millones-de-euros-de-facturacion>

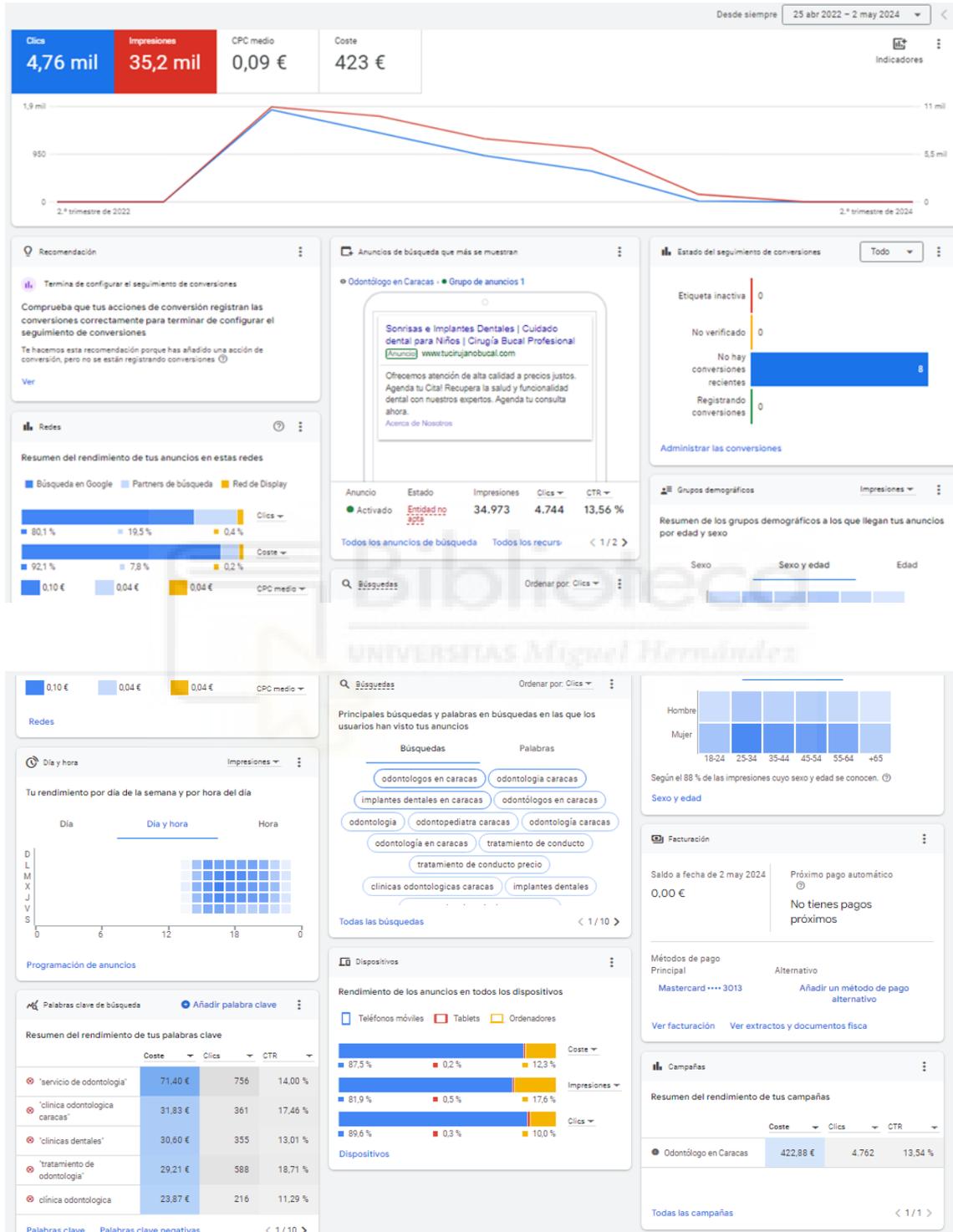
Instituto Nacional de Estadística (INE). (s.f.). Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y Situaciones de Dependencia (EDAD). Recuperado 02 junio 2024 de <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=56934>

