

Tabla de contenido

1	Introducción	1
2	Antecedentes generales	2
2.1	Descripción del proyecto	2
2.2	Justificación	2
3	Objetivo y metodología	3
3.1	Objetivo	3
3.2	Metodología	3
4	Análisis estratégico	6
4.1	Análisis 5 fuerzas de Porter	6
4.1.1	Conclusión análisis 5 fuerzas de Porter	9
4.2	Análisis PEST	10
4.2.1	Conclusión análisis PEST	12
4.3	Análisis FODA	12
4.2.1	Conclusión análisis FODA	15
4.4	Conclusión análisis estratégico	16
5	Estudio de mercado	17
5.1	Oferta	17
5.2	Demanda	19
5.3	Acercamiento al cliente de ELEAM	19
5.4	Encuesta	21
5.4.1	Tamaño de la muestra	21
5.4.2	Diseño de la encuesta	22
5.4.3	Análisis y resultados de la encuesta	23
5.4.4	Sesgos y validación	24
5.4.5	Conclusiones de la encuesta	25
5.5	Mercado total	28
5.6	Mercado potencial	28
5.6	Mercado meta	30
6	Modelo de negocios	32
7	Plan de marketing	35
7.1	Estrategia del negocio	35
7.1.1	Estrategia genérica	35
7.1.2	Estrategia de crecimiento	35

7.1.3	Estrategia competitiva	36
7.1.4	Estrategia de posicionamiento	36
7.2	Producto	36
7.2	Precio	40
7.3	Plaza	40
7.4	Promoción	41
8	Planes operacionales	42
8.1	Ingreso del adulto mayor al establecimiento	42
8.2	Cuidado del adulto mayor	44
8.3	Salud del adulto mayor	45
8.4	Entretenimiento y ocio del residente	46
8.5	Operaciones del servicio	47
8.4	Adquisición insumos varios para el funcionamiento del hogar	49
8.3	Equipamientos necesarios para las instalaciones	49
8.4	Propuesta de diseño interior del inmueble	50
9	Plan de recursos humanos	51
9.1	Organigrama	51
9.2	Personal fijo	51
9.3	Personal en transición	53
10	Plan financiero	55
10.1	Moneda, Horizonte de planificación y tasa de descuento	55
10.2	Estimación de demanda	55
10.3	Ingresos	57
10.4	Costos y gastos	57
10.4.1	Inversión	57
10.4.2	Egresos personal fijo	59
10.4.3	Personal de transición	60
10.4.4	Gastos del recinto	60
10.4.5	Gastos empresa	61
10.4.6	Otros costos periódicos	61
10.4.7	Proporción de costos	62
10.5	Utilidades	62
10.6	Flujo de caja e indicadores	63
10.7	Financiamiento	63

10.8	Análisis de sensibilidad	66
10.9	Riesgos	68
10.10	Fundamentos de expansión	69
11	Conclusiones	72
12	Recomendaciones	74
13	Bibliografía	76
14	Anexos	77