

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



Viejo Amigo: Diseño de un modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C.

Proyecto de Emprendimiento

Autores:

Yhonatan Martínez Forero
Andrés Mauricio Vanegas Zamora

Bogotá, D.C.

2019

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



Viejo Amigo: Diseño de un modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C.

Proyecto de Emprendimiento

Yhonatan Martínez & Andrés Vanegas

Tutor: Santiago Pardo Ferrer

MBA Full Time Cohorte 3

Bogotá, D.C.

2019

Declaración de Autonomía y de Exoneración de Responsabilidad

Nosotros, Yhonatan Martínez Forero identificado con la cedula de ciudadanía 1.032.395.214 de Bogotá D.C. y Andrés Mauricio Vanegas Zamora identificado con la cedula de ciudadanía 1.018.468.239 de Bogotá D.C., estudiantes del Programa Maestría en Administración de la Universidad del Rosario - Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, con la Tesis Titulada: “*Viejo Amigo*: Diseño de un modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C.”

Declaramos bajo juramento que:

1. El presente trabajo es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas: Por lo tanto, el trabajo no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El trabajo no ha sido auto plagiado, es decir no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados son reales, no han sido falsificados, duplicados, ni copiados, y por lo tanto los resultados que se presenten en este trabajo se constituirán en aportes a la realidad investigada.
5. La responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de sus autores. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él.

De identificarse fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación, asumimos las consecuencias y acciones de que nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad del Rosario.



Yhonatan Martínez Forero

C.C. 1.032.395.214

Bogotá, 12 de Diciembre del 2019



Andrés Mauricio Vanegas Zamora

C.C. 1.018.468.239

Tabla de Contenido

CAPITULO 1	1
1. Resumen Ejecutivo	1
2. Palabras Clave	2
3. Abstract	3
4. Keywords	4
5. Objetivos	4
<i>5.1 Objetivo General</i>	4
<i>5.2 Objetivos Específicos</i>	5
6. Planteamiento General	5
<i>6.1 Misión</i>	7
<i>6.2 Visión</i>	7
<i>6.3 Valores</i>	7
<i>6.4 Resultados Esperados</i>	8
CAPITULO 2	8
7. Análisis del Entorno Competitivo	8
<i>7.1 Análisis de las 5C's</i>	9
7.1.1 Contexto	9
7.1.2 Colaboradores	20
7.1.3 Competidores	22
7.1.4 Compañía	29
7.1.5 Cliente	30
8. Estrategia de Mercado	33
<i>8.1 Posicionamiento</i>	33
<i>8.2 Tendencias del Marketing</i>	34
<i>8.3 Propuesta de Valor</i>	35
<i>8.4 Concepto de Producto</i>	36
<i>8.5 Oferta de Valor</i>	36
<i>8.6 Postura de la Marca</i>	36
<i>8.7 Personalidad de la Marca</i>	37
<i>8.8 Símbolo de la Marca</i>	37

<i>8.9 Brand Manifiesto</i>	39
<i>8.10 Insight</i>	39
<i>8.11 Tamaño de Mercado</i>	40
8.11.1 Muestra y Población	40
<i>8.12 Encuestas</i>	42
<i>8.13 Resultados Obtenidos</i>	42
9. Estrategia Operativa	47
<i>9.1 Descripción Técnica de los Servicios</i>	47
<i>9.2 Localización de la Empresa</i>	50
<i>9.3 Plataforma Web y Aplicación móvil</i>	51
<i>9.4 Tamaño de la empresa - Viejo Amigo S.A.S.</i>	52
<i>9.5 Cadena de Valor</i>	53
<i>9.6 Gestión de Calidad</i>	55
10. Estrategia Financiera	59
<i>10.1 Presupuesto</i>	59
<i>10.2 Estructura de Costos Normales de Operación</i>	59
<i>10.3 Plan de Inversión Inicial Viejo Amigo</i>	62
<i>10.4 Resultados Financieros Esperados</i>	63
10.4.1 Planeación Financiera a 10 años	63
10.4.2 Mejor de los Casos, Peor y Termino Medio	65
10.4.3 Valor de Gastos de Operación 5, 7 y 10 años	69
10.4.4 Análisis de Punto de Equilibrio	70
<i>10.5 Validación del Mínimo Producto Viable</i>	71
10.5.1 Plan de Oferta Primer Taller Viejo Amigo	71
10.5.2 Desarrollo del Plan de la Oferta	71
10.5.3 Ejecución del Primer Taller de Viejo Amigo	74
10.5.4 Conclusiones, Utilidades y Costos	75
11. Estructura Organizacional	76
<i>11.1 Principios de la Estructura Organizacional</i>	77
<i>11.2 Organigrama</i>	78
<i>11.3 Descripción y Estructura de Cargos</i>	78

