

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 2. DESCRIPCIÓN DEL TEMA A ABORDAR Y PREGUNTAS CLAVES A RESPONDER | 2 |
| 3. OBJETIVOS | 4 |
| 3.1 Objetivo general..... | 4 |
| 3.2 Objetivos específicos..... | 4 |
| 3.3. Resultados Esperados..... | 4 |
| 3.4. Alcance del Tema | 5 |
| 4. METODOLOGÍA..... | 5 |
| 4.1. Elaboración del diagnóstico | 5 |
| 4.2. Análisis del mercado potencial | 6 |
| 4.2.1. Tamaño de la Muestra | 6 |
| 4.2.2. Diseño de la encuesta..... | 7 |
| 4.3. Análisis de las tendencias y preferencias de los consumidores | 8 |
| 4.3.1. Levantamiento de las necesidades de los consumidores | 9 |
| 4.3.2. Disposición a pagar..... | 11 |
| 4.3.3. Clasificación del segmento evaluado | 12 |
| 4.4 Benchmarking..... | 12 |
| 4.4.1 ELEM modelo de atención Community Integrated Care | 12 |
| 4.4.2 ELEM en la Región de Los Lagos..... | 22 |
| 4.5. Análisis del Entorno | 25 |
| 4.5.1. Situación macroeconómica | 25 |
| 4.5.2. Legislación vigente para los ELEM | 26 |
| 5. SÍNTESIS DE LOS ELEMENTOS DE DIAGNÓSTICO | 28 |
| 5.1. Matriz FODA | 28 |
| 5.1.2. FODA por segmentos..... | 29 |
| 5.1.3. Matriz de Atractivo por segmentos..... | 30 |
| 5.2. Conclusiones del Diagnóstico..... | 31 |
| 6. ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA..... | 32 |
| 6.1. Definición del segmento objetivo | 32 |
| 6.2. Estrategia comercial | 33 |
| 6.3. Estrategia para la ventaja competitiva | 33 |
| 6.4 Descripción del modelo de negocio (Canvas)..... | 35 |
| 6.5 Diseño del servicio..... | 38 |
| 6.5.1. Ingreso del adulto mayor al establecimiento | 38 |
| 6.5.2. Cuidado del adulto | 39 |
| 6.5.3. Salud del adulto mayor..... | 40 |
| 6.5.4. Sociabilización y estimulación cognitiva | 41 |
| 6.5.5. Operaciones del servicio | 42 |
| 6.5.6. Equipamientos necesarios para las instalaciones..... | 43 |
| 6.6. Precio..... | 44 |
| 6.7. Plaza..... | 44 |
| 6.7.1. Propuesta de diseño interior del inmueble | 45 |
| 6.8. Posicionamiento y comunicación | 48 |
| 6.9 Personal..... | 49 |
| 6.9.1. Organigrama | 49 |

| | |
|--|----|
| 6.9.2. Personal fijo | 49 |
| 6.9.3. Personal en transición..... | 51 |
| 7. Evaluación de la factibilidad económica..... | 52 |
| 7.1. Horizonte de planificación y tasa de descuento..... | 52 |
| 7.2. Estimación de demanda | 54 |
| 7.3. Ingresos..... | 54 |
| 7.4. Costos y Gastos | 56 |
| 7.5. Inversión | 57 |
| 7.6. Financiamiento | 61 |
| 7.7 Estado de Resultados | 61 |
| 7.8 Análisis de sensibilidad | 63 |
| 8. CONCLUSIONES..... | 65 |
| 9. RECOMENDACIONES | 66 |
| 10. BIBLIOGRAFÍA | 67 |
| 11. ANEXOS | 69 |
| ANEXO I - Encuesta..... | 69 |
| ANEXO II - Descripción Establecimientos CIC..... | 75 |
| ANEXO III - Descripción ELEAM Región de Los Lagos..... | 77 |
| ANEXO IV - Infraestructura y servicios ELEAM privados..... | 78 |
| ANEXO V - Estimación Mercado Potencial | 79 |
| ANEXO VI - Tabla con detalle de equipamiento y vida útil en base a tabla del SII | 81 |
| ANEXO VII - Organigrama | 83 |
| ANEXO VIII - Tabla de Crédito Bancario a 15 años plazo. | 84 |