10. Anexos

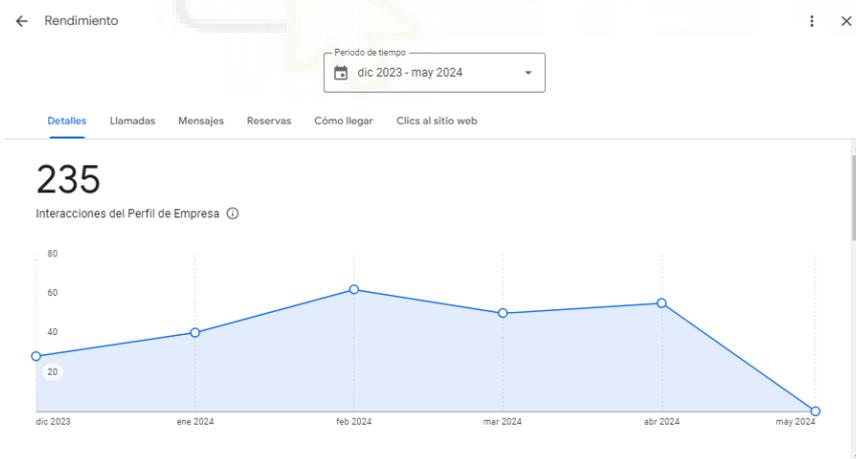


Anexo de nuestro canal informativo y evolución estratégica:

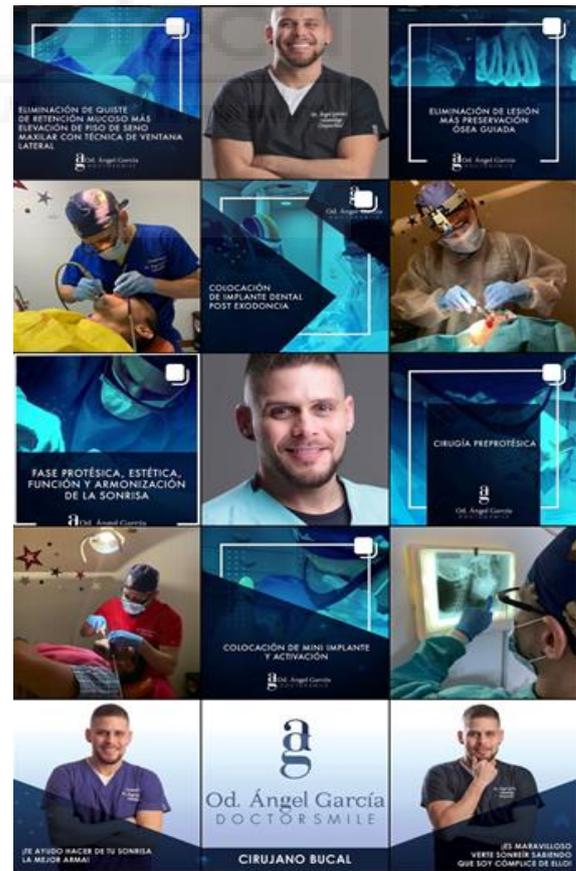
- Evolución Google ADS:



Evolución Google Business:



Evolución en Instagram:





Anexo página Web: Propia

Soy

Dr Angel Jesus Garcia

Cirujano Bucal |

WhatsApp
▶
Reproducir



Inicio
Nosotros
Especialidades
Servicios
DrSmile
Proyectos
Equipo
Testimonios
Contactos

13

A ñ o s

de experiencia como cirujano bucal y odontólogo general

Amplia trayectoria en el área de la odontología, con especialización en bucal que te ayudan a mantener sanos tus dientes, muelas, encías y boca

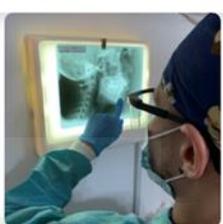
- Modicos Precios
- altísima atención de calidad
- Previa Cita

leer mas



Pacientes Felices. 1130

Al rededor de 1130 pacientes atendidos, los cuales han logrado la maxima satisfacción al tener una dentadura sana.



Cirugias exitosas 60

Mas de 60 vidas cambiadas, con sus cirugias e intervenciones quirurgicas, restaurando asi la confianza de las personas en su imagen

Trayectoria y Experiencia

Desde el centro clinico Dr Smile tenemos amplia experiencia en el ambito de la odontologia desde su fundacion.