<i>11.4 Perfil de los Acompañantes</i>	82
<i>11.5 Desarrollo de Personas</i>	84
<i>11.6 Política Salarial</i>	85
CAPITULO 3	87
<i>12. Objetivo</i>	87
<i>12.1 Informe de Legalización y Constitución de la sociedad Viejo Amigo S.A.S.</i>	87
12.1.1 Constitución S.A.S.	87
12.1.2 Relación de Viejo Amigo S.A.S., con otras entidades	88
12.1.3 Pólizas y Seguros para tener en cuenta	88
12.1.4 Documentos a suscribir por el Adulto Mayor	89
Referencias Bibliográficas	90

Listado de Tablas

TABLA 1 INDICADORES MACROECONÓMICOS COLOMBIA 2018-2019.....	10
TABLA 2 PROYECCIÓN DE POBLACIÓN MAYOR DE 60 AÑOS	12
TABLA 3 PROYECCIÓN DE POBLACIÓN DE 65 A 75 AÑOS.....	12
TABLA 4 DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES SEGÚN SUS ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS.....	13
TABLA 5 DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES SEGÚN ESTADO CIVIL	13
TABLA 6 DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES SEGÚN NIVEL EDUCATIVO	14
TABLA 7 DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES QUE NO SABEN LEER NI ESCRIBIR ..	15
TABLA 8 DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES SEGÚN RÉGIMEN DE AFILIACIÓN EN SALUD.....	16
TABLA 9 DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES QUE RECIBIERON DINERO EL ÚLTIMO MES.....	17
TABLA 10 DISTRIBUCIÓN SEGÚN FUENTE DE INGRESOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES	18
TABLA 11 DISTRIBUCIÓN SEGÚN NIVEL DE INGRESOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.	19
TABLA 12 DISTRIBUCIÓN SEGÚN TIPO DE SOPORTE RECIBIDO DE LOS HIJOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES	20
TABLA 13 MATRIZ DE ANÁLISIS DULCE GUARDIÁN	25
TABLA 14 MATRIZ DE ANÁLISIS BUEN HIJO	26
TABLA 15 MATRIZ ANÁLISIS PRÓDIGOS	27
TABLA 16 ¿CUÁL ES TU ESTRATO SOCIOECONÓMICO?	42
TABLA 17 ¿TUS INGRESOS SON?	43
TABLA 18 ¿TIENES A ALGUNA PERSONA QUE ESTÉ PENDIENTE DE TU BIENESTAR?	44
TABLA 19 ¿TE GUSTARÍA COMPAÑÍA PARA TUS ACTIVIDADES DIARIAS?.....	45
TABLA 20 ¿TE GUSTA COMPARTIR CON PERSONAS DE TU MISMA EDAD?.....	46
TABLA 21 PRESUPUESTO GENERAL PRIMER AÑO DE OPERACIÓN.....	59
TABLA 22 ESTRUCTURA DE COSTOS <i>VIEJO AMIGO</i>	59
TABLA 23 PORCENTAJE PRESTACIONES SOCIALES <i>VIEJO AMIGO</i>	61
TABLA 24 INVERSIÓN INICIAL <i>VIEJO AMIGO</i>	62
TABLA 25 NÚMERO DE SERVICIOS ESPERADOS POR DIEZ AÑOS.....	63
TABLA 26 NÚMERO DE SERVICIOS DIARIO <i>VIEJO AMIGO</i>	63
TABLA 27 PRESUPUESTO ANUAL VENTAS POR DIEZ AÑOS.....	64

