



PLAN DE NEGOCIOS
CASA GERONTOLÓGICA

Integrantes:

Vanessa Brito Claro

José Miguel Larrondo

Profesor:

Jorge Castillo Bravo

ÍNDICE

Capítulo I: Descripción General del Proyecto

I.I: Descripción del Proyecto

Tomaremos el concepto de Gerontología para describir el propósito del proyecto que a continuación desarrollaremos,

La Gerontología es la ciencia que estudia el proceso del envejecimiento de manera integral, considerando los factores del contexto humano, tanto personal, como social de las personas mayores, buscando un mejoramiento desde lo médico, lo físico lo psicológico y lo social, para una vejez más digna y feliz.

Casa Gerontológica, es una casa de cuidados diurnos para Adultos Mayores con Mediana Independencia, es un lugar diseñado para brindar apoyo y atención a personas mayores que aún pueden realizar actividades de la vida diaria de manera autónoma, pero requieren asistencia y supervisión ocasional, a través del cuidado médico y del complemento con actividades sociales, trabajando desde la prevención, la estimulación y el desarrollo integral de nuestros usuarios, para que tengan una mejor calidad de vida.

Es por ello, que nuestra propuesta de valor, es ***“Ser el mejor lugar de cuidados y estimulación para las personas mayores en Providencia”***.

Para ello, Casa Gerontológica ofrece lo siguiente:

- ***Cuidado personalizado:*** Contamos con un personal capacitado y experimentado que brinda cuidado individualizado para cada residente, asegurándose de satisfacer sus necesidades diarias. Esto puede incluir ayuda con la higiene personal, vestimenta, alimentación, administración de medicamento, apoyo para la inclusión y participación en las diversas actividades organizadas.

- **Actividades recreativas:** Para estimular el desarrollo y cuidado cognitivo de las personas mayores, se organizan actividades recreativas y sociales que los mantienen activos y comprometidos. Estas actividades pueden incluir ejercicios suaves, juegos de mesa, manualidades, paseos al aire libre, sesiones de música y baile, y eventos especiales temáticos. El objetivo es fomentar la participación, estimular el cerebro y promover el bienestar emocional, con el objetivo de prevenir y potenciar habilidades que contribuyen al mejoramiento en la calidad de vida.
- **Alimentación y nutrición:** Se proporciona una dieta equilibrada y adaptada a las necesidades individuales de cada residente. Se ofrecen comidas y meriendas nutritivas, preparadas en concordancia con las preferencias dietéticas y restricciones alimentarias de los residentes. Además, se supervisa la ingesta de líquidos para asegurar una hidratación adecuada, orientado por una nutricionista y apoyado por las cuidadoras.
- **Supervisión y atención médica:** El director médico de Casa Gerontológica es un reconocido geriatra que se encarga del cuidado periódico de las personas mayores, además, contamos con un personal de asistencia que está entrenado para brindar supervisión y monitoreo de la salud de los residentes. En complemento, se lleva un registro diario de los signos vitales y temperatura de cada usuario en su llegada y salida, a modo de mantener un control y prevención de alguna situación médica que requiera intervención temprana, se apoya la suministración de medicamentos indicados por médico y se realiza un seguimiento de las citas de control. En caso de emergencia, contamos con protocolos establecidos para actuar rápidamente, gracias a un convenio establecido con “Help” y la capacidad de brindar los primeros auxilios hasta que llegue ayuda médica especializada.
- **Apoyo emocional y social:** Se fomenta el desarrollo de relaciones sociales y se promueve un ambiente cálido y acogedor incorporando la oportunidad de interactuar entre ellos, compartir experiencias y establecer amistades. Con el apoyo de una psicóloga, podemos brindar apoyo emocional y escuchar las inquietudes o necesidades de los residentes de manera individual.

- **Transporte y servicio de acompañamiento:** Algunas casas de cuidados diurnos ofrecen servicios de transporte para recoger y regresar a los residentes a sus hogares, Además, se puede brindar un servicio de acompañamiento para realizar visitas médicas o trámites necesarios, lo cual se encuentra a disposición de nuestros usuarios de manera externalizada
- **Programas de terapia y rehabilitación:** En caso de que los residentes requieran terapia física, ocupacional o de habla, de acuerdo a diagnósticos preventivos realizados por nuestros profesionales, Casa Gerontológica facilita las instalaciones y se coordina con cada profesional de manera particular, que se pueda ejecutar. Esto ayuda a los adultos mayores a mantener y mejorar su funcionalidad física, cognitiva y comunicativa.

En resumen, Casa Gerontológica para Adultos Mayores con Mediana Independencia ofrece un entorno seguro y enriquecedor donde los adultos mayores pueden recibir atención personalizada, participar en actividades estimulantes y sociales, y mantener su independencia con el apoyo necesario. Casa Gerontológica busca brindar un cuidado integral que promueva el bienestar físico, emocional y social de los residentes.

I.II : Descripción del Problema.

El envejecimiento de la población es un desafío creciente en Chile y en todo el mundo. A medida que la esperanza de vida aumenta, también lo hace la necesidad de servicios de cuidado para personas mayores. Este fenómeno plantea desafíos para sus familias, ya que muchas veces no pueden brindar la atención necesaria durante todo el día debido a sus responsabilidades laborales u otras limitaciones.

En el sector oriente de Santiago, existe más de un 22% de la población identificada sobre 65 años, 4 puntos por sobre la media del país que alcanza un 18%, según los datos oficiales del Instituto Nacional de Estadísticas, lo que nos muestra un sector con una población envejecida, pero contrario a otras realidades del país, con un alto nivel socioeconómico, por lo que existe una demanda significativa de servicios de cuidado para adultos mayores, ya sea en domicilio o en espacios de cuidado, puesto que muchas familias se enfrentan a difícil decisión de enviar a sus familiares mayores a una residencia o asilo, de forma permanente, o bien, dejar a sus seres queridos solos en casa durante el día, lo que puede ser peligroso, generar preocupación constante por su bienestar y poco provechoso para una estimulación que permita mejorar la calidad de vida, provocando un deterioro que conlleva enfermedades físicas y/o emocionales complejas.

Además, algunas personas mayores pueden necesitar asistencia en actividades diarias, como la administración de medicamentos, cuidado personal, terapias de rehabilitación y estimulación cognitiva. Estas necesidades no siempre pueden ser cubiertas de manera adecuada por sus familiares o cuidadores no profesionales.

Por lo tanto, surge la necesidad de establecer un espacio de cuidado diurno en un lugar estratégico del sector oriente de Santiago, que brinde un entorno seguro, cálido y estimulante para las personas mayores, al tiempo que sus familias se sientan tranquilas sabiendo que reciben la atención adecuada durante el día.

La Casa Gerontológica busca abordar este problema y satisfacer esta demanda creciente de servicios de cuidado diurno para adultos mayores en la comunidad.

I.III: Descripción de la Necesidad y la Oportunidad

La necesidad de una casa geriátrica de cuidado diurno en el sector oriente de Santiago de Chile, se basa en las siguientes razones:

- **Población Envejecida:** Cada vez, las personas mayores aumentan en Chile y necesitan espacios de cuidado, de acuerdo a sus necesidades, de manera integral.
- **Atención y cuidado adecuados:** Muchos adultos mayores requieren asistencia y cuidado durante el día, Sus familias no cuentan con el tiempo o los conocimientos necesarios para brindar la atención adecuada durante todo el día.
- **Seguridad y tranquilidad:** Dejar a los adultos mayores solos en casa durante el día puede ser preocupante para sus familias. Existen riesgos de caídas, accidentes y emergencias médicas que pueden requerir atención inmediata.
- **Estimulación y sociabilización:** Muchas personas mayores pueden experimentar soledad y aislamiento en sus hogares. Al acudir a una casa geriátrica de cuidado diurno, tendrán la oportunidad de participar en actividades recreativas, sociales y terapéuticas. Esto promueve la estimulación cognitiva, emocional y física, lo que contribuye a mejorar su calidad de vida y bienestar general.
- **Ayuda médica profesional:** Uno de los puntos a destacar, es que las personas mayores además siempre requieren atención y evaluación médica constante, por lo que buscan el apoyo de un equipo médico de cabecera que los guíe.

La oportunidad de establecer Casa Gerontológica radica en:

- **Demanda creciente:** El envejecimiento de la población y la necesidad de servicios de cuidado diurno para adultos mayores son tendencias demográficas y sociales que han ido en aumento en Santiago de Chile. La ubicación en el sector oriente es clave, con una población envejecida y de alto nivel socioeconómico, ofrece un mercado objetivo propicio para establecer una casa que apoye con el cuidado integral de las personas mayores.

- **Escasez de opciones:** A pesar de la creciente demanda, la oferta de servicios de cuidado diurno de calidad es limitada en la zona, Casa Gerontológica tiene la oportunidad de llenar este vacío y convertirse en un proveedor confiable y preferido para las familias que buscan servicios de cuidado diurno para sus seres queridos, que potencie y estimule habilidades.
- **Ubicación estratégica:** El sector oriente de Santiago, es un lugar reconocido por su alto nivel de vida y su población envejecida, proporciona una base de usuarios potenciales que puedan acceder a servicios de manera pagada.
- **Segmento y Recursos:** El segmento socioeconómico al cual queremos atender, cuenta con los recursos necesarios para invertir en cuidado, puesto que, de acuerdo a testimonios vivenciales, las familias deben pagar varios profesionales para un cuidado integral, y al tener la posibilidad de hacerlo, nuestra propuesta, será atractiva para dicho segmento.

En conjunto, la necesidad creciente de cuidado diurno para adultos mayores y la oportunidad de establecer una casa geriátrica en el sector oriente de Santiago, hacen de Casa Gerontológica, un proyecto prometedor con un potencial de crecimiento significativo.

I.IV: Descripción de la Propuesta de Solución Innovadora

Casa Gerontológica se distingue por su enfoque innovador y completo en el cuidado diurno de personas mayores. Nuestra propuesta de solución innovadora se basa en los siguientes aspectos:

- **Enfoque centrado en la persona:** Reconocemos que cada adulto mayor es único, con necesidades y preferencias individuales. Por lo tanto, nuestra casa se compromete a proporcionar un cuidado personalizado y centrado en la persona. Realizaremos una evaluación exhaustiva de cada residente y crearemos planes de atención individualizados para satisfacer sus necesidades específicas.

- **Programa de actividades diversificado:** Entendemos la importancia de la estimulación cognitiva, emocional y física para el bienestar de los adultos mayores. Por ello, ofreceremos un programa de actividades diversificado y enriquecedor, que incluirá actividades recreativas, terapia ocupacional, ejercicios físicos, talleres educativos y actividades sociales. Nuestro objetivo es promover el envejecimiento activo y mejorar la calidad de vida de nuestros residentes.
- **Uso de tecnología para el monitoreo y seguridad:** Implementaremos tecnología moderna para garantizar la seguridad y el monitoreo constante de nuestros residentes. Utilizaremos sistemas de seguridad como cámaras de vigilancia, para asegurarnos de que estén seguros en todo momento, además, tecnología de seguimiento y monitoreo de salud para detectar cualquier cambio o emergencia médica de manera temprana.
- **Colaboración interdisciplinaria:** Contaremos con un equipo interdisciplinario de profesionales calificados, que incluirá personal de enfermería, terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas, kinesiólogo, fonoaudiólogo, nutricionistas, entre otros que trabajaremos en estrecha colaboración, guiada por el médico geriatra para brindar una atención integral y coordinada a nuestros residentes, abordando sus necesidades médicas, terapéuticas y nutricionales de manera efectiva.
- **Entorno acogedor y adaptado:** Nuestras instalaciones están diseñadas para crear un ambiente acogedor, seguro y adaptado a las necesidades de los adultos mayores. Contaremos con espacios luminosos y accesibles, áreas al aire libre para la recreación y el esparcimiento, asimismo, nos aseguraremos de contar con las comodidades necesarias y seguras, como comedores de calidad y servicios de alimentación adaptados a las necesidades dietéticas individuales, pasamanos y apoyo para el movimiento, así como también el equipo de cuidadoras que se encargarán de un máximo de 10 personas cada una.

- **Enfoque en la comunicación y participación familiar:** Reconocemos la importancia de la participación y la colaboración de las familias en el cuidado de las personas mayores. Mantendremos una comunicación abierta y constante con las familias, brindándoles actualizaciones regulares sobre el bienestar y la evolución de su salud. Además, fomentaremos la participación familiar en eventos y actividades especiales, ya que cada dos meses, realizaremos espacios educativos, con entrega de herramientas técnicas para el cuidado en el hogar, así como también crear la instancia de compartir con las diferentes familias de la comunidad, en dependencias de Casa Gerontológica, sin dejar de lado celebraciones como el día de la madre, del padre y del abuelo, las fiestas patrias, navidad, entre otros.

En resumen, Casa Gerontológica ofrece una propuesta de solución innovadora que combina un enfoque centrado en la persona, programas de actividades diversificados, uso de tecnología para la seguridad, colaboración interdisciplinaria, entorno acogedor y adaptado, y una comunicación y participación familiar sólidas y el compromiso de brindar una experiencia de cuidado diurno excepcional y mejorando la calidad de vida de las personas mayores que participen de nuestro proyecto.

I.V: Justificación del Proyecto

Casa Gerontológica se justifica por varias razones fundamentales:

- ***Satisfacer una necesidad creciente:*** Existe una creciente demanda de servicios de cuidado diurno para adultos mayores en el sector oriente y en general en Santiago de Chile. El envejecimiento de la población y la falta de tiempo de las familias para brindar atención durante todo el día han creado una necesidad apremiante de servicios de cuidado de calidad, Casa Gerontológica se establece para satisfacer esta demanda y brindar una solución confiable y profesional.

- **Mejorar la calidad de vida de las personas mayores:** El cuidado diurno en un entorno seguro, cálido y estimulante tiene un impacto significativo en la calidad de vida de las personas mayores y extiende sus años de vida, nuestro proyecto busca proporcionar un espacio donde puedan recibir la atención adecuada, participar en actividades enriquecedoras y socializar con sus pares, contribuyendo a mejorar su bienestar emocional, cognitivo y físico permitiendo mantener una vida activa y satisfactoria.
- **Apoyo a las familias y cuidadores:** Muchas familias se enfrentan a desafíos al equilibrar las responsabilidades laborales y el cuidado de sus seres queridos mayores, Casa Gerontológica proporciona un alivio para las familias al brindar una opción de cuidado seguro y supervisado durante el día. Esto les permite cumplir con sus compromisos diarios con tranquilidad, sabiendo que sus seres queridos están bien atendidos y mejorando en su calidad de vida.
- **Profesionalismo y experiencia:** Nuestro proyecto se basa en contar con un equipo de profesionales capacitados y especializados en el cuidado de adultos mayores, comenzando por el director médico, esto asegura que los residentes reciban una atención de calidad, adaptada a sus necesidades individuales, complementado con instalaciones y equipamiento adecuados para brindar servicios de alta calidad para satisfacer las necesidades médicas y de bienestar de los usuarios.
- **Impacto económico y social:** Casa Gerontológica tiene el potencial de generar empleo y contribuir al desarrollo económico de la comunidad. Además, al proporcionar servicios de cuidado diurno de calidad, promovemos la inclusión social de las personas mayores y su participación en actividades comunitarias, mejorando la cohesión social y fomentando el respeto hacia la tercera edad.

En conclusión, Casa Gerontológica se justifica como un proyecto que satisface una necesidad creciente, mejora la calidad de vida de las personas mayores, brinda apoyo a las familias y cuidadores, con un equipo profesional y experimentado, y tiene un impacto económico y social positivo.

Estamos comprometidos en ofrecer el mejor lugar de cuidados para personas mayores que les permita mejorar su calidad de vida, en la comuna de Providencia

I.VI : Ubicación Geográfica del Negocio

Como hemos indicado anteriormente, debido al creciente envejecimiento de la población en mayor medida, de los residentes del sector oriente de Santiago, es que hemos detectado una casa de 260 m² y con aprox. 700 m² de terreno, incluyendo un gimnasio y jardines interiores, en la comuna de Providencia, específicamente en la Av. Holanda, esquina Diego de Almagro, sector que colinda con la comuna de Ñuñoa y se encuentra cercano a la comuna de las Condes.

Consideramos que por las características que se requieren y el valor de arriendo de dicha propiedad, cumple con los requisitos necesarios para desarrollar el proyecto antes descrito.

I.VII : Propuesta del modelo CANVAS para el modelo de negocio

A continuación, presentamos el modelo CANVAS para nuestra Casa Gerontológica.



El Modelo Canvas proporciona una visión general y estructurada al modelo de negocio de la Casa Gerontológica, lo cual resumimos de la siguiente manera:

Segmentos de clientes:

El segmento de clientes está compuesto por familias con personas mayores en Providencia, Ñuñoa o Las Condes que necesitan servicios de cuidado diurno de calidad, así como por adultos mayores que requieren atención y cuidado durante el día, con una propuesta mejorada para sus familiares

Propuesta de valor:

Estamos comprometidos en ofrecer el mejor lugar de cuidados para personas mayores que les permita mejorar su calidad de vida, en la comuna de Providencia.

Canales:

Los canales incluyen la publicidad principalmente a través de internet, presencia en algunos medios locales, así como la colaboración con médicos, centros de salud y servicios sociales para llegar a las familias que necesitan este apoyo y por supuesto la Casa Gerontológica en sí.

Relaciones con los clientes:

Se establecen relaciones sólidas con los clientes a través de una comunicación directa, abierta y constante con las familias, ya que contamos con un administrador de tiempo completo en la Casa, así como también la participación en eventos y actividades especiales que se realizarán para entregar herramientas de cuidado a los familiares, celebraciones, y la retroalimentación continua para satisfacer sus necesidades y expectativas.

Fuentes de ingresos:

Las fuentes de ingresos provienen de las tarifas mensuales pagadas por los servicios de cuidado diurno, así como la posibilidad de crear acuerdos con compañías de seguros y programas gubernamentales de asistencia para adultos mayores, junto a la posibilidad de algún acuerdo colaborativo con la Municipalidad de Providencia.

Recursos clave:

Los recursos clave incluyen personal calificado en cuidado de adultos mayores, con un equipo interdisciplinario, compuesto de un médico geriatra, enfermería, técnico en salud, terapia ocupacional, fisioterapia, kinesiología, psicología, fonoaudiología nutrición, entre otros profesionales, así como instalaciones adaptadas para desarrollo de actividades y equipadas con tecnología y monitoreo.

Actividades clave:

Las actividades clave se enfocan en evaluar las necesidades de cada residente desde el ingreso y el monitoreo diario para crear planes de atención preventivos individualizados, desarrollar y ejecutar un programa diversificado de actividades, garantizar la seguridad y el monitoreo constante, y fomentar la colaboración interdisciplinaria para brindar un cuidado integral.

Alianzas clave:

Las alianzas clave se establecen con proveedores de servicios médicos y de salud, instituciones que provean apoyo para emergencias, así como con organizaciones comunitarias y programas de envejecimiento activo para fortalecer la oferta de servicios y la participación en la comunidad.

Estructura de costos:

Los costos incluyen los salarios y contratación de personal calificado, el arriendo y mantenimiento de las instalaciones, gastos de funcionamiento y alimentación, los gastos de marketing y publicidad, así como los costos de tecnología, seguridad, junto al pago de crédito, impuestos y obligaciones

Modelo de ingresos:

El modelo de ingresos se basa en generar ingresos recurrentes a través de las tarifas mensuales de los servicios de cuidado diurno, también se puede ver la opción de establecer acuerdos con compañías de seguros y programas gubernamentales de asistencia.

En conclusión, el Modelo Canvas nos proporciona una visión general sólida y estructurada del modelo de negocio y cómo se pueden alinear los diferentes elementos para brindar servicios de cuidado diurno de calidad a las personas mayores, que puedan entregar un cuidado integral distinto a las opciones que disponen las familias en la actualidad.

Capítulo II

Análisis del Entorno Externo e Interno

II.1 Análisis del Macroentorno, basado en el modelo PESTEL

El análisis del macroentorno utilizando el modelo PESTEL nos ayudará a comprender las influencias externas que pueden afectar al modelo de negocios "Casa Gerontológica".

A continuación, se presenta un análisis estratégico basado en los diferentes factores del modelo PESTEL:

P	E	S	T	E	L
Políticas gubernamentales en relación con el cuidado de adultos mayores y la regulación del sector de atención a la salud.	Condiciones económicas generales que pueden afectar el poder adquisitivo de las familias y su capacidad para pagar los servicios de cuidado diurno.	Cambios demográficos, como el envejecimiento de la población y el aumento de la expectativa de vida, que generan una mayor demanda de servicios de cuidado diurno.	Avances tecnológicos en el sector de atención a la salud, como la telemedicina y las soluciones de monitoreo remoto, que pueden mejorar la calidad y eficiencia de los servicios.	Consideraciones ambientales en la operación de las instalaciones, como el uso de energías renovables y prácticas sostenibles en espacio de talleres de cuidado al aire libre.	Cumplimiento de las regulaciones y normativas locales en materia de salud y seguridad.
Leyes laborales y regulaciones relacionadas con la contratación y capacitación de personal.	Tendencias económicas que podrían influir en las inversiones en el sector de atención a la salud.	Cambios en los estilos de vida y las preferencias de las personas mayores y sus familias en relación con el cuidado y la calidad de vida.	Incorporación de tecnología de seguridad y monitoreo en las instalaciones de la Casa Gerontológica.	Adaptación a los cambios en el clima para garantizar la seguridad de los residentes.	Normas de privacidad y protección de datos en relación con la información de salud de los residentes.
Políticas de seguridad y protección de los derechos de los adultos mayores.	Búsqueda de alternativas de financiamiento y subvención gubernamentales o del sistema de salud para apoyar en el pago de los servicios	Conciencia creciente sobre la importancia de un envejecimiento saludable y activo.	Incorporación de los usuarios a plataformas digitales mediante talleres y espacios de conocimiento tecnológicos		Protección de información guiado por la normativa de "derechos de los pacientes"

- Factores Políticos:

Oportunidades: La gestión política gubernamental que busca un mejoramiento de su calidad de vida a través de políticas de cuidado.

Amenazas: Cambios en las regulaciones gubernamentales que puedan afectar la operación de la Casa Gerontológica, como restricciones adicionales de seguridad o requisitos de licencia más estrictos.

- Factores Económicos:

Oportunidades: Un entorno económico estable que permita a las familias tener recursos financieros para acceder a servicios de cuidado diurno de calidad, considerando que también muchas de las personas mayores del nivel socioeconómico al cual apuntamos, cuentan con ingresos independientes por pensiones o apoyo familiar.

Amenazas: Condiciones económicas adversas que puedan afectar la capacidad de las familias para pagar los servicios, o gastos imprevistos asociados a situaciones de salud, podría generar una disminución de la demanda o la necesidad de la familia de no continuar con los servicios.

- Factores Sociales:

Oportunidades: El envejecimiento de la población y el aumento de la expectativa de vida generan una creciente demanda de servicios de cuidado diurno. Además, existe una mayor conciencia sobre la importancia de un envejecimiento saludable y activo que genere nuevos espacios de desarrollo para las personas mayores.

Amenazas: Cambios en los estilos de vida y las preferencias de los adultos mayores y sus familias en relación con el cuidado, lo que podría requerir adaptaciones en la propuesta de valor para satisfacer sus necesidades cambiantes.

- Factores Tecnológicos:

Oportunidades: Avances tecnológicos en el sector de atención a la salud, como la telemedicina y las soluciones de monitoreo remoto, que pueden mejorar la calidad de los servicios y permitir una atención más eficiente. Generar espacios de conocimiento y acercamiento a la tecnología de los usuarios, mediante talleres y actividades orientadas a la digitalización.

Amenazas: La rápida evolución tecnológica puede requerir inversiones continuas para mantenerse actualizado, y la falta de adopción tecnológica puede hacer que la Casa Gerontológica quede rezagada en términos de calidad y eficiencia.

- Factores Ambientales:

Oportunidades: La adopción de prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente puede generar una imagen positiva y atractiva para los clientes y la comunidad, consideramos espacios para trabajar al aire libre con técnicas que apoyen el cuidado del medio.

Amenazas: La necesidad de adaptarse y prepararse para eventos climáticos adversos que puedan poner en riesgo la seguridad de los residentes y las operaciones de la Casa Gerontológica.

- Factores Legales:

Oportunidades: Cumplir con las regulaciones y normativas locales puede generar confianza y credibilidad entre los clientes y las autoridades.

Amenazas: Cambios en las leyes y regulaciones pueden requerir ajustes en las operaciones y aumentar los costos de cumplimiento, considerar los aspectos relacionados a la ley de "Derechos y Cuidados del Paciente".

Como conclusión podemos determinar el peso de los factores que inciden en el análisis Pestel de la siguiente manera:

Político: 20%
Económico: 25%
Social: 25%
Tecnológico: 10%
Ambiental: 5%
Legales: 15%

Consideramos que el factor Social y Económico son los más relevantes, ya que si bien, el segmento al cual apuntamos tiene un poder adquisitivo mayor al promedio, la realidad del macroentorno es que las personas mayores viven con muchas deficiencias económicas y sociales.

Encontramos una sociedad donde el costo de vida se encarece anualmente, especialmente en el último tiempo en un 10% (IPC), pero las pensiones y los ingresos no se reajustan por este monto linealmente, por lo que el factor económico es totalmente relevante para considerar nuestro proyecto.

Esto afecta directamente al factor social del macroentorno, ya que las familias tienen esta nueva realidad de tener a sus familiares mayores en condiciones de cuidado, adaptando las dinámicas familiares a dicha situación

Por otro lado, tanto los factores políticos como legales, podríamos indicarlos como en la segunda línea de relevancia, ya que, ambos puntos podrían afectar de manera considerable las normativas legales vigentes para ofrecer el servicio que hemos generado, por lo que es necesario, estar a la vanguardia e informados de las distintas gestiones políticas y gubernamentales que afectan a las personas mayores.

En última línea de análisis Pestel, encontramos la tecnología, que se puede considerar como un ayuda para aplicar nuevas mediciones o apoyo para un cuidado integral de los usuarios, así como también en menor medida, una concientización relacionada al cuidado del medio ambiente que se puede considerar como un apoyo.

A continuación, apoyamos con citas referenciales, las distintas miradas de los puntos identificados en el análisis antes desarrollado

P : Derechos del Adulto Mayor

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (s. f.). *Portal de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Portal de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <https://www.bcn.cl/portal/leyfacil/recurso/derechos-del-adulto-mayor>

E: El impacto del aumento del IPC en los Adultos Mayores

IPC de los más vulnerables y el de los adultos mayores superan en 2022 inflación general. (s. f.). <https://clapesuc.cl/en-los-medios/ipc-de-los-mas-vulnerables-y-el-de-los-adultos-mayores-superan-en-2022-inflacion-general>

S: Proyección del envejecimiento de la población en Chile para el año 2050

Cerca de un tercio de la población de Chile en 2050 estaría compuesta por personas mayores. (2022, 27 septiembre).

Default. <https://www.ine.gob.cl/estadisticas/sociales/demografia-y-vitales/demografia-y-migracion/2022/09/27/cerca-de-un-tercio-de-la-poblacion-de-chile-en-2050-estar-compuesta-por-personas-mayores#:~:text=El%20porcentaje%20de%20personas%20de,2050%20las%20personas%20mayores%20equivalgan>

T: Aumento considerable de consultas por Telemedicina

Consultas por telemedicina en Isapres superan las 190 mil entre marzo y octubre de este año - Consultas por telemedicina en Isapres superan las 190 mil entre marzo y octubre de este año. (s/f). Sala de Prensa. Superintendencia de Salud, Gobierno de Chile. Recuperado el 19 de junio de 2023, de <https://www.supersalud.gob.cl/prensa/672/w3-article-19740.html>

E: Desarrollo de tecnologías Renovables en Chile

Data Insights: Chile encabezará desarrollo de energías renovables en 2023. (s/f). Bnamericas.com. Recuperado el 19 de junio de 2023, de <https://www.bnamericas.com/es/reportajes/data-insights-chile-encabezara-desarrollo-de-energias-renovables-en-2023>

L: Ley 19.828, que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor que busca su bienestar

Data Insights: Chile encabezará desarrollo de energías renovables en 2023. (s/f). Bnamericas.com. Recuperado el 19 de junio de 2023, de <https://www.bnamericas.com/es/reportajes/data-insights-chile-encabezara-desarrollo-de-energias-renovables-en-2023>

II.II Análisis del Microentorno

Realizaremos el análisis industrial y competitivo, basado en el modelo de 5 fuerzas de Porter.



Amenaza de Nuevos Competidores Entrantes

- La barrera de entrada en el sector de cuidado de adultos mayores es **alta**, debido a los requisitos de licencias y regulaciones específicas, también por la inversión inicial para operar y porque es necesario tener una curva de aprendizaje con experiencia y profesionalismo, que difícilmente se puede adquirir de manera simple.

Poder de Negociación de los Proveedores

- El poder de negociación de los proveedores también es **alto**, ya que el instalar dicho proyecto, requiere de una propiedad que en un principio se arrienda, por un plazo determinado, por lo que queda el riesgo que, cumplido el plazo, el arrendador decida no continuar con el contrato, y queriendo incluso, tomar el modelo negocio, por tanto, está el riesgo de depender del proveedor para el funcionamiento a mediano y largo plazo del proyecto, nos implica una alta fuerza.

Poder de Negociación de los Clientes

- Siempre el poder de negociación del cliente es **alto**, ya que tiene el incentivo de mantener el cuidado de su familiar de la manera tradicional en casa, o con apoyo familiar de las redes cercanas, incluso de vecinos, buscar espacios de desarrollo en las opciones comunales o clubes de adulto mayor que apoyen la socialización. Además, el segmento objetivo, tiene la posibilidad de acceder a otras alternativas, como espacios fuera de la ciudad o del país.

Amenaza de Nuevos Productos Sustitutos

- El poder de los productos sustitutos también es **alto**, porque la concientización del cuidado integral de las personas mayores puede promover nuevas maneras de gestión en servicios médicos o entidades de salud para el cuidado óptimo, habilitando espacios que puedan generar opciones para las familias o encontrando alternativas en profesionales independientes.

Rivalidad entre los Competidores

- El poder de los competidores es más **bajo**, ya que no hay un monopolio o fuerza agrupada que nos pueda impedir la entrada, toda vez que contamos con las barreras antes descritas superadas, por lo tanto, podemos encontrar una fuerza menor.

Es por esto, que el análisis de las fuerzas nos indica que el atractivo para entrar en esta industria es bajo, ya que requiere de algunos elementos complejos de conseguir, donde, además, encontramos un alto poder de fuerza en los proveedores, clientes y productos sustitutos,

Sin embargo, para Casa Gerontológica, es atractivo, ya que se dispone de la experiencia del director médico, quien maneja in situ, la realidad de las personas mayores, e incluso, como un potencial captador de usuarios. Se cuenta con los recursos necesarios para la inversión inicial junto a sus requerimientos y se encuentra un buen punto de negociación con proveedores.

II.III Análisis Interno

Aplicaremos el modelo de Cadena de Valor para revisar y mejorar los procesos internos de Casa Gerontológica



De acuerdo a la Cadena de Valor antes indicada, es que encontramos que todas las áreas de la compañía deben buscar dar un mejoramiento desde su espacio al producto final, por lo que desarrollaremos los siguientes ámbitos:

Infraestructura Gerencial

El área gerencial de la compañía, será la responsable de velar por el funcionamiento general de Casa Gerontológica, buscando los lineamientos estratégicos que se encargarán de generar valor para los usuarios tanto en el corto, mediano, como largo plazo.

Recursos Humanos

Encargados de las políticas de contratación del personal, del pago de remuneraciones y de las capacitaciones constantes, deberá velar porque el perfil de los colaboradores se adapte de manera óptima a la oferta de valor de Casa Gerontológica, entregando un valor que

depende de un personal activo, con buenas condiciones laborales y empapado de los valores de la compañía.

Desarrollo de Tecnologías

Se realizará investigaciones que generen innovadoras técnicas de cuidado en diversos modelos internacionales, que también puedan entregar formas tecnológicas de apoyar el cuidado integral de los usuarios.

Adquisiciones

Es un área fundamental encargada de la compra de insumos, materiales y elementos necesarios para el funcionamiento diario de las operaciones en Casa Gerontológica, ya que la falta de cualquiera de estos elementos, puede provocar una mala experiencia usuario o bien algún reclamo de parte de los familiares.

Operatividad

Logística de Entrada:

Recepción de insumos y su administración eficiente, recepcionar y evaluar a los adultos mayores que ingresan a la Casa de manera diaria, confirmando asistencia de los usuarios, toma de signos vitales básicos y estado general del usuario por parte de la cuidadora asignada, además se incluyen actividades de higiene personal, alimentación, administración de medicamentos y terapias.

Entregar los lineamientos y propuesta de valor para todos quienes sean parte de este proyecto, desde los colaboradores, los usuarios y sus familiares.

Operaciones:

Gestión del personal, para que brinde una atención de calidad a los usuarios, esto implica la asignación de responsabilidades claras, la capacitación continua, la creación de un ambiente de trabajo colaborativo y motivador, y la implementación de sistemas de evaluación del desempeño.

Se considera el manejo de los usuarios los días de funcionamiento, preocupándose de facilitar la participación en las actividades para que puedan recibir los servicios ofrecidos en nuestra propuesta de valor

Logística de Salida

Al finalizar la jornada, realizaremos una nueva toma de signos vitales y estado general de salud del usuario, a modo de tener un registro de cómo comenzó y finalizó el día de trabajo, así como también un registro de las actividades realizadas y su participación

Dichos registros permitirán al director médico y al equipo profesional multidisciplinario establecer mejoras o aspectos a considerar para las jornadas siguientes, también nos dará un respaldo en caso de alguna situación médica que se pueda generar en el traslado de la Casa Gerontológica al hogar del usuario o situaciones de salud que pudiesen ocurrir durante la pernoctación.

Luego del retiro de los usuarios de la jornada, se realizará un aseo y desinfección de las instalaciones para garantizar una recepción óptima en términos de higiene para el día siguiente de actividades. Estos procesos, ayudarán a mantener una buena visibilización y reputación de los servicios ofrecidos.

Marketing y Ventas

Es una actividad clave para el desarrollo del proyecto, puesto que dará espacios de entregar el real funcionamiento de los servicios para potenciales nuevos usuarios.

Esto se realizará con una correcta y periódica mantención de los espacios virtuales con los que contamos, como la página web y las redes sociales, entregando en dichos espacios, cápsulas educativas o charlas de apoyo virtual, por tanto, usaremos dicho espacio como una plataforma para dar a conocer los beneficios que pueden aplicarse para las personas mayores, posicionándonos como los referentes de la gerontología en nuestro país.

También se realizarán visitas a exposiciones o espacios orientados a las personas mayores para conocer y entregar nuestro conocimiento del tema a quienes requieran, con la intención de darnos a conocer o generar alianzas estratégicas con quienes están trabajando para mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

Por último, también buscaremos un contacto cercano, abierto y directo con los usuarios o potenciales usuarios, para que nos puedan conocer de manera clara, respondiendo a sus inquietudes o mostrando nuestra propuesta a través de canales de comunicación personal o virtual.

Servicios de Post Venta

Gestión de Reclamos: Nos preocuparemos que cada usuario o su familia, tenga la facilidad para hacernos llegar cualquier requerimiento que nos permita mejorar o revisar procesos para una mejor atención con nuestros usuarios.

Posicionamiento de Marca: Consideramos la necesidad de ser un referente para el concepto de gerontología en el país, para lo cual, nuestra marca, debe realizar un trabajo de mucho posicionamiento para ganar el espacio que hoy no se ha desarrollado en el país, por tanto, es fundamental que los usuarios o sus familias, puedan entregar sus testimonios del servicio recibido de manera intencional.

Por último, el relacionamiento será clave para los desafíos impuestos, ya que nuestro público objetivo conocerá de primera fuente, la cercanía y el cuidado integral que deseamos posicionar en nuestro servicio.

II.IV Análisis Situacional estratégico

A continuación, presentamos la planificación estratégica mediante el FODA, considerando el microentorno y el macroentorno que nos encontramos como modelo de negocios.

Fortalezas:

En nuestro caso, y considerando las variables que afectan las barreras de entrada de la industria, podemos decir que contamos con varias fortalezas:

Se cuenta con capital de inicio, para el comienzo de las operaciones, lo que permite realizar toda la inversión requerida para el funcionamiento, también, contamos con la experiencia y conocimiento de la industria del médico geriatra, quien ha visto in situ, como es la realidad de las personas mayores y la forma de mejorar los servicios con un valor agregado, puesto que, conoce el funcionamiento de diferentes residencias que ofrecen un servicio de cuidado para el mercado actual, y también se puede negociar con un buen proveedor que nos permita arrendar una propiedad que responda a las necesidades de funcionamiento.

Oportunidad:

El aumento de la cantidad de personas mayores en nuestro país, que considerablemente aumenta cada año en virtud de la población total, especialmente en las comunas de mercado objetivo, es la gran oportunidad que tenemos para comenzar este negocio, puesto que, tenemos cada vez más, un mercado más amplio donde ofrecer este servicio diferenciador.

La búsqueda de bienestar y una mejor vejez que permita a las personas mayores disfrutar de una calidad de vida y extensión de sus años en mejores condiciones, lo podemos desarrollar con nuestros servicios de atención, prevención y estimulación, gracias a que la sociedad ha valorado dicha necesidad en este rango etéreo.

Debilidad:

Al no existir este modelo de manera clara en nuestro país, tenemos el desconocimiento de cómo puede funcionar, adicionalmente, nuestro proyecto aún no cuenta con una reputación que pueda diferenciarnos como el referente de la gerontología en el sector objetivo

Amenazas:

De acuerdo a lo indicado anteriormente y gracias al modelo de Porter, encontramos que tenemos amenazas del tipo económico que puede afectar la contratación de nuestro servicio, ya que las familias pueden priorizar otras actividades o situaciones de manera personal

También, las regulaciones o cambios políticos, pueden afectar nuestro funcionamiento, ya que actualmente no está normado este tipo de servicios, sino que se busca encasillar en alguno ya existente, por tanto, se podría legislar, con algunos profundos requerimientos que puedan afectar nuestro desarrollo.

Por último, como amenaza también podemos encontrar nuevos competidores copiando el modelo de negocio, toda vez que se puedan superar las barreras de entrada antes indicadas, podrían entrar en nuestro espacio de desarrollo y oferta de valor.

Ventaja Competitiva

Con el análisis antes indicado, vemos que uno de los puntos más relevantes, sería la oportunidad y las condiciones que se dan en el macroentorno para el modelo de negocios explicado, y a pesar de las debilidades de la inexperiencia con que contamos, o las amenazas económicas, sociales o políticas, consideramos que, en la idea, es un proyecto viable que puede alcanzar un nicho que dispone de recursos para invertir en el cuidado de sus personas mayores.

Esto lo encontramos porque, tal como dijimos anteriormente, contamos con los recursos necesarios económicos para comenzar el proyecto, pero, además, contamos con un especialista en el ámbito de la geriatría, que nos dará la experiencia necesaria para que los usuarios sepan tranquilamente que se realizará un cuidado integral.

El punto experiencial del médico geriatra, será una de las grandes ventajas que ofrecer a los potenciales usuarios, ya que, desde allí, se desprenderá el resto de servicios que entregaremos, puesto que se trabajará con un equipo multi disciplinario, pero todo, bajo la supervisión cercana y diaria de nuestro médico.

Es claro también, especificar, que dentro de las especialidades con que cuenta el doctor, se encuentra, oncología y diabetología, dos ramas de la medicina que afectan profundamente el bienestar de las personas mayores, por tanto, se elabora todo el plan de trabajo, desde sus lineamientos médicos, complementado con el servicio que prestaremos como apoyo.

II.V Descripción del Negocio

Misión: Entregamos un cuidado personalizado, con respeto y cariño que busque el desarrollo integral de las personas mayores a través de un trabajo específico en lo físico, cognitivo, psicológico y social para una mejor calidad de vida.

Visión: Ser el mejor lugar para cuidados y estimulación de personas mayores en el país.

Valores: Cuidado y respeto, a través de una atención compasiva, respetuosa y digna a cada uno de nuestros usuarios, reconociendo su individualidad y fomentando su autonomía.

Calidad: Nos esforzamos por ofrecer servicios de alta calidad, basados en mejores prácticas y estándares reconocidos internacionales de gerontología, garantizando la seguridad y el bienestar de nuestros usuarios.

Compromiso: Todo el equipo estamos comprometidos con el bienestar y la satisfacción de nuestros usuarios, así como con el apoyo a sus familias, a través de una comunicación abierta y una atención personalizada.

Integridad: Actuamos con honestidad, transparencia y ética en todas nuestras interacciones, manteniendo la confianza de nuestros usuarios, sus familias y la comunidad en general.

Innovación: Buscamos constantemente nuevas formas de mejorar nuestros servicios, adaptándonos a las necesidades cambiantes de nuestros usuarios utilizando tecnologías y enfoques innovadores en el cuidado gerontológico de acuerdo a estudios internacionales y especialización de nuestro equipo.

Descripción del Servicio: Casa Gerontológica ofrece servicios de cuidado diurno para personas mayores Valente, nuestros servicios incluyen:

- Supervisión, cuidado y asistencia personalizada durante el día con un equipo médico profesional.
- Plan de actividades preventivas, recreativas y terapéuticas, adaptadas a las capacidades y preferencias de cada usuario
- Alimentación balanceada y adaptada a necesidades dietéticas específicas.
- Servicio de enfermería y administración de medicamentos.
- Apoyo en actividades de la vida diaria, como el aseo personal y la movilidad.
- Espacios comunes y áreas recreativas para socializar y disfrutar de momentos agradables.

Objetivos Estratégicos

Objetivo General

Ser la principal opción de cuidado diurno para personas mayores en Providencia, Ñuñoa o Las Condes, ofreciendo un servicio de calidad y generando confianza en nuestros residentes y sus familias, desde la gestión médica, la prevención y el fortalecimiento de las áreas físicas, cognitivas y emocionales, que puedan brindar una mejor calidad de vida en nuestros usuarios.

Objetivos Específicos:

Aumentar la capacidad de atención de Casa Gerontológica para satisfacer la creciente demanda de servicios en la comuna.

Mejorar continuamente la calidad de los servicios a través de la capacitación del personal, la implementación de mejores prácticas y la retroalimentación de los usuarios y sus familias.

Establecer alianzas estratégicas con profesionales de la salud y actores clave en el sector gerontológico para brindar una atención integral y de excelencia.

Fortalecer la comunicación y relación con las familias de los usuarios, proporcionando información y apoyo constante.

Promover la participación activa de los usuarios en actividades de prevención, recreativas y de estimulación, fomentando su bienestar físico, cognitivo y emocional.

Mantener una gestión financiera sólida y sostenible, garantizando la viabilidad a largo plazo del negocio, con la posibilidad de replicar el modelo con nuevas casas en otras comunas de la ciudad o bien, en otras ciudades con necesidades similares.

Capítulo III: Plan de Marketing

III.I Modelo de Negocio

El modelo de negocio de Casa Gerontológica es la oferta de servicios de cuidado para personas mayores, en la comuna de Providencia, de manera diurna, que requieran un acompañamiento, cuidado y estimulación durante toda la jornada.

Esto será guiado por un profesional médico geriatra, y un equipo multi disciplinario que complementa el bienestar de cada usuario que sea parte del proyecto.

Para ello, se arrienda una propiedad, que cumple con los requerimientos de seguridad y espacios de desarrollo para diversas actividades con un equipo que está constantemente preocupado del cuidado y apoyo de cada usuario.

Segmento de clientes:

Nuestro segmento de clientes son personas mayores y sus familias, que disponen de los recursos necesarios para financiar esta oferta en la comuna de Providencia, y que necesitan un espacio de estimulación integral guiado desde lo médico. Por lo tanto, es un nicho de segmento que está dispuesto a pagar por estos servicios, porque actualmente necesita todos estos servicios de manera separada.

Propuesta de valor:

Ser el mejor lugar para cuidar personas mayores en la comuna de Providencia, donde se puedan desarrollar y estimular, para mejorar su calidad de vida.

Canales

Los canales que utilizamos para llegar a nuestros usuarios son primeramente el lugar donde se emplaza la propiedad, es decir la casa, además de presencia virtual a través de marketing en línea y espacio en redes sociales para dar a conocer nuestros servicios.

Alianzas con instituciones de salud y profesionales médicos para obtener referencias y recomendaciones.

Contacto directo con las familias de los usuarios a través de visitas, reuniones informativas y comunicación regular.

Relación con los usuarios:

Mantenemos una relación cercana con nuestros usuarios y sus familias, basada en la confianza, el respeto y la comunicación constante, buscamos comprender sus necesidades y expectativas, brindando un trato personalizado y atendiendo cualquier inquietud o solicitud.

Fuentes de ingresos:

Las principales fuentes de ingresos son las tarifas de los servicios de cuidado diurno que se cobran a los usuarios. Estas tarifas se determinan en función de la duración de la estancia, ya que puede ser un programa de día completo o un programa de medio día, dependiendo de lo requerido por cada usuario.

Recursos clave:

Se incluye la infraestructura física con instalaciones adaptadas y equipadas para el cuidado de personas mayores.

Personal capacitado: Personal calificado tanto profesional como técnico en el cuidado de personas mayores, incluyendo enfermeros, cuidadores y equipo de apoyo

Alianzas estratégicas: Colaboraciones con profesionales de la salud de manera externa en base a la planificación del equipo multidisciplinario de trabajo, así como también proveedores de servicios complementarios.

Actividades clave:

Se incluyen el cuidado y asistencia personalizada a los residentes.

Planificación y ejecución de programas de actividades preventivas, de estimulación, recreativas y terapéuticas.

Administración y gestión de los servicios, incluyendo la coordinación con proveedores y el seguimiento de la calidad.

Estructura de costos:

Los principales costos incluyen:

Personal: Salarios y beneficios para el personal de cuidado y administrativo de planta y el equipo de profesionales externos que realiza talleres y actividades de manera recurrente.

Costos fijos: Asociados a la operatividad y seguridad de la Casa, considerando los gastos básicos de agua, electricidad, gas, internet, servicio de asistencia de emergencia y servicio de seguridad privada.

Infraestructura: Mantenimiento de las instalaciones y equipos.

Alimentación y Suministros: Costo de adquisición de materiales y alimentos necesarios para el desarrollo de las actividades de los usuarios

El modelo de negocio de Casa Gerontológica se centra en brindar un servicio de cuidado diurno de calidad, generando ingresos a través de las tarifas cobradas a los usuarios y optimizando los recursos y actividades clave para garantizar una operación eficiente y satisfactoria tanto para los usuarios como para la empresa.

III.II Objetivos de Marketing

Objetivos Generales

Posicionamiento de Casa Gerontológica como el proveedor líder de servicios de cuidado diurno para personas mayores en la comuna de Providencia, Ñuñoa y Las Condes, Santiago de Chile, a través del cuidado integral de los usuarios.

Generar conciencia y reconocimiento de la marca entre el público objetivo y la comunidad local.

Aumentar la demanda de nuestros servicios y atraer nuevos usuarios a nuestras instalaciones, para replicar el modelo en nuevas Casas Gerontológicas en otras comunas de la ciudad.

Objetivos Específicos

Incrementar el conocimiento de Casa Gerontológica en la comunidad local a través de estrategias de marketing y publicidad efectivas, posicionándonos como los especialistas en el concepto de la Gerontología.

Establecer alianzas estratégicas con instituciones de salud, médicos y terapeutas para obtener referencias y recomendaciones hacia nuestra casa gerontológica.

Mejorar la presencia en línea mediante la optimización del sitio web, el uso de redes sociales y la generación de contenido relevante para nuestro público objetivo, incorporando a los usuarios en el manejo de tecnologías.

Realizar campañas de marketing digital dirigidas a los familiares de personas mayores de las comunas objetivo, que requieran un cuidado integral destacando los beneficios y servicios personalizados que ofrecemos.

Fomentar el boca a boca positivo y generar referencias a través de un servicio de calidad y satisfacción de los usuarios y sus familias, considerando testimonios grabados que puedan ser una forma de atracción para los potenciales nuevos usuarios.

Participar en eventos y ferias relacionados con el cuidado gerontológico para aumentar la visibilidad de Casa Gerontológica y establecer contactos con potenciales usuarios y sus familias mediante entrevistas personales.

Realizar encuestas de satisfacción periódicas para medir la calidad de nuestros servicios y obtener retroalimentación de los usuarios y sus familias.

Monitorear y analizar constantemente las tendencias y cambios en el mercado de servicios de cuidado diurno para adultos mayores, para adaptar nuestras estrategias y mantenernos a la vanguardia de la industria.

Incrementar el número de usuarios atendidos en Casa Gerontológica, alcanzando un punto máximo de 50 personas durante un período determinado.

Mejorar la tasa de retención de usuarios y lograr altos niveles de satisfacción y recomendación por parte de las familias.

Estos objetivos de marketing nos permitirán fortalecer nuestra presencia en el mercado, atraer a nuevos usuarios y familias, y consolidar nuestra reputación como proveedor líder de servicios de cuidado gerontológico diurno para personas mayores en Providencia, Ñuñoa y Las Condes

III.III Segmentación de Mercado

a) Segmentación Geográfica:

En términos de segmentación geográfica, nos enfocaremos en la comuna de Providencia ubicada en Santiago de Chile, y en sus comunas aledañas como Ñuñoa y Las Condes, esta área geográfica será nuestro mercado objetivo principal, ya que es donde se encuentra nuestra casa y donde podemos brindar nuestros servicios de cuidado diurno de manera efectiva a través de un trayecto rápido y de fácil acceso para los usuarios.

b) Segmentación Demográfica:

En cuanto a la segmentación demográfica, nos dirigiremos a los siguientes grupos de edad y características demográficas:

Personas mayores: Hombres o Mujeres de 65 años en adelante que necesitan cuidado diurno

Personas auto-valentes, sin enfermedades cognitivas o capacidades médicas complejas de base.

Familias y cuidadores de personas mayores que buscan opciones de cuidado diurno de calidad y confiables para sus seres queridos, permitiéndoles desarrollar sus actividades de manera tranquila y con un monitoreo constante, como trabajo, estudios, etc.

c) Segmentación Psicográfica:

Estilo de vida activo en personas mayores que desean mantener una buena calidad de vida y participar en actividades recreativas y sociales durante el día estimulando las áreas integrales que requieren para un mejor desarrollo integral.

Preocupación por el bienestar: Familiares y cuidadores que buscan un entorno seguro y atención de calidad para sus seres queridos, brindándoles tranquilidad y confianza.

d) Segmentación Conductual:

En cuanto a la segmentación conductual, nos enfocaremos en los siguientes comportamientos y necesidades:

Necesidad de cuidado diurno: Personas mayores que requieren asistencia durante el día debido al cuidado propio de esta etapa de la vida, pero que también permita una prevención y estimulación de todos los aspectos requeridos para una mejor vejez.

Preferencia por servicios personalizados: Familias y cuidadores que valoran servicios individualizados y personalizados, adaptados a las necesidades específicas de sus personas mayores.

El segmentar nuestro mercado en función de la geografía, demografía, psicografía y comportamiento, nos permitirá dirigir nuestras estrategias de marketing y comunicación de manera efectiva hacia los segmentos de usuarios adecuados, satisfaciendo sus necesidades y generando una conexión significativa con ellos.

III.IV.- Estrategia de Mix de Marketing

El mix de marketing se desarrollará centrado en las personas, buscando un análisis que permita entregar todos los aspectos necesarios del buen funcionamiento del proyecto.



A continuación, detallaremos el mix de marketing a desarrollar enfocados en el análisis de las 4 P

Producto:

Ofrecemos servicios de cuidado diurno integral para personas mayores, que incluyen atención personalizada, actividades recreativas, preventivas, de estimulación y terapéuticas, supervisión médica, alimentación y apoyo en actividades de la vida diaria. Nos enfocamos en brindar un entorno seguro, acogedor y enriquecedor para nuestros residentes, promoviendo su bienestar físico, emocional y social.

Precio:

Nuestros precios se determinan en función de la duración de la estancia y los servicios requeridos por cada usuario, considerando que algunos usuarios estarán todos los días durante toda la jornada, es decir de 8:30 a 18:30 horas, o bien, usuarios que requieran participar de media jornada, en donde se incluye el almuerzo cualquier sea la opción, independiente si lo requieren.

Nos aseguramos de que nuestros precios sean competitivos en el mercado de cuidado diurno para adultos mayores en el sector oriente, considerando la calidad de nuestros servicios y las instalaciones que ofrecemos, así como también, la diferenciación que consideramos con las residencias de larga estadía o con los espacios comunitarios que puedan ofrecer centros de adultos mayores.

Plaza:

Estamos ubicados estratégicamente en la comuna de Providencia, Santiago de Chile, colindando con Ñuñoa y Las Condes, donde se encuentra nuestro mercado objetivo. Nuestras instalaciones están adaptadas para proporcionar un ambiente seguro y confortable para nuestros usuarios, con espacios diseñados para actividades recreativas, sociales, físicas, y terapéuticas.

Promoción:

Utilizaremos una combinación de estrategias de promoción para generar conciencia y atraer a nuestro público objetivo, incluyendo:

Marketing en línea: Optimización del sitio web, presencia en redes sociales, publicidad en línea a través de Google ADS, debido a la intención de compra que genera esta navegación, realizaremos estrategias de marketing digital pagado para cubrir los segmentos y el espacio geográfico y demográfico al cual estamos apuntando.

También aplicaremos marketing de contenido, mostrando nuestra Casa como especialista en la Gerontología, a través de webinar, newsletter o cápsulas educativas que destaquen la prevención y nos posicionen como expertos en el tema.

Alianzas estratégicas: Colaboraciones con profesionales de la salud y proveedores de servicios complementarios para obtener referencias y recomendaciones.

Eventos y ferias: Participación en eventos y ferias relacionados con el cuidado gerontológico para aumentar la visibilidad de nuestra Casa.

Material promocional: Folletos, tarjetas de presentación y otros materiales impresos para distribuir en lugares estratégicos.

Relaciones públicas: Generar cobertura mediática y participar en actividades comunitarias para fortalecer nuestra reputación y conexión con la comunidad.

Esta estrategia de Mix de Marketing nos permitirá posicionar a "Casa Gerontológica" como referente, y como una opción confiable y de calidad en el mercado de cuidado diurno para personas mayores, lo que nos permitirá atraer a nuestro público objetivo y satisfacer sus necesidades de manera efectiva.

III.V.- Matriz de Ansoff



La matriz de Ansoff es una herramienta estratégica que nos ayuda a evaluar las diferentes estrategias de crecimiento para una empresa, lo que nos permite visualizar el potencial que podemos conseguir para Casa Gerontológica en los siguientes procesos.

Penetración de mercado:

Invitar a posibles nuevos usuarios a conocer nuestras instalaciones a través de entrevistas con una evaluación médica geriátrica inicial gratuita, generando confianza y cercanía con las familias.

Implementar programas de referencias para incentivar a nuestros usuarios y sus familias a recomendar nuestros servicios a otros posibles usuarios.

Posicionar mediante estrategias de marketing digital, a Casa Gerontológica como expertos en el cuidado integral de las personas mayores, mostrando nuestra experiencia como una base para quienes deseen una mejor calidad de vida de sus familiares mayores.

Desarrollo de productos:

Ampliar nuestra gama de servicios para incluir programas de atención especializada, como terapia ocupacional, rehabilitación física o servicios de apoyo emocional constante, tanto para los usuarios como para sus familias, en dependencias de Casa Gerontológica.

Introducir servicios complementarios, como actividades artísticas, deportivas y de desarrollo social con diversas organizaciones de la comuna de Providencia.

Desarrollo de mercado:

Explorar oportunidades de expansión geográfica abriendo sucursales adicionales de Casa Gerontológica en otras comunas como Vitacura o Las Condes o ciudades como Viña del Mar o Valdivia, lugares donde la tasa de envejecimiento aumenta a niveles similares a nuestras comunas objetivo de Santiago.

Establecer alianzas estratégicas con instituciones de salud y profesionales médicos en otras áreas geográficas para ampliar nuestra base de potenciales usuarios

Diversificación:

Identificar oportunidades para ofrecer servicios de cuidado diurno para otros segmentos de mercado, como personas mayores que requieren rehabilitación después de una lesión o cuidados más específicos.

Habilitar algún espacio como consulta médica externa considerando siempre la especialidad de la gerontología.

Es importante evaluar cada una de estas estrategias en función de los recursos disponibles, la viabilidad financiera y la capacidad de la empresa para implementarlas con éxito.

La matriz de Ansoff nos brinda una visión general de las diferentes direcciones de crecimiento que Casa Gerontológica puede considerar para expandir su negocio y aprovechar nuevas oportunidades en el mercado, en base a la experiencia que brindará la apertura de la casa matriz en la comuna de Providencia.

III.VI Estimación de Demanda y Pronóstico de Ventas

La estimación de la demanda y el pronóstico de ventas para Casa Gerontológica dependerá de varios factores, como el tamaño del mercado objetivo, la competencia en la zona, el nivel de conciencia de los servicios de cuidado diurno para personas mayores y la capacidad de Casa Gerontológica para atraer y retener clientes de manera constante y atractiva.

A continuación, se presenta un enfoque general para realizar esta estimación:

Análisis del mercado objetivo:

De acuerdo a las últimas estimaciones del Censo realizadas por el Instituto Nacional de Estadísticas, la cantidad de personas mayores que sobrepasan los 65 años en Chile, alcanzan aproximadamente los 3.500.000 de personas, es decir, cerca del 18% de nuestra población, encontrando en Providencia, Ñuñoa y Las Condes tasas más altas de personas mayores, llegando incluso a un 22%, es decir, cerca de 150.000 personas como sumatoria.

En la zona, existen residencias de persona mayores, pero en su mayoría comprenden la vivienda, es decir, son asilos donde los usuarios duermen y viven en dichos lugares, teniendo sólo un par de residencias que ofrecen la posibilidad de estancia durante el día, como Senior Suites San Damián (Las Condes) o Casa Senior en Ñuñoa.

Teniendo dichos datos recopilados y el conocimiento del mercado para realizar una estimación de la demanda potencial de servicios de cuidado diurno en la comuna de Providencia, realizaremos una estimación de demanda con el método Delphi para prever tendencias futuras.

Definición de tema: La efectividad de la instalación de Casa Gerontológica

Cuestionario: Aspectos positivos y negativos de la instalación
Consideras que existirá demanda para el servicio ofrecido
Cuál es el precio que debiéramos cobrar
Cuáles son los servicios que se deben ofrecer
Recomendaría a alguna persona cercana venir a Casa Gerontológica.

Se contactará a expertos de diversos rubros, que principalmente tengan la necesidad de cuidado para algún familiar mayor con quien tenga cercanía.

Luego de obtener las opiniones de los expertos, tomaremos la ruta de proyección que nos permita tomar decisiones o realizar acciones, ya sea complementando lo que hemos considerado, o bien, realizar cambios para mejorar la alternativa ofertada.

Pronóstico de Ventas

De acuerdo a la estimación de ventas o ingresos, que tenemos para la Casa, podemos determinar lo siguiente

-	2024	2025	2026	2027	2028
	\$ 240.000	\$ 480.000	\$ 480.000	\$ 480.000	\$ 480.000

Consideramos que los años siguientes, luego de la inversión inicial, tendremos una capacidad de 20 personas como usuarios, para los años siguientes pasar al nivel de máxima ocupación con 40 personas, esto nos permitirá alinear los ingresos para estimar las operaciones futuras.

Se considera que dentro del proceso en el tiempo, por la naturaleza del público objetivo, que algunas personas mayores pueden fallecer o retirarse por condiciones médicas, por lo que mantendremos activa la prospección para no disminuir el número e idealmente, mantener una lista de espera en caso que ello ocurra.

III.VII Presupuesto de Marketing

El presupuesto de marketing estará orientado principalmente a obtener fidelización y retroalimentación de los usuarios y sus familias, por lo que realizaremos campañas de marketing digital utilizando las plataformas de anuncios pagados.

Es por ello que crearemos una página web y redes sociales que nos permitan generar presencia virtual, para lo que necesitamos un presupuesto inicial de M\$200 en la compra de dominio, hosting y diseño.

Ello nos permitirá ofrecer el servicio de manera segmentada a quienes se desea captar, para lo cual utilizaremos la plataforma de Google Ads, debido a que tiene una mayor intención de compra que las redes sociales, por lo que realizaremos una inversión del primer mes de M\$700 en dicha plataforma, también consideraremos M\$100 para la impresión de afiches o folletos que repartiremos en algunos centros de salud orientados a personas mayores.

En los siguientes dos meses, mantendremos la fuerte presencia en la plataforma de Google Ads, con una estimación de M\$800 mensuales en la compra de avisos, para durante el tercer mes disminuir a M\$500 hasta el mes 6 de operaciones, y en dicho momento se realizará una evaluación de la capacidad alcanzada por Casa Gerontológica para saber si es necesario continuar con la inversión en publicidad pagada o solamente se deben mantener los espacios virtuales de la página web y las redes sociales.

Por ello, el presupuesto mensual de marketing será el siguiente:

Marketing
Hosting
Publicidad pagada Google
Total gastos de venta

\$	300.000
\$	50.000
\$	700.000
\$	1.050.000

Capítulo IV: Plan de Operaciones y Recursos Humanos

IV.I Estructura organizacional, funcional y legal de la Empresa: Organigrama de la Empresa

La estructura organizacional de Casa Gerontológica puede variar según su tamaño a medida que avance en los objetivos de abrir nuevas casas y dependerá del lugar en que dichos lugares se encuentren, por tanto, en esta instancia, realizaremos el análisis considerando solamente la casa matriz, que es la Casa Gerontológica ubicada en la comuna de Providencia, la cual se compone de la siguiente manera:

Alta dirección:

Directorio: Casa Gerontológica se compone de cuatro empresas socias, en las cuales cada representante legal posee una participación en base a su aporte de capital social, quienes han designado un representante legal a modo de facilitar la gestión de implementación y variados trámites necesarios que requiere para su funcionamiento inicial.

Con ello, se ha designado la siguiente forma de administración:

Director General Médico: Responsable de la gestión global de Casa Gerontológica desde la labor de salud y bienestar, tomando decisiones estratégicas a la par con miembros del directorio.

Gerente General: Encargado de supervisar y coordinar las operaciones financieras, legales y de relaciones con los usuarios, asegurando la calidad del servicio y la eficiencia en los procesos para el cumplimiento de la diferenciación de valor que se ha propuesto.

Departamentos y funciones principales:

Departamento de Cuidado y Enfermería: Enfermera Jefe, es la responsable de la supervisión y coordinación de las actividades de cuidado de los usuarios, entregando lineamientos técnicos al equipo de cuidadoras.

Personal de cuidadoras: Encargadas de brindar el cuidado diario, la toma de signos vitales y evaluación general del estado de salud del usuario en su entrada y salida, también la atención médica, administración de medicamentos, acompañamiento en labores cotidianas, así como también, facilitar la participación de las distintas actividades diarias.

Departamento de Planificación Inter disciplinario: El equipo médico y administrativo será el encargado de planificar y coordinar programas de prevención, estimulación y espacios recreativos y terapéuticos para los usuarios, coordinando con los diferentes profesionales los horarios de intervención y el objetivo que se desea alcanzar con cada actividad, así como también, evaluar y buscar mejoras en las actividades realizada para promover la independencia, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

Departamento de Administración y Finanzas:

Administrador General: Es el responsable del funcionamiento diario de la Casa, así como de la gestión financiera cumpliendo presupuestos, labores administrativas de mejoramiento, control y de recursos humanos de la Casa Gerontológica en el día a día, buscando mantener relaciones con los proveedores, con los usuarios y sus familias, el personal y también con el equipo directivo

Personal de contabilidad y facturación: El área de contabilidad y facturación será externalizado por una empresa que provee servicios de gestión y un ERP para el monitoreo de las funciones

Departamento de Marketing y Ventas:

En este proceso inicial, el Gerente General será el encargado de desarrollar estrategias de marketing, promoción y publicidad para atraer a nuevos usuarios, así como también responsable de generar leads, realizar visitas a potenciales clientes y cerrar contratos de admisión.

Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales:

El personal de mantenimiento será externalizado con proveedores que realicen funciones específicas para asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones y equipos.

Equipo de Alimentación, Aseo e Higiene: Responsables de asistir a los usuarios en las diversas comidas y preocupación por el estado de limpieza general, procesos de desinfección y mantenimiento de utensilios necesarios para las actividades.

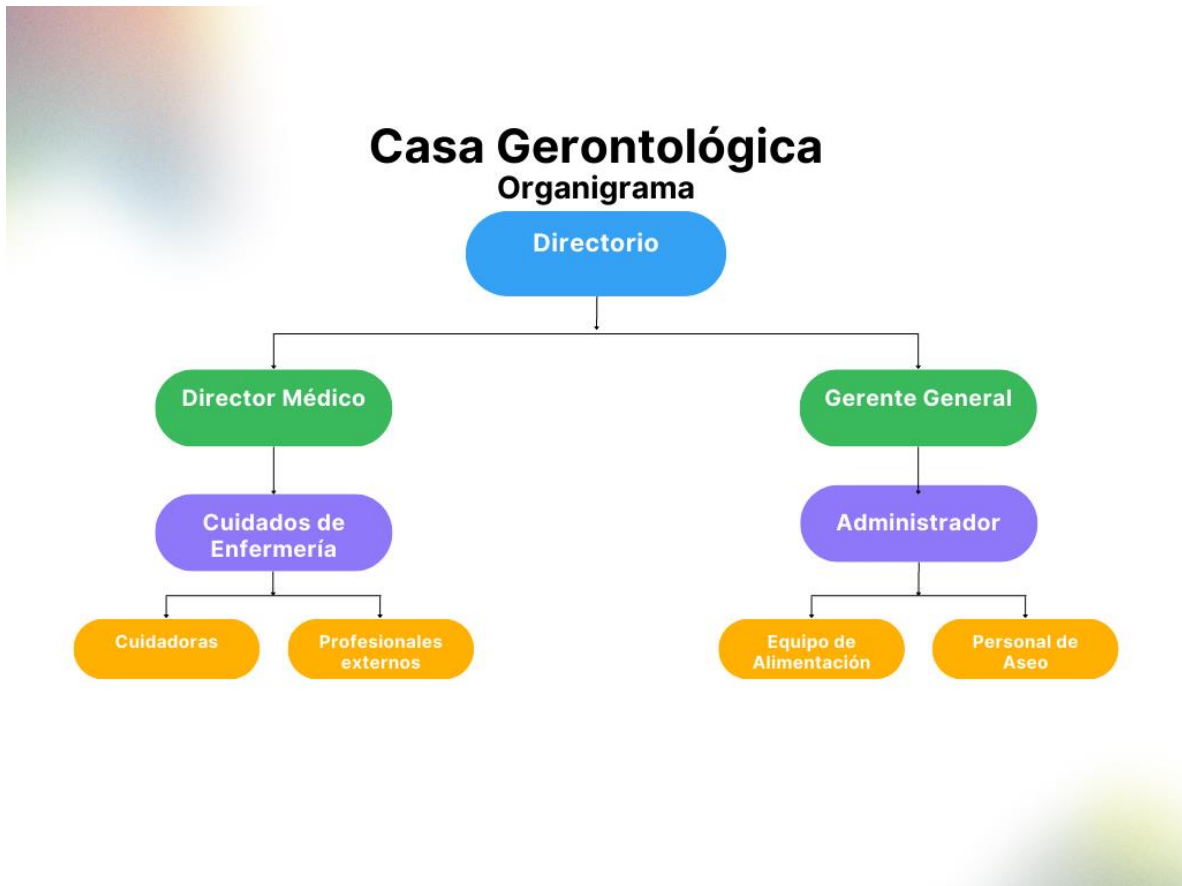
Es importante destacar que la estructura organizacional puede ajustarse, crecer y adaptarse a medida que la empresa crece y evoluciona, además, la comunicación efectiva y la colaboración entre los diferentes departamentos son clave para el éxito de Casa Gerontológica.

Estructura legal de la empresa

Casa Gerontológica SPA, es una Sociedad por Acciones (SPA), compuesta por otras cuatro SPA en distintos porcentajes de participación legal y cada una con diferentes representantes legales que tienen su espacio de decisión en las juntas de directorio, esta sociedad se ha compuesto en notaría, especificando a uno de los socios como representante legal por un período de un año para que pueda realizar trámites de iniciación en los diversos estamentos gubernamentales para el correcto funcionamiento, luego de dicha puesta en marcha, se realizará una nueva reunión de directorio para analizar la continuidad, el cambio o sumar un nuevo/nueva representante legal que deba actuar en forma conjunta para los trámites que se requieran en el funcionamiento.

Cada empresa socia tiene una participación y la responsabilidad está limitada al capital social que ha aportado en el inicio de la sociedad.

El organigrama se define en base a las personas que ofician labores de responsabilidad, más que sus funciones específicas, ya que como detallamos anteriormente, al encontrarnos en etapa de comienzo e implementación, cada encargado debe realizar variadas labores que apoyen el buen cumplimiento de la operatividad



IV.II Mapa de Procesos de la Empresa

El mapa de procesos de Casa Gerontológica se compone de una serie de pasos y actividades que se llevan a cabo para brindar un servicio de cuidado integral a las personas mayores.

A continuación, se presenta un resumen de los principales procesos:

Proceso de admisión:

Luego de haber realizado campañas de captación de prospectos mediante marketing digital, hemos recepcionado solicitudes de admisión y recopilación de información sobre el usuario potencial, discriminando principalmente por condición auto Valente de salud y lugar de residencia, para que sea cercano o de fácil accesibilidad a Casa Gerontológica.

Posteriormente se realiza una presentación del proyecto de negocio a los usuarios y sus familias indicando los costos y beneficios asociados al programa, a modo de resolver dudas y encontrar el real interés de los posibles usuarios.

Luego de la evaluación socio económica, consideramos una evaluación de la elegibilidad del usuario en base a sus antecedentes médicos, realizado por nuestro director médico geriatra con una revisión de sus necesidades y antecedentes de salud.

Se solicita una garantía de pre-inscripción por M\$550 para gastos iniciales, y se procede a la firma del contrato de prestación de servicios y la coordinación necesaria para formalizar la admisión.

Proceso de acogida:

Recepción y bienvenida del usuario en Casa Gerontológica.

Introducción al personal y presentación de las instalaciones.

Evaluación inicial del estado de salud y necesidades específicas del usuario, se asigna la cuidadora que estará a cargo de su estancia en la Casa y se determina el de cuidado integral que se ejecutará

.

Proceso de cuidado diurno:

Supervisión y asistencia en actividades de la vida diaria, como aseo, alimentación y participación.

Implementación de programas preventivos, recreativos, terapéuticos y de estimulación cognitiva, física y emocional.

Administración de medicamentos y seguimiento de la salud del residente.

Registro y documentación de la evolución del residente y cualquier cambio relevante en su estado de salud de manera diaria

Proceso de alimentación:

Coordinación y servido de comidas y meriendas adecuadas a las necesidades nutricionales de los usuarios orientado por la nutricionista.

Seguimiento de las preferencias alimentarias y restricciones dietéticas de cada usuario.

Control de calidad de los alimentos y garantía de higiene y seguridad alimentaria.

Proceso de comunicación con la familia:

Mantenimiento de una comunicación regular con los familiares de los usuarios para informar sobre su bienestar y evolución.

Organización de reuniones periódicas para abordar inquietudes, discutir cambios en el plan de cuidado y recibir retroalimentación de la familia.

Comunicación en caso de eventos o situaciones importantes relacionadas con los usuarios.

Proceso de salida:

Coordinación de la salida del residente de Casa Gerontológica de forma diaria, llevando un registro de los signos vitales y estado general de salud al abandonar la jornada. Entrega de información y recomendaciones para el cuidado continuo fuera de la casa gerontológica.

Proceso de facturación y cierre de cuentas pendientes.

Es importante destacar que estos procesos son generales y pueden variar según las necesidades específicas de cada residente. Además, es fundamental contar con un sistema de gestión de calidad y supervisión continua para garantizar la eficiencia y calidad en la ejecución de los procesos

IV.III.- Requerimientos de dotación del personal, perfiles y cargos.

Dotación de Personal

La dotación de personal de Casa Gerontológica dependerá principalmente de la cantidad de usuarios con los que contamos, y a su vez, con los servicios ofrecidos, pero de todas formas, se requiere un personal de planta fijo para cubrir las necesidades primarias del funcionamiento, por tanto, en caso de aumentar la cantidad de usuarios, solamente se requerirá contratar una mayor cantidad de cuidadoras, considerando 1 por cada 10 usuarios

A continuación, se presenta una estimación de las posibles áreas y roles del personal que podrían requerirse en la casa gerontológica:

Equipo directivo:

Director Médico: 1

Gerente General: 1

Área de Administración

Administrador: 1

Departamento de Cuidado y Enfermería:

Enfermera Jefe: 1

Tens: 1

Cuidadoras (2 inicialmente): Según la cantidad de residentes y sus necesidades de asistencia personal, una cuidadora por cada 10 usuarios

Personal de mantenimiento:

Encargada de preparación y suministro de alimentos: 1

Personal de limpieza: 2 en dos turnos, mañana y tarde, que apoyen las labores de distribución y limpieza durante el horario de almuerzo.

Total de personal estable inicial: 10 personas

Es importante destacar que estos números son para el proceso inicial, donde consideramos que comenzarán entre 20 a 30 usuarios en los primeros 6 meses, por lo que pueden variar según el aumento de usuarios que se incorporen a la Casa Gerontológica. Además, se debe considerar la capacitación y la experiencia necesarias para cada puesto, así como cumplir con las regulaciones y normativas locales en materia de personal y atención a las personas mayores.

Perfiles de Cargo

A continuación, se presentan algunos perfiles de cargo para Casa Gerontológica, lo que nos permitirá brindar una visión más detallada de los roles y responsabilidades del personal:

Enfermero(a):

Titulación en enfermería.

Experiencia en atención y cuidado de personas mayores.

Supervisión y coordinación de actividades de enfermería.

Planificación y seguimiento de planes de cuidado individualizados.

Gestión de emergencias médicas y administración de medicamentos.

Conocimiento de indicadores de calidad como NPS

Experiencia en atención y cuidado de personas mayores.

Realización de evaluaciones de salud y seguimiento de condiciones médicas.

Administración de medicamentos y curaciones.

Colaboración con el equipo multidisciplinario para el cuidado integral de los residentes.

Cuidador(a):

Experiencia en cuidado de personas mayores.

Asistencia en actividades de la vida diaria, como aseo, vestimenta y alimentación.

Apoyo emocional y compañía para los residentes.

Observación y reporte de cambios en el estado de salud o comportamiento de los residentes.

Participación en actividades preventivas, de estimulación, recreativas y terapéuticas.

Coordinador(a) y Gestor (a) de Actividades:

Título o Experiencia en el área a desarrollar

Diseño y coordinación de programas de actividades preventivas, recreativas y terapéuticas.

Evaluación de las necesidades e intereses de los residentes para planificar actividades adecuadas.

Supervisión y apoyo al personal de recreación.

Evaluación del progreso y ajuste de los programas según las necesidades de los residentes.

Administrador

Experiencia en gestión administrativa y financiera.

Supervisión del personal administrativo.

Gestión de recursos humanos, incluyendo capacitación.

Administración financiera, manejo de presupuesto, facturación y control de costos.

Cumplimiento de regulaciones y normativas legales.

Personal de Aseo e Higiene

Experiencia en el relacionamiento con personas mayores

Proactividad

Conocimiento en labores de limpieza

Apoyo a requerimientos necesarios

En el caso del Director Médico y el Gerente General, no se realiza una descripción de cargo, debido a que son personal de confianza y parte del directorio de Casa Gerontológica, motivo por el cual ya se encuentran designados, por lo que solamente definiremos las funciones a realizar

Director Médico:

Médico geriatra, con experiencia en la atención de pacientes mayores, se dedica a la evaluación médica integral de cada usuario, entregando pautas de alimentación, medicación y autorización para las actividades preventivas y de estimulación que requieren de un especial apoyo por parte del equipo multidisciplinario

Encargado de dar el pase a los nuevos usuarios, luego de una entrevista médica, llevando el registro de patologías, medicación y diversos aspectos que deban ser relevantes para el cuidado.

Gerente General:

Ingeniero en Administración, con experiencia en gestión, creación de proyectos y marketing digital, es el representante legal, encargado de realizar la captación de cada prospecto mediante una estrategia de publicidad pagada, con una reunión para cada interesado mostrando los costos y beneficios de asistir a Casa Gerontológica, de modo que es el primer filtro para los posibles usuarios

Además, será encargado de revisar las finanzas, las relaciones con instituciones bancarias y la mantención de estrategias de difusión

Parte del equipo de planificación y gestión que se encarga de las actividades propuestas para los usuarios

Estos perfiles de cargo pueden variar según las necesidades específicas de Casa Gerontológica a través del tiempo, por lo que es importante definir claramente las responsabilidades y requisitos para cada puesto, así como asegurarse de que el personal tenga la formación adecuada y cumpla con los requisitos legales y de calidad necesarios para brindar una atención de calidad a los adultos mayores.

IV.IV Política de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y remuneraciones

Al Identificar las necesidades de personal y los perfiles requeridos utilizaremos diversos canales de reclutamiento, pero al ser una cantidad reducida de personal a contratar, nos centraremos principalmente en contactos profesionales.

Luego, al realizar evaluaciones y entrevistas para seleccionar a los candidatos más adecuados aplicaremos las siguientes políticas de selección:

- Establecer criterios claros de selección basados en las habilidades, experiencia y competencias necesarias.
- Realizar entrevistas estructuradas y evaluar las habilidades técnicas y blandas de los candidatos.
- Verificar referencias y antecedentes laborales para asegurar la idoneidad de los candidatos.
- Evaluar la compatibilidad cultural y los valores de los candidatos con los de la organización.

Política de contratación:

- Emitir contratos de trabajo claros y completos que reflejen los términos y condiciones de empleo, asesorados por un abogado que ha acompañado el proceso de creación de las sociedades y la implementación legal de Casa Gerontológica.
- Cumplir con las regulaciones laborales y de seguridad social vigentes.
- Proporcionar información clara sobre los derechos y responsabilidades del empleado y la empresa.
- Establecer políticas de confidencialidad y protección de datos.

Política de inducción:

- Brindar una orientación y bienvenida efectivas a los nuevos empleados.
- Proporcionar información sobre la empresa, sus políticas y procedimientos.
- Presentar a los empleados a su equipo de trabajo y a los principales contactos internos.
- Capacitar a los empleados en las tareas y responsabilidades específicas de su puesto.
- Entregar la misión y visión de la compañía para que se empapen de la esencia del servicio y lo puedan poner en práctica

Política de capacitación:

- Identificar las necesidades de capacitación del personal y diseñar programas de desarrollo adecuados.
- Proporcionar oportunidades de capacitación continua para mejorar las habilidades y competencias.
- Fomentar la participación en cursos, talleres y conferencias relacionadas con el cuidado de adultos mayores.
- Establecer un sistema de evaluación de la capacitación para medir su efectividad.

Política de remuneraciones:

- Establecer salarios competitivos basados en el mercado y las responsabilidades del puesto, ya que consideramos necesario que nuestro equipo se mantenga cómodo con su salario y no tengamos una alta rotación por falta de incentivo monetario.
- Proporcionar beneficios y compensaciones adicionales, como seguro de salud, bonos o incentivos.
- Evaluar el desempeño de los empleados y proporcionar aumentos salariales o promociones en función de los resultados.
- Mantener la equidad salarial y la transparencia en la estructura de remuneraciones

Es importante tener en cuenta que estas políticas deben cumplir con la legislación laboral y los convenios colectivos aplicables en Chile. Además, debemos estar al tanto regularmente de las políticas gubernamentales para adaptarnos a las necesidades cambiantes de la organización y del personal.

IV.V.- Presupuesto de Operaciones y RRHH

El presupuesto de operaciones para Casa Gerontológica dependerá de diversos factores, como el tamaño de la instalación, pero principalmente los gastos de administración se desglosan de la siguiente manera:

Conceptos	Estimado (\$)
Gastos de Administración	
Arriendo	\$ 2.500.000
Agua	\$ 200.000
Luz	\$ 200.000
Gas	\$ 150.000
Internet	\$ 100.000
Seguridad	\$ 200.000
Materiales de Escritorio	\$ 200.000
Materiales de Talleres	\$ 1.000.000
Total gastos de administración	\$ 4.550.000
Gastos de Venta	
Marketing	\$ 300.000
Hosting	\$ 50.000
Publicidad pagada Google	\$ 700.000
Total gastos de venta	\$ 1.050.000
Total	\$ 5.600.000

En relación al presupuesto de recursos humanos, se realiza de acuerdo al número de empleados requeridos de acuerdo a la cantidad de usuarios y las políticas de remuneración establecidas. A continuación, se presentan algunos aspectos clave a considerar en el presupuesto de recursos humanos:

Sueldos y compensaciones:

- Establecer los sueldos base para cada puesto, considerando el mercado laboral y la experiencia requerida.
- Incluir beneficios adicionales, como seguro de salud, bonos o incentivos.
- Considerar los aumentos salariales periódicos por el IPC y las revisiones de acuerdo al desempeño.

Costos de reclutamiento y selección:

Se debe considerar la verificación de antecedentes laborales y referencias de los candidatos, e incluir sus costos si fuera necesario.

Capacitación y desarrollo:

Establecer un presupuesto para programas de capacitación y desarrollo del personal, ya que hemos considerado a los profesionales de salud, como el director médico y nuestra enfermera jefe, para realizar un “Diplomado en Gerontología”, que entrega la Universidad Complutense de Madrid, España, para capacitar y certificar a Casa Gerontológica como la única entidad con esta certificación en nuestro país.

Para ello, debemos revisar los costos de cursos, opciones de realizarlo de manera virtual o bien, los costos de traslado para el equipo que requiere certificarse

Beneficios y compensaciones adicionales:

Considerar los costos de beneficios adicionales, como seguro de vida, seguro de accidentes, seguro de Covid, seguros de salud tanto para los empleados como para sus cargas legales.

Revisaremos el costo de asociar a los empleados al sistema de Betterfly, el cual trae beneficios y apoyo adicional para quienes desempeñan labores remuneradas por contrato

Por último, nos asociaremos a la Asociación Chilena de Seguridad y la Caja de Compensación Los Andes, para una cobertura integral de cada empleado.

Se considera, un equipo de planta fijo, que será el encargado de las operaciones diarias de la Casa, y un equipo externo variable, de profesionales y oficios, que estarán encargados de los diferentes talleres y actividades complementarias, para entregar el cuidado multi disciplinario que ofrecemos.

Personal de Planta Fijo			Personal Externo Variable	\$150.000 por jornada de 2 horas
Director Médico	\$ 2.000.000			\$300.000 diario por profesional externo
Gerente General	\$ 1.000.000			
Administrador	\$ 1.000.000		Gasto Variable mensual RRHH	\$6.000.000
Enfermera	\$ 700.000			
Cuidadora 1	\$ 600.000			
Cuidadora 2	\$ 600.000			
Encargada de Alimentos	\$ 500.000			
Personal de Aseo 1	\$ 400.000			
Personal de Aseo 2	\$ 400.000			
Gasto Fijo Mensual RRHH	\$ 7.200.000			

Capítulo V Plan Financiero

V.I .- Objetivos Financieros

Los objetivos financieros de Casa Gerontológica, son metas específicas relacionadas con el rendimiento financiero de la empresa que generen utilidad para sus socios, estos objetivos pueden variar según las circunstancias y las estrategias establecidas, pero aquí se presentan algunos indicadores

Rentabilidad: Buscamos obtener una rentabilidad adecuada en relación con la inversión realizada, esto implica generar ingresos suficientes para cubrir los costos operativos fijos y variables, para obtener ganancias, luego de al menos 6 meses de funcionamiento.

Crecimiento de ingresos: Aumentar los ingresos de la empresa a través de un mayor número de usuarios, buscando el punto máximo que se permita tanto por normativa, como por funcionamiento, consideramos que el punto máximo de funcionamiento es de 50 usuarios en la casa matriz de Providencia.

También, consideramos buscar un aumento de ingresos a través de alianzas o la entrega de otros servicios asociados, como terapias particulares en distintas necesidades o consulta profesional especializada en gerontología para personas externas a los usuarios habituales.

Control de costos: Gestionar eficientemente los costos operativos, controlando los gastos en áreas como personal, suministros, servicios y mantenimiento, para mantener el presupuesto generado.

Flujo de efectivo positivo: Mantener un flujo de efectivo positivo para cubrir los gastos diarios, realizar inversiones y afrontar posibles imprevistos.

Liquidez: Necesitamos mantener suficiente liquidez en la cuenta bancaria para hacer frente a las obligaciones financieras mensuales y generar un ahorro que nos permita estar prestos a alguna oportunidad de inversión.

Eficiencia financiera: Mejorar la eficiencia en la gestión financiera, optimizando los procesos relacionados con la facturación, cobros, pagos y control de presupuesto, orientados por el apoyo de una empresa contable seria.

Estos objetivos financieros deben ser claros, medibles y realistas. Además, es importante monitorear regularmente los indicadores financieros clave y realizar ajustes estratégicos en función de los resultados y las condiciones del mercado, lo cual le corresponderá en primera instancia al Gerente General en conjunto con la empresa contable.

Proyecciones de Ingresos

Para realizar proyecciones de ingresos consideramos la fuente de ingresos por usuario y estimamos su potencial en base al número de usuarios, las tarifas de los servicios y la demanda esperada.

Para ello, proyectaremos los ingresos de la siguiente manera

Ingresos por servicios de cuidado diurno jornada completa: M\$950 mensual

Ingresos por servicios de cuidado diurno media jornada (mañana o tarde): M\$650 mensual

	-	2024	2025	2026	2027	2028
Ingresos		\$ 237.000	\$ 480.000	\$ 480.000	\$ 480.000	\$ 480.000
Costo de Ventas		\$ 71.100	\$ 144.000	\$ 144.000	\$ 144.000	\$ 144.000
Utilidad Bruta		\$ 165.900	\$ 336.000	\$ 336.000	\$ 336.000	\$ 336.000

Todos cálculos mensuales que nos permiten indicar los ingresos y gastos de los períodos expuestos, para estimar las posibles ganancias o pérdidas del negocio.

Costos Fijos y Variables

Consideramos los costos necesarios para el funcionamiento mínimo de Casa Gerontológica considerando los aspectos relevantes y los compromisos adquiridos para comenzar, esta es la tabla de costos mensuales a considerar.

Arriendo	\$ 2.500.000
Personal	\$ 7.200.000
Gastos	\$ 600.000
Otros gastos	\$ 5.000.000

Gastos Variables	\$ 6.000.000
------------------	--------------

Total Gastos	\$ 21.300.000
---------------------	----------------------

Inversión Inicial Año 0

La inversión que se está incorporando para comenzar las operaciones es de M\$20.000, los cuales consideran los gastos por arrendamiento, asesorías técnicas de abogado, arquitecto y otros profesionales, costos de implementación legal, mobiliario, materiales, gastos de personal y modificaciones necesarias para la adaptación y comodidad de los usuarios, lo cual es aportado por los socios.

Capital de Trabajo

En consideración a lo expuesto como inversión inicial antes indicada, se estima que el capital de trabajo requerido para el proyecto viene dado por la acumulación al máximo punto de déficit.

INVERSION INICIAL		20.000		
CAP TRABAJO		-63.750		32250

Depreciación

En esta empresa, principalmente consideramos una entrega de servicios, no existe compra de activos, salvo el mobiliario básico, por lo que se ajusta al valor mínimo indicado por el SII de un 10% de depreciación para dichos activos, es por ello, que tenemos el siguiente cálculo:

La depreciación ha sido calculada basado en los años definidos en la tabla de vida útil fijada por el Servicio de Impuestos Internos para bienes físicos el activo inmovilizado.

\$	400.000	Depreciación Anual
\$	33.333	Depreciación Mensual

Considerado a 10 años

Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio se encuentra cuando se incorporan 27 usuarios de manera regular a través de jornada completa a los servicios de Casa Gerontológica, lo cual ocurre al mes 10 de operaciones, siempre que se mantengan los ingresos estables linealmente con la cantidad de usuarios que se necesita.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q Usuarios	10	10	10	15	15	15	25	25	25	27
Ingresos	10000	10000	10000	15000	15000	15000	25000	25000	25000	27000
Costos	3000	3000	3000	4500	4500	4500	7500	7500	7500	8100
Utilidad	7000	7000	7000	10500	10500	10500	17500	17500	17500	18900
Costo Fijo	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500
Recursos Humanos	13200	13200	13200	13200	13200	13200	13200	13200	13200	13200
Marketing	1050	1050	1050	1050	1050	1050	1050	1050	1050	1050
	-18750	-18750	-18750	18750	-18750	-18750	-18750	-18750	18750	-18750
Total	-11750	-11750	-11750	-8250	-8250	-8250	-1250	-1250	-1250	150
MAX DEFICIT	-11750	-23500	-35250	43500	-51750	-60000	-61250	-62500	63750	-63600

BIBLIOGRAFÍA

A continuación, apoyamos con citas referenciales, las distintas miradas de los puntos identificados en el análisis antes desarrollado

P : Derechos del Adulto Mayor

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (s. f.). *Portal de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Portal de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <https://www.bcn.cl/portal/leyfacil/recurso/derechos-del-adulto-mayor>

E: El impacto del aumento del IPC en los Adultos Mayores

IPC de los más vulnerables y el de los adultos mayores superan en 2022 inflación general. (s. f.). <https://clapesuc.cl/en-los-medios/ipc-de-los-mas-vulnerables-y-el-de-los-adultos-mayores-superan-en-2022-inflacion-general>

S: Proyección del envejecimiento de la población en Chile para el año 2050

Cerca de un tercio de la población de Chile en 2050 estaría compuesta por personas mayores. (2022, 27 septiembre).

Default. <https://www.ine.gob.cl/estadisticas/sociales/demografia-y-vitales/demografia-y-migracion/2022/09/27/cerca-de-un-tercio-de-la-poblacion-de-chile-en-2050-estar-compuesta-por-personas-mayores#:~:text=El%20porcentaje%20de%20personas%20de,2050%20las%20personas%20mayores%20equivalgan>

T: Aumento considerable de consultas por Telemedicina

Consultas por telemedicina en Isapres superan las 190 mil entre marzo y octubre de este año - Consultas por telemedicina en Isapres superan las 190 mil entre marzo y octubre de este año. (s/f). Sala de Prensa. Superintendencia de Salud, Gobierno de Chile. Recuperado el 19 de junio de 2023, de <https://www.supersalud.gob.cl/prensa/672/w3-article-19740.html>

E: Desarrollo de tecnologías Renovables en Chile

Data Insights: Chile encabezará desarrollo de energías renovables en 2023. (s/f). Bnamericas.com. Recuperado el 19 de junio de 2023, de <https://www.bnamericas.com/es/reportajes/data-insights-chile-encabezara-desarrollo-de-energias-renovables-en-2023>

L: Ley 19.828, que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor que busca su bienestar

Data Insights: Chile encabezará desarrollo de energías renovables en 2023. (s/f). Bnamericas.com. Recuperado el 19 de junio de 2023, de <https://www.bnamericas.com/es/reportajes/data-insights-chile-encabezara-desarrollo-de-energias-renovables-en-2023>

SUAZO, C. 2016. Tercera Edad: Aterriza modelo español de atención enfocado en la clase media. BioBio [en línea]. En:

<http://www.biobiochile.cl/noticias/sociedad/consejos-de-vida/2016/10/15/tercera-edad-ateriza-modelo-espanol-de-atencion-enfocado-en-la-clase-media.shtml/>

EMOL. 2017. Sube hasta los 3 millones la cantidad de adultos mayores en Chile, aunque baja la pobreza. Emol [en línea].

<http://www.emol.com/noticias/Economia/2017/06/12/862381/Casen-2015-adulto-mayor.html>

VENTURA, J.M. Adultos mayores: su relación con la sociedad. GFK [en línea]. En:

https://www.adimark.cl/es/estudios/documentos/2017_gfk%20chile_adultos%20mayores.pdf

Kaplan, R. (2000). El cuadro de mando integral: the balanced scorecard. Barcelona, Gestión 2000. 321.

Porter, M. (2015). Estrategia competitiva. 2a Edición. Editorial Harvard Business School Press. 407.

CHILE. Bolsa Comercio Santiago. 2016. Principal indicador de resultados del mercado bursátil chileno construido por las 40 acciones más liquidas del mercado. [en línea].

<http://www.bolsadesantiago.com/Fichas%20Indices/01.Ficha%20T%C3%A9cnica%20%C3%8Dndice%20IPSA.pdf>



SOLICITUD PROCESO TITULACIÓN PREGRADO

I. DATOS DEL ESTUDIANTE:

NOMBRE:
LARRONDO QUEZADA JOSÉ MIGUEL
Apellido Paterno Apellido Materno Nombres

TELÉFONO: 984103104 CORREO JOSEMIGUEL.LARRONDO@UGM.CL
ELECTRÓNICO:

RUT:

1	5	1	2	9	0	8	8	-	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

CARRERA: INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MENC. MKT DIGITAL

FECHA DE NACIMIENTO: 18-05-1982

JORNADA: Diurna: Online:

II. CONFIRMACIÓN DE SITUACIÓN AL DÍA:

Se debe acompañar cuando el estudiante haya pagado.

BOLETA N° 40118 PAGO DERECHO A TITULACIÓN

III. DOCUMENTACION COMPLETA (Secretaría Procesos y Registros académicos)

- LICENCIATURA DE ENSEÑANZA MEDIA (LEM)
- FOTOCOPIA C.I. o CERTIFICADO DE NACIMIENTO
- NO PRESENTA DEUDA EN BIBLIOTECA

23-11-2023

Fecha

Secretaría de procesos y registro académico



Anexo n°3: Autorización única para toda memoria presentada en Universidad Gabriela Mistral

I. Detalle de la memoria

Nombre de los integrantes:	JOSÉ MIGUEL LARRONDO QUEZADA VANESSA CARLA BRITO CLARO
Carrera / Magíster/Posgrado:	INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MENCIÓN MKT. DIGITAL
Correo electrónico:	JOSEMIGUEL.LARRONDO@UGM.CL
Título de la memoria:	PLAN DE NEGOCIOS, CASA GERONTOLÓGICA
Mención a la que opta (si tiene):	MARKETING DIGITAL
Profesor (es) guía(s):	JORGE CASTILLO BRAVO
Materias o descriptores: Asignar conceptos específicos al tema desarrollado en la memoria (máximo 4)	
Fecha de entrega a biblioteca (día, mes, año):	/ /



II. Autorización de publicación

Autorización para subir documentos digitalizados en el Repositorio Digital UGM

Autorizo a la Universidad Gabriela Mistral para incluir esta memoria en el repositorio digital de la universidad, con el fin de diseminarlo, almacenarlo y preservarlo, quedando disponible en texto completo y de libre acceso.

A considerar para la autorización de publicación de memorias en el repositorio digital

- **Si usted como autor o autores deciden autorizar.** El documento estará disponible en texto completo.
- **Si usted como autor o autores deciden usar embargo.** Consiste en establecer una cantidad de tiempo en que la publicación no estará en libre acceso; es una alternativa a la publicación inmediata. El tiempo de embargo consiste en 6 meses, 1 año o 2 años.
- **Si usted como autor o autores deciden no autorizar.** Se creará un documento con datos básicos **portada, tabla de contenido y resumen** (metadatos) y colocará esa información en el sitio web, tal como si fuese una referencia bibliográfica. Se indicará en el registro que el autor decidió no autorizar el acceso al documento en texto completo.

Firma de autorización por cada uno de los autores de la memoria

		
Uso de embargo	Autorización total	No autorizo

Indique período de tiempo de embargo:

6 meses ____ 1 año ____ 2 años ____