Destrezas y competencias

Cirugias	98%	Prótesis dental	90%
Endodoncia	87%	Periodoncia	95%
Cirugía bucal	90%	Odontopedratria	90%

Nuestros Servicios

Eligenos



Cirugia bucal

procedimiento quirúrgico en la boca y la mandibula o alrededor de estas, generalmente hecho por un especialista dental capacitado para realizar ciertos tipos de cirugias orales.



Odontología general

La odontología general se ocupa del tratamiento primario de los problemas que afectan la salud bucodental del paciente. El odontólogo general realiza la primera entrevista al paciente y evalúa su condición bucal, si hay o no caries o alguna condición de las encías.



Estetica Dental

El objetivo de la cirugía estética dental su función es mejorar la apariencia de una persona, así como su autoestima La cirugía estética dental garantiza la confianza en uno mismo.



Odontopediatria

La Odontopediatria es la especialidad de la Odontología que se enfoca en atender pacientes desde su nacimiento hasta la edad adulta.

↑

Anexo: Permiso Sanitario



Ministerio del Poder Popular
para la Salud

sacs Servicio Autónomo
de Contraloría Sanitaria



CONTRALORIA SANITARIA DE DISTRITO CAPITAL
PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO PARA ESTABLECIMIENTOS (NUEVO)
PSN° DCA-AMB-000040000

Fecha: 09/03/2024

Establecimiento:
CENTRO DR SMILE C.A
Director Médico o Propietario:
GARCIA LAYA, ANGEL DE JESUS
Presente.-

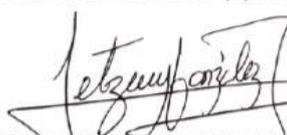


En respuesta a su solicitud N° 001551807 de fecha: 09/03/2024 en la cual pide el Permiso Sanitario correspondiente al establecimiento DESTINADOS A CENTROS MEDICOS ODONTOLOGICOS, se le notifica que el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria una vez verificado el cumplimiento de los requisitos exigidos, se le otorga el PERMISO SANITARIO para su instalación y funcionamiento bajo la denominación suscrita según Registro Mercantil de "CENTRO DR SMILE C.A ", ubicado en: av libertador , residencias libertadores , edf zulia PB local 1 A, Parroquia: El Recreo, Municipio: Libertador, Estado: DISTRITO CAPITAL. Cumpliendo así con lo establecido en la Ley Orgánica de Salud N° 36.579 de fecha 11 de Noviembre de 1998 y la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.595 del 03 de Diciembre de 1998.

Este permiso queda sujeto al control y vigilancia posterior por parte del Ministerio del Poder Popular para la Salud a través del Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria, en todo cuanto se refiere al cumplimiento de las disposiciones sanitarias contenidas en las Normas afines.

En caso de no permitir la inspección correspondiente, suministrar información falsa o deterioro de las condiciones higiénicas sanitarias, así como modificaciones de cualquier tipo, sin previa consulta y aprobación por parte del SACS, posterior a su otorgamiento, nos reservamos el derecho a ejercer las acciones administrativas y legales pertinentes.

ESTE PERMISO TIENE UNA VIGENCIA DE DOS (2) AÑOS


JETZENY ZCHEREZADA GONZALEZ INFANTINO
DIRECTORA ESTADAL DE LA CONTRALORIA SANITARIA DE DISTRITO CAPITAL



Providencia Administrativa N° 111-2022
Gaceta Oficial N° 42.330 de Fecha 04 de Marzo de 2022