TABLA 28 INGRESOS DIARIOS VIEJO AMIGO.....	65
TABLA 29 NÚMERO DE SERVICIOS ANUALES - MEJOR ESCENARIO.....	65
TABLA 30 PRESUPUESTO ANUAL VENTAS - MEJOR ESCENARIO	66
TABLA 31 NÚMERO DE SERVICIOS ANUALES - ESCENARIO TERMINO MEDIO.....	66
TABLA 32 PRESUPUESTO ANUAL VENTAS - ESCENARIO TERMINO MEDIO	67
TABLA 33 NÚMERO DE SERVICIOS ANUALES – PEOR ESCENARIO.....	68
TABLA 34 PRESUPUESTO ANUAL VENTAS - PEOR ESCENARIO.....	68
TABLA 35 PRESUPUESTO ANUAL GASTOS DE OPERACIÓN POR DIEZ AÑOS	69
TABLA 36 PUNTO DE EQUILIBRIO DE OPERACIÓN NORMAL.....	70
TABLA 37 COTIZACIONES SALAS DE JUNTAS BOGOTÁ.....	72
TABLA 38 COTIZACIONES REFRIGERIOS SALUDABLES PARA EL ADULTO MAYOR	72
TABLA 39 RESULTADOS DE ACEPTACIÓN PRIMER TALLER <i>VIEJO AMIGO</i>	74
TABLA 40 UTILIDADES Y COSTOS PRIMER TALLER <i>VIEJO AMIGO</i>	75
TABLA 41 POLÍTICA SALARIAL VIEJO AMIGO.....	86
TABLA 42 UTILIDAD Y COSTOS ACOMPAÑANTE <i>VIEJO AMIGO</i>	86

Listado de Ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1 VARIACIÓN ANUAL IPC	11
ILUSTRACIÓN 2 COLABORADORES VIEJO AMIGO	21
ILUSTRACIÓN 3 FUERZAS COMPETITIVAS DE PORTER	23
ILUSTRACIÓN 4 ESPERANZA DE VIDA COLOMBIA	32
ILUSTRACIÓN 5 OFERTA DE VALOR VIEJO AMIGO	36
ILUSTRACIÓN 6 PERSONALIDAD DE LA MARCA VIEJO AMIGO	37
ILUSTRACIÓN 7 DESARROLLO DEL SÍMBOLO.....	38
ILUSTRACIÓN 8 LOGOTIPO DE LA MARCA	38
ILUSTRACIÓN 9 ISOLOGO DE LA MARCA	39
ILUSTRACIÓN 10 PORCENTAJE DE ADULTOS MAYORES SEGÚN ESTRATO SOCIOECONÓMICO ...	41
ILUSTRACIÓN 11 ¿CUÁL ES TU ESTRATO SOCIOECONÓMICO?	42
ILUSTRACIÓN 12 ¿TUS INGRESOS SON?	43
ILUSTRACIÓN 13 ¿TIENES A ALGUNA PERSONA QUE ESTÉ PENDIENTE DE TU BIENESTAR?	44
ILUSTRACIÓN 14 ¿TE GUSTARÍA COMPAÑÍA PARA TUS ACTIVIDADES DIARIAS?	45
ILUSTRACIÓN 15 ¿TE GUSTA COMPARTIR CON PERSONAS DE TU MISMA EDAD?	46
ILUSTRACIÓN 16 PROCESO DE SERVICIO DE GRUPOS, TALLERES Y CURSOS <i>VIEJO AMIGO</i>	49
ILUSTRACIÓN 17 PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO <i>VIEJO AMIGO</i>	50
ILUSTRACIÓN 18 PROPUESTA PAGINA WEB <i>VIEJO AMIGO</i>	51
ILUSTRACIÓN 19 CADENA DE VALOR.....	53
ILUSTRACIÓN 20 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD VIEJO AMIGO.....	58
ILUSTRACIÓN 21 PRINCIPIOS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	77
ILUSTRACIÓN 22 ORGANIGRAMA VIEJO AMIGO.....	78

Glosario

ABR: Aprendizaje Basado en Retos.

