

# Plan de negocios para un establecimiento de larga estadía para el adulto mayor

Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y Dirección de Empresas  
Por:

**Rodrigo Marcelo Miranda Navarro**

Profesor Guía: Luis Zaviezo Schwartzman

**Santiago de Chile -Agosto, 2011**

No autorizada por el autor para ser publicada a texto completo en Cybertesis.

Miembros de la Comisión: Daniel Esparza Carrasco y Pamela Herrera Vega



<b>Resumen . .</b>	<b>4</b>
<b>No disponible a texto completo . .</b>	<b>5</b>

## Resumen

El objetivo principal de este trabajo es elaborar un plan de negocios para un establecimiento de larga estadía del adulto mayor y con ello obtener los antecedentes y criterios financieros, técnicos, legales y administrativos que influyen en la implementación de este servicio.

Los objetivos específicos son diseñar un proceso que permita disminuir los riesgos financieros provocados por la no cancelación de los usuarios o de sus apoderados de los servicios que se están entregando diariamente y definir los aspectos más importantes que deben incluirse en la implementación de este tipo de establecimientos, para obtener una diferenciación respecto de la competencia directa.

Se comenzó por la recopilación y análisis de los múltiples estudios, publicaciones e información de carácter estadístico y de análisis del adulto mayor, lo que permitió identificar la situación actual de la población de adultos mayores en Chile, su distribución geográfica e intereses comunes más apreciados. Además se analizaron las experiencias internacionales respecto a la normativa y funcionamiento de este tipo de centros y de las posibles aplicaciones de las buenas prácticas identificadas.

En segundo lugar, se definió un modelo de establecimiento sobre el cual se realizó el plan de negocios, recogiendo las principales necesidades de los adultos mayores y aumentando los niveles de calidad en la entrega de los servicios, bajo un concepto de diferenciación por calidad en atención e infraestructura.

Uno de los aspectos críticos del funcionamiento de este tipo de establecimiento es el pago de la mensualidad por los servicios recibidos, ya sea por parte de los usuarios o por parte de los apoderados de los mismos. Para cubrir este riesgo se elaboró un proceso de minimización del impacto de no pago, mediante un método de gestión de activos que sean de propiedad de los adultos mayores, con el fin de desvincularlos de los problemas asociados a este tipo de negocios y a su vez, obtener parte o el total de los recursos necesarios para cancelar los servicios.

El estudio de marketing estableció una población objetivo de 34.236 usuarios de adultos mayores autovalentes que viven en el sector oriente de Santiago, que pertenecerían al grupo socioeconómico ABC1 y C2, lo anterior sobre una capacidad estimada el año 2002 de 4.332 camas disponibles para la población total de adultos mayores.

Como conclusión del presente trabajo se pudo obtener que, el modelo de establecimiento a base de la compra mediante leasing de una casa en el sector oriente de Santiago es rentable como inversión, obteniendo un VAN de \$ 793.974.810 y una TIR de 12% sobre una tasa de descuento del 9,1%, todo lo anterior en un horizonte de 20 años de funcionamiento. A lo anterior se suma la calidad de la infraestructura y la atención profesional que será entregada a los usuarios, satisfaciendo una necesidad actual de este tipo de servicios para el segmento determinado en el plan de negocios.

# No disponible a texto completo

No autorizada por el autor para ser publicada a texto completo en Cybertesis.