

Tabla de Contenido

I. INTRODUCCIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	1
I.1 Introducción	1
I.2 Antecedentes Generales	2
I.3 Oportunidad de Negocio	7
I.4 Objetivos.....	7
I.5 Marco Conceptual.....	8
I.6 Metodología	11
I.7 Alcances	13
II. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DEL PROYECTO.....	14
II.1 Análisis Externo	14
II.1.1 Análisis Pestel	15
II.1.2 Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter	17
II.1.3 Análisis de Competidores.....	20
II.2 Análisis Interno	21
II.2.1 Cadena de Valor	21
II.2.2 Análisis Vrio	22
II.3 Análisis Foda	22
II.4 Conclusiones del Análisis Estratégico	24
III. INVESTIGACIÓN DE MERCADO	25
III.1 Oferta.....	25
III.2 Demanda	26
III.2.1 Mercado Total	26
III.2.2 Valores del Mercado	28
III.2.3 Encuesta	29
III.2.4 Mercado Potencial y Meta.....	31
IV. MODELO DE NEGOCIOS	31
V. PLAN DE MARKETING	36
V.1 Marca	36
V.2 Segmentación	36
V.3 Marketing Estratégico.....	38
V.4 Marketing Táctico	41
V.4.1 Producto	41
V.4.2 Precio.....	47

V.4.3 Promoción.....	48
V.4.4 Plaza.....	51
VI. PLAN DE RECURSOS HUMANOS	52
VI.1 Selección de Personal.....	52
VI.2 Capacitación del Personal.....	59
VI.3 Proyección del Personal.....	59
VI.4 Retención del Personal	63
VII. PLAN DE OPERACIONES	64
VII.1 Proceso de Contratación	64
VII.2 Proceso de Preparación de Visitas.....	68
VII.3 Proceso de Control a Domicilio	70
VII.4 Proceso de Generación de Reporte	74
VIII. PLAN FINANCIERO.....	77
VIII.1 Inversión Inicial.....	77
VIII.2 Ingresos.....	78
VIII.3 Costos	79
VIII.4 Flujo de Caja	80
VIII.5 Análisis de Sensibilidad.....	83
IX. CONCLUSIÓN	85
BIBLIOGRAFÍA	87
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Prevalencia de enfermedades crónicas en adultos mayores	3
Tabla 2: Cuidadores de las personas mayores dependientes	4
Tabla 3: Costos per cápita en los centros de salud estudiados	6
Tabla 4: Evaluación Análisis VRIO	10
Tabla 5: Fortalezas y Debilidades de los competidores	20
Tabla 6: Adultos Mayores ABC1 distribuidos por comunas	26
Tabla 7: Distribución porcentual de las personas mayores por grado de dependencia ..	27
Tabla 8: Participación de la Competencia y Demanda no atendida	28
Tabla 9: Precios de Servicio SimplyCare	47
Tabla 10: Presupuesto año 1 aproximado en promoción	50
Tabla 11: Cantidad de personal proyectado para los próximos 5 años	61
Tabla 12: Remuneraciones brutas proyectadas a 5 años	61
Tabla 13: Composición variable de las remuneraciones	62
Tabla 14: Inversión Inicial del proyecto	77
Tabla 15: Cantidad de clientes anuales en cada plan de servicio	78
Tabla 16: Ingreso Total Anual	79
Tabla 17: Vida útil de los bienes de la empresa	79
Tabla 18: Detalle del crédito de consumo para financiar inversión	81
Tabla 19: Flujo de Caja con Fondos Propios	82
Tabla 20: Flujo de Caja con Crédito	83
Tabla 21: Listado de ítems incluidos en los costos	152
Tabla 22: Cálculo del valor residual	153

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Cinco pasos elementales del Design Thinking.....	8
Ilustración 2: Tablero Lean Canvas.....	9
Ilustración 3: Análisis PESTEL.....	15
Ilustración 4: Cadena de Valor SimplyCare.....	21
Ilustración 5: Análisis FODA.....	22
Ilustración 6: Matriz FODA.....	23
Ilustración 7: Porcentaje de personas mayores según perfil de funcionalidad en ELEM.....	25
Ilustración 8: Estado de salud funcional de la población de 65 años y más.....	27
Ilustración 9: Modelo Canvas de SimplyCare.....	35
Ilustración 10: Distribución de la población chilena respecto a perfiles psicográficos.....	38
Ilustración 11: Información personal y médica del usuario de SimplyCare.....	43
Ilustración 12: Mockups Interfaz SimplyCare para el Usuario.....	43
Ilustración 13: Mockups de Reporte de Control de Salud y Mail de envío a Usuario.....	44
Ilustración 14: Rango de posible ubicación del Centro de Distribución.....	51
Ilustración 15: Organigrama SimplyCare.....	52
Ilustración 16: Promedio de ingreso bruto percibido de Técnicos en Enfermería de institutos profesionales.....	60
Ilustración 17: Promedio de ingreso bruto percibido de Técnicos en Enfermería de universidades.....	60
Ilustración 18: Principales procesos de SimplyCare.....	64
Ilustración 19: Proceso de Contratación de Servicio.....	65
Ilustración 20: Proceso de Preparación de Visita.....	68
Ilustración 21: Proceso de Control a Domicilio.....	71
Ilustración 22: Journey Map de SimplyCare.....	76
Ilustración 23: Índice de Katz y Cols.....	90
Ilustración 24: Índice de Lawton y Brody.....	91
Ilustración 25: Escala de Lawton y Brody.....	92
Ilustración 26: Índice de Barthel.....	93
Ilustración 27: Lean Canvas n°1.....	96
Ilustración 28: Lean Canvas n°2.....	100
Ilustración 29: Análisis VRIO.....	107
Ilustración 30: Planes de servicio SimplyCare.....	125
Ilustración 31: Consulta por nombre SimplyCare para domicilio.....	127
Ilustración 32: Imagen ejemplo de SimplyCare presente en Facebook.....	134
Ilustración 33: Signos Vitales y Mediciones.....	143
Ilustración 34: Clasificación de la Presión Arterial en Adultos Mayores.....	144
Ilustración 35: Características del Adulto mayor.....	145
Ilustración 36: Resumen de Necesidades.....	146
Ilustración 37: Modelo de las Cinco Fuerzas de las Competencias de Porter.....	151