Baby Boomers: Personas que nacieron post Segunda Guerra Mundial entre los años de 1945 y 1964.

Feedback: Retroalimentación.

Generación X: Personas que nacieron entre los años de 1965 y 1981. Hijos de los Baby Boomers.

DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

Pymes: Pequeñas y medianas empresas.

Stakeholders: Todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades de una empresa.

CAPITULO 1

1. Resumen Ejecutivo

Este trabajo tiene como propósito el diseño de un modelo de negocio que brinde servicios de bienestar integral para los adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C. la cual se realizó a través del modelo de Aprendizaje Basado en Retos (ABR). Este modelo fue creado por Apple y se desarrolla dentro del programa de maestrías del Graduate School of Business (GSB) de la Universidad del Rosario. En el ABR se apropian conocimientos y se desarrollan distintas habilidades prácticas mediante el análisis aplicado de problemáticas empresariales y sociales reales.

Los recientes estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y por el DANE como el Censo 2018 y el índice de envejecimiento departamental, resaltan que los índices de envejecimiento en el mundo están creciendo. Colombia tiene la necesidad de atender este sector del mercado debido a la baja oferta de servicios para los adultos mayores; dicha necesidad se puede satisfacer de una forma anticipada realizando estudios que permitan la identificación de un nicho de mercado (OMS, 2019).

Se inició con la identificación de la necesidad observada de atender a la población de adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C., una población que está creciendo y que necesita atención para satisfacer sus distintas necesidades, no solo económicas sino también de tipo social. Esta propuesta en particular se enfoca a los adultos mayores a en la ciudad de Bogotá D.C. que tengan una condición de salud que les permita tener independencia para el desarrollo de sus actividades cotidianas, realizar movimientos básicos y en general, sean capaces de realizar sus actividades vitales.

El modelo de negocio consiste en brindar un portafolio de servicios con énfasis en el bienestar integral que atienda la futura demanda creciente de adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C. De acuerdo con la metodología, el objetivo de este trabajo es responder la pregunta ¿Cómo desarrollar un portafolio de servicios integrales para el adulto mayor en la ciudad de Bogotá D.C.? Con el objetivo de empezar a responder esta pregunta, se procederá a realizar el estudio del segmento de mercado de los adultos mayores de en la ciudad de Bogotá D.C. Para esto es necesario entender el estado actual y futuro del adulto mayor, sus

necesidades principales, para de esta manera poder identificar los gustos reales del adulto mayor como nuestro futuro cliente potencial.

Es importante resaltar que dentro de la investigación se tiene como objetivo principal la elaboración de un análisis situacional de los servicios de bienestar integral para el adulto mayor en la ciudad de Bogotá D.C.; lo anterior se realizará por medio de encuestas focales a los grupos de interés, con el propósito de proponer un modelo de portafolio de servicios integrales que resuelva las inquietudes y las problemáticas del adulto mayor; lo cual permite identificar los diferentes impactos sociales generados a ellos y sus expectativas con respecto al portafolio de servicios.

Con el fin de tomar un referente teórico para elaborar la propuesta valor, fue necesario establecer dentro del marco referencial la realidad actual y la tendencia de crecimiento de nuestro segmento de mercado, dado que resultan relevantes para la investigación; para tal fin se tomaron referencias bibliográficas como el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Banco de la República, como principales bases de datos destacadas en el tema.

Para el desarrollo de la investigación, se realizó la aplicación de entrevistas focales a nuestro principal grupo de interés, con el fin de obtener información relevante y precisa que permita identificar la percepción que tiene cada uno de los adultos mayores entrevistados en relación a nuestro portafolio de servicios, esto para contrastar con el análisis de la información recolectada a través de diferentes fuentes de información como el DANE, la OMS y el Banco de la Republica, para determinar la congruencia de la misma.

Finalmente, es importante aclarar que el diagnóstico inicial sobre nuestro portafolio de servicios se encuentra al final del capítulo tres. Esta actividad se desarrolló a través de entrevistas focales a los adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C.

2. Palabras Clave

Acompañamiento, Adulto Mayor, Aprendizaje Basado en Retos, Bienestar Integral, Modelo de Negocio.