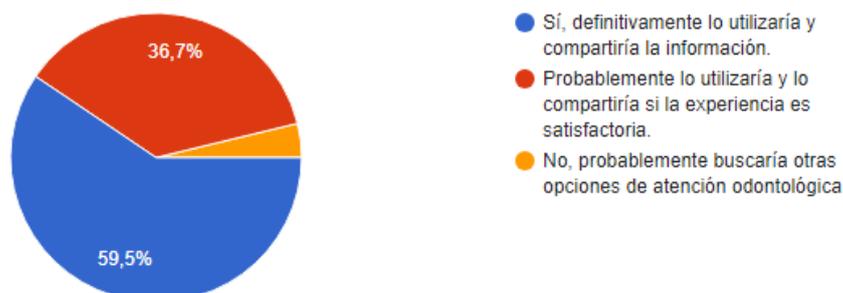
hJyPlkJP2yPir9NTDS2mCClvunr6eM7s83xcIz8ZLqVL1Zkq/D0t3Txirg8sePjYlAqOW512IEagRtx0bMzIYyK8nlWFq2IHtBLGSL6gYrHs3d0wKgp2M69Vcl
3FQnLBJN0n9tEmvBD2YdUxcoBoKecBn4YU4qzCq23IMqrdZ5BIFCxnPRcq4aks9L6EzH3s21Wl99WvkNnlbJW2iPP2mS4TYuKAnSYDZagxVQ7PU8PL//
GCLUYKWRVj+WCTJpV7pvgUU7mjq0Yz4KMRUrSuFq4IFA1RcRUBBGHhTFVgO4+doOk+9IGgnGBNMRtjXGPd16

Firmado Digitalmente por JETZENY ZCHEREZADA GONZALEZ INFANTINO, para verificar la validez de este permiso puede ingresar a la página Web <http://www.sacs.gob.ve>, sección "CONSULTAS" y seleccionar "Permisos Estadales".

Anexos encuestas: Propia

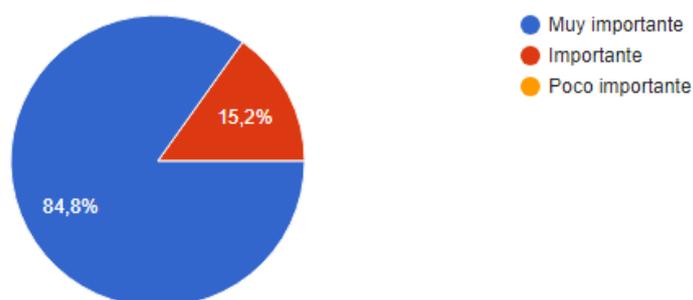
Si tuvieras un familiar o amigo con discapacidades, problemas de movilidad, personas mayores o autismo, ¿utilizarías un servicio odontológico que ofrezca atención en el hogar especializado y lo compartirías con otros conocidos en la misma situación?

 Copiar



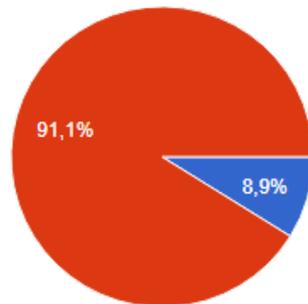
¿Qué tan importante crees que es la accesibilidad a servicios odontológicos para personas con necesidades especiales en su comunidad?

 Copiar



¿Conoces alguna clínica dental en tu comunidad que ofrezca servicios especializados para personas con discapacidades, problemas de movilidad, personas mayores o autismo?

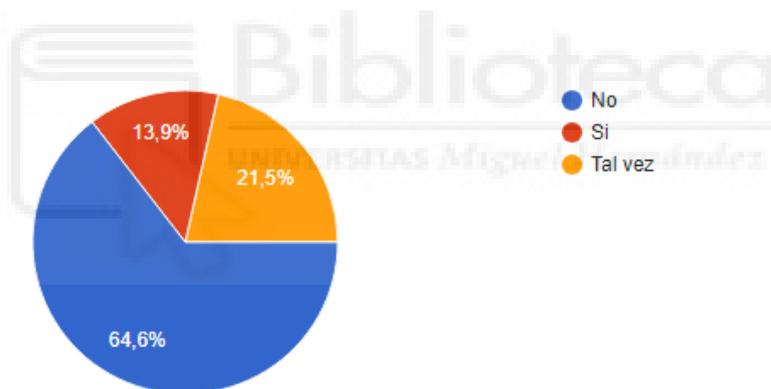
 Copiar



- Sí, conozco una clínica que ofrece servicios especializados.
- No, no conozco ninguna clínica con este tipo de servicios.

¿Consideras que acceder a servicios odontológicos es fácil para personas con discapacidades y personas mayores con problema de movilidad?

 Copiar



- No
- Si
- Tal vez