

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	3
2. IDEA DE NEGOCIO	6
2.1 Fundamentación de Idea de Negocio.....	6
2.2 Necesidades por Resolver.....	11
2.3 Servicio por Ofrecer.....	11
3. ANÁLISIS DEL ENTORNO GENERAL	12
3.1 Factor Político-Legal.....	12
3.2 Factor Económico.....	13
3.3 Factor Demográfico.....	15
3.4 Factor Sociocultural.....	18
3.5 Factor Tecnológico.....	20
4. ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA Y SUS TENDENCIAS	22
4.1 Intensidad de la Rivalidad Existente.....	22
4.2 Amenaza de Nuevos Ingresos.....	26
4.3 Poder de Negociación de los Compradores.....	26
4.4 Poder de Negociación de los Proveedores.....	27
4.5 Amenaza de Productos Sustitutos.....	28
5. INVESTIGACIÓN DE MERCADO	30
5.1 Análisis de los Resultados.....	36
6. ANÁLISIS FODA	38
7. SEGMENTACIÓN DE MERCADO	39
7.1 Matriz de Macrosegmentación.....	39
7.2 Proceso de Microsegmentación.....	42
7.3 Mercado Meta.....	43
7.3.1 Determinación del Tamaño de Mercado.....	43
8. POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO	46
8.1 Estrategia de Posicionamiento de Residencia Home Sweet Senior.....	47
8.2 Lineamientos Estratégicos.....	49
9. PLAN ORGANIZACIONAL	52

9.1 Formalización de la Residencia.....	52
9.2 Estructura Organizacional.....	58
10. PLAN OPERACIONAL.....	66
10.1 Tamaño Óptimo de la Residencia.....	66
10.2 Localización de la Residencia.....	67
10.3 Infraestructura.....	68
10.4 Equipos y Maquinaria.....	71
10.5 Tasa de Ocupación.....	74
11. PLAN DE MARKETING.....	75
11.1 Producto-Servicio.....	75
11.1.1 Dimensiones del Producto-Servicio.....	75
11.1.2 Estrategia de Marca.....	81
11.1.3 Calidad del Servicio.....	83
11.2 Precio.....	86
11.3 Plaza.....	89
11.4 Promoción.....	90
11.4.1 Publicidad.....	90
11.4.2 Relaciones Públicas.....	95
11.4.3 Venta Personal.....	96
11.5 Aliados Estratégicos.....	97
11.6 Presencia (evidencia física).....	98
12. PLAN FINANCIERO.....	99
12.1 Inversiones en Activo Fijo e Intangible.....	100
12.2 Ingresos.....	101
12.3 Costos.....	103
12.4 Tasa de Descuento.....	104
12.5 Determinación de Criterios de Decisión.....	105
12.6 Análisis de Sensibilidad.....	105
13. CONCLUSIONES.....	108
14. BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE INFORMACIÓN.....	113
15. ANEXOS.....	114