3. Abstract

The purpose of this work is to design a value proposition that provides support and integral well-being services for the elderly in the city of Bogotá D.C. which was carried out through the Challenge Based Learning (CBL) model. This model was created by Apple and is developed within the master's program of the Graduate School of Business (GSB) of the Universidad del Rosario. In the CBL, knowledge is appropriated, and different practical skills are developed through the applied analysis of real business and social problems.

Recent studies by the World Health Organization (WHO) and by DANE, such as the 2018 Census and the departmental aging index, highlight that the world's aging rates are growing. Colombia has the need to serve this sector of the market due to the low offer of services for the elderly; this need can be met in advance by conducting studies that allow the identification of a niche market (WHO, 2019).

It began with the identification of the observed need to serve the population of older adults in the city of Bogotá D.C., a population that is growing and needs attention to meet their different needs, not only economic but also social. This proposal in particular focuses on older adults than in the city of Bogotá D.C. that have a health condition that allows them to have independence for the development of their daily activities, perform basic movements and in general, be able to perform their vital activities.

The value proposition is to provide a portfolio of services with an emphasis on comprehensive support that meets the future growing demand of older adults in the city of Bogotá D.C. According to the methodology, the objective of this work is to answer the question How develop a portfolio of comprehensive support services for the elderly in the city of Bogotá D.C.? In order to start answering this question, we will proceed with the study of the market segment of older adults in the city of Bogotá DC, for this it is necessary to understand the current and future status of the elderly, their main needs, In order to identify the real tastes of the elderly as our future potential client.

It is important to highlight that the main objective of the investigation is the elaboration of a situational analysis of the integral support services for the elderly in the city of Bogotá D.C.; the foregoing will be carried out through focus surveys of interest groups, with the purpose of

proposing a comprehensive services portfolio model that resolves the concerns and problems of the elderly; which allows to identify the different social impacts generated to them and their expectations regarding the portfolio of services.

In order to take a theoretical reference to elaborate the value proposition, it was necessary to establish within the referential framework the current reality and the growth trend of our market segment, since they are relevant for research. Hence, bibliographic references were taken, such as the National Administrative Department of Statistics (DANE), the World Health Organization (WHO) and the Bank of the Republic, as the main databases highlighted in the subject.

For the development of the research, the application of focal interviews to our main interest group was carried out, in order to obtain relevant and accurate information that allows identifying the perception of each of the older adults interviewed in relation to our portfolio of services, this to contrast with the analysis of the information collected through different sources of information such as DANE, WHO and the Bank of the Republic, to determine the congruence of it.

Finally, it is important to clarify that the initial diagnosis of our service portfolio is at the end of chapter three. This activity was carried out through focal interviews with older adults in the city of Bogotá D.C.

4. Keywords

Accompaniment, Elderly, Integral Wellbeing, Learning Based on Challenges, Value Proposition.

5. Objetivos

5.1 Objetivo General

Elaborar un modelo de negocio por medio de la metodología basada en retos que brinde servicios de bienestar integral para adultos mayores de en la ciudad de Bogotá D.C. a fin de contribuir a mejorar las condiciones de vida y el bienestar psicosocial de esta población.

5.2 Objetivos Específicos

- Documentar la situación en la que se encuentra el mercado de bienestar integral en la ciudad de Bogotá D.C., haciendo énfasis en el adulto mayor como grupo de interés.
- Identificar a través de encuestas, la disposición, expectativas e intereses de los adultos mayores hacia el portafolio de servicios de bienestar integral.
- Diseñar por medio del análisis de la información obtenida, el modelo de negocio sobre cómo brindar servicios de bienestar integral para los adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C.

6. Planteamiento General

El interés por diseñar un modelo de negocio a través del desarrollo de un portafolio de servicios integrales de bienestar para el adulto mayor en la ciudad de Bogotá D.C. surge por la experiencia personal de los investigadores por proveer atención a una población que notan excluida y en algunos casos necesitada de apoyo y acompañamiento. Lo anterior unido a que, en los últimos años, se ha observado un énfasis en la importancia de la inclusión del adulto mayor a la sociedad, ambas, razones por las cuales se escogió este tema y motivó el deseo de investigar a profundidad el cómo desarrollar un portafolio de servicios integrales para el adulto mayor en la ciudad de Bogotá D.C.

Según el último censo del (DANE, 2018), actualmente Bogotá cuenta con aproximadamente 980.000 adultos mayores; de los cuales cerca del 60% se encuentran en óptimas condiciones tanto físicas como mentales para laborar. Por consiguiente, estamos hablando de alrededor de 588.000 adultos mayores que se encuentran aptos para laborar según la legislación colombiana. De hecho, el índice de envejecimiento demográfico en Bogotá también ha venido creciendo significativamente en los últimos años según (Sabogal, 2018). Dicho de otra manera, no solo actualmente existe un gran número de adultos mayores capaces de laborar; sino que también en un futuro van a haber muchos más adultos mayores que necesitarán de un portafolio de servicios que satisfaga esta futura y creciente demanda.

Por lo anterior, es importante desarrollar un portafolio de servicios integrales para el adulto mayor en la ciudad de Bogotá que se ajuste a las necesidades identificadas y propenda por el

mejoramiento del bienestar de este grupo de interés. Se espera que dicho portafolio mejore las condiciones de vida de esta población a través de un acompañamiento integral. La idea es ofrecer servicios a adultos mayores que se encuentran activos tanto física como mentalmente y que pueden ejercer una labor determinada, de ocupar su tiempo y mente en otras actividades las cuales no solo le permiten mantenerse en un equilibrado estado de salud si no también lograr un beneficio financiero que garantice la sostenibilidad de la organización.

Este proyecto se sustenta en una necesidad sentida, cada vez más apremiante, que es el incremento poblacional de adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C., quienes en un futuro cercano demandarán servicios acordes con sus condiciones y necesidades. Principalmente se destacan servicios de acompañamiento y apoyo, a una población que suele contar con escaso apoyo para la atención de sus necesidades básicas. El envejecimiento poblacional no solo se da en Colombia, es un fenómeno que se comparte con países como España, Chile y México, entre otros, en el que las poblaciones cada vez están más envejecidas debido al incremento de la expectativa de vida. Los avances de la medicina en el cuidado de la salud y las tendencias saludables en la nutrición en todas las personas han hecho que la cantidad de adultos mayores crezca de forma exponencial, acercándonos a un futuro donde la mayoría de la población será adulto mayor (Cabrales, 2013).

Por otra parte, las tasas de natalidad, en el mismo sentido que la mortalidad ha disminuido por la nueva tendencia de los jóvenes donde se piensa en no tener hijos, en postergar planes de formación de familias, hace que la pirámide poblacional se invierta (Catalina, 2018). De esta forma, la pirámide poblacional mostraba hace unos años una base ancha, debido a la gran cantidad de jóvenes entre los cinco (5) y quince (15) años en comparación a los adultos mayores, la cual es un indicador poblacional de envejecimiento (DANE, 2018).

Los servicios para adultos mayores activos estarán dirigidos a los adultos que estén ubicados en la ciudad de Bogotá D.C., que tienen todavía energía suficiente para ejercer actividades de aprendizaje y trabajos específicos de acuerdo con su estado de salud, que tienen la necesidad para aprender nuevas tecnologías del uso cotidiano, para los que necesiten de un servicio de acompañamiento para el mejoramiento de su calidad de vida.

Actualmente, en el mercado bogotano observamos que no existe una competencia directa respecto al servicio que vamos a proveer en el mercado de adulto mayor en la ciudad de

Bogotá D.C. Sin embargo, se evidencia la existencia de competidores en las ciudades de Cali, Valle del Cauca y en la ciudad de Bucaramanga, Santander quienes ofrecen servicios de acompañamientos de enfermería quienes están pendientes de la salud de adultos mayores que necesitan una mayor atención.

Con el fin de diseñar un modelo de negocio sobre cómo generar servicios de bienestar integral para los adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C., se iniciará con la caracterización de este grupo poblacional, analizando sus necesidades, prioridades y situación actual en la ciudad de Bogotá D.C. Posteriormente, se aplicará el ABR cuyo resultado será un modelo de negocio ajustada a las características de la población antes mencionadas. Nuestro trabajo tendrá una relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico, conveniencia y utilidad metodológica como se verá más adelante.

6.1 Misión

Viejo Amigo S.A.S., es una empresa especializada en generar servicios de bienestar integral para los adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C. a fin de contribuir a mejorar las condiciones de vida y el bienestar psicosocial de esta población.

6.2 Visión

Para el año 2025; *Viejo Amigo S.A.S.* busca ser reconocida a nivel nacional dentro del mercado de servicios de bienestar integral para el adulto mayor, por la calidad del servicio brindado, con acciones tendientes a generar mejoras en la calidad de vida de nuestros clientes.

6.3 Valores

- Trabajo en equipo; todos los puntos de vista son válidos.
- Respeto; todos somos igualmente importantes.
- Inclusión; no dejaremos a ninguna persona ajena a nuestra organización.

- Amistad; seremos amigos de nuestros clientes, por medio de la prestación de los servicios en multicanales.
- Compañerismo; prestaremos la ayuda necesaria para el desarrollo de las actividades realizadas por nuestros adultos mayores.
- Lealtad; protegeremos toda la información de nuestros clientes.
- Compromiso; con la felicidad de nuestros usuarios.
- Amabilidad; será nuestro bastón para tener servicios con calidad.

6.4 Resultados Esperados

La finalidad de este trabajo es generar un modelo de negocio que fomente los servicios de bienestar integral para los adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C., en el que se favorezca no solo la empleabilidad de ellos sino también el estado social de los mismos. Este un modelo de negocio busca brindar distintas opciones de posibles servicios laborales que puedan ejercer los adultos mayores que se encuentren activos tanto física como mentalmente y que puedan ejercer una labor determinada.

Estas actividades laborales les permitirán a los adultos mayores no solo a mantenerse en un equilibrado estado de salud si no también lograr un beneficio financiero. De esta manera, se contribuirá al mejoramiento de las condiciones de vida de los adultos mayores adoptando una postura activa y responsable entorno al impacto del adulto mayor en la sociedad.

Dentro de los impactos esperados a partir del uso de nuestro modelo de negocio desarrollado con la metodología basada en retos y el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores de la ciudad de Bogotá D.C.

CAPITULO 2

7. Análisis del Entorno Competitivo

Para el desarrollo de un modelo de negocio de la empresa *Viejo Amigo*, realizaremos a continuación un análisis del entorno competitivo basado en la estrategia de marketing del análisis de las 5C's.

7.1 Análisis de las 5C's

Dentro del análisis del entorno competitivo tendremos el Análisis de las 5C's: Contexto, Colaboradores, Competidores, Compañía y Cliente, para desarrollar un estudio global de todo lo correspondientes con nuestro modelo de negocio de la prestación de servicios para el adulto mayor en la ciudad de Bogotá D.C.

Con la ayuda del Análisis de las 5C's realizaremos un enfoque general de la empresa para trazar la planificación basada en Crear Valor, Capturar valor, y Sostener el valor generado por la empresa.

7.1.1 Contexto

Los servicios para adultos mayores están dirigidos a los adultos que estén ubicados en la ciudad de Bogotá, que tienen todavía energía suficiente para ejercer actividades de aprendizaje y trabajos específicos de acuerdo con su estado de salud, que tienen la necesidad para aprender nuevas tecnologías del uso cotidiano, para los que necesiten de un ingreso adicional para el mejoramiento de su calidad de vida.

La Asociación Colombiana de Geriatria y Gerontología, tiene una clasificación de los adultos mayores de la siguiente forma (Asociación Colombiana de Geriatria y gerontología , 2018):

- Persona vieja vigorosa (prevención y promoción geriátrica gerontológica)
- Persona vieja frágil (geriatria clínica)
- Persona con enfermedad avanzada y terminal (cuidado paliativo geriátrico y gerontológico)

Nuestro segmento será la persona vieja y vigorosa, quien necesite suplir la necesidad de sentirse acompañado, ocupado, activo, autosuficiente y útil para la sociedad.

Entorno Económico

La economía del país está presentando cifras positivas en los indicadores macroeconómicos de mejoría en lo que va del año 2019, a continuación, observamos el valor de los indicadores.

Tabla 1 Indicadores Macroeconómicos Colombia 2018-2019

INDICADORES	2018	2019
PIB %	2,6	3,3
INFLACION %	3,3	3,5
IPC %	3,2	3,75
TASA DE INTERES %	4,25	4,75
TASA DE CAMBIO \$	2900	3240

Fuente: Extracto Tomado de Corficolombiana (Corficolombiana, 2019)

Producto Interno Bruto PIB

El producto interno bruto del país presento un incremento de 0,6 puntos con respecto al año anterior 2018, signo de mejoramiento de la productividad del país a pesar del fuerte entorno económico de la región. El aumento en el PIB fortalece la economía teniendo una mejor dinámica en el comercio y en las industrias, el consumo de los hogares sigue siendo fundamental en el aporte del PIB con un crecimiento del 4,6% en el segundo trimestre. (Portafolio.com, 2019).

La proyección para el 2019 es tener un incremento de 0,7 puntos, signo que ayuda en el fortalecimiento de la economía respaldando futuros inversionistas y nuevos proyectos de emprendimiento.

Este aumento del consumo de servicios por parte de los hogares favorece al modelo de negocio propuesto por *Viejo Amigo*. La proyección para el 2019 es tener un incremento de 0,7 puntos, signo que ayuda en el fortalecimiento de la economía respaldando futuros inversionistas y nuevos proyectos de emprendimiento.

Inflación

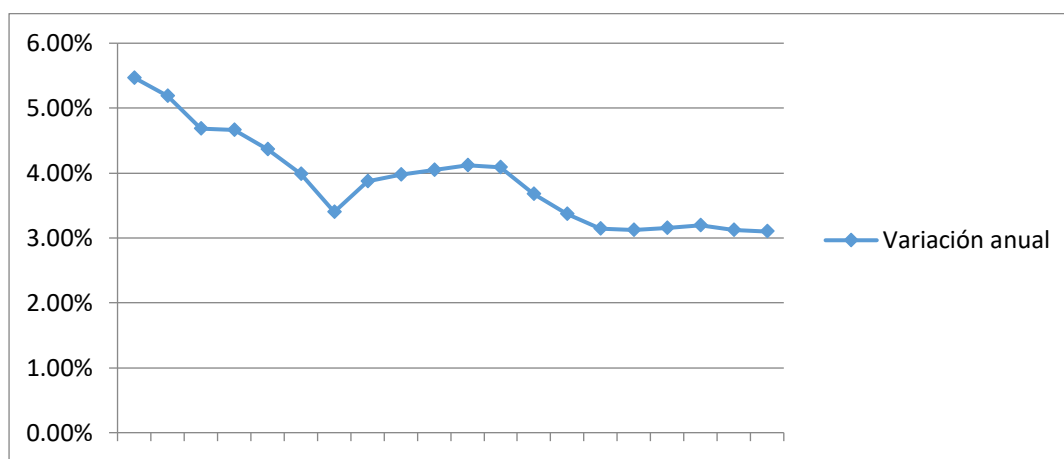
Durante el año 2019, la inflación del país ha estado muy controlada y sus movimientos han sido estables durante el periodo; el indicador de la inflación del 2018 fue de 3,3%, ratificando el buen comportamiento de la economía nacional, en comparación al año anterior donde la inflación tuvo un promedio de 4% (Contreras & Romero, 2018). Para *Viejo Amigo* es

favorable que la inflación este controlada debido a la penetración de mercado que se plantea en el modelo de negocio.

Índice de Precios al Consumidor IPC

El IPC del país, como reflejo de la inflación ha tenido un comportamiento estable en el presente año, ratificando el buen momento que se vive en la economía del país. En comparación al año 2018, (DANE, 2019). El IPC tiene un comportamiento a la baja como los vemos en la Ilustración 1 Variación anual IPC. Este análisis nos confirma un buen ambiente económico para la implementación del Modelo de negocio de *Viejo Amigo*.

Ilustración 1 Variación anual IPC



Fuente: Tomado de BanRep (Banco de la Republica, 2018)

Tasa de Interés

La tasa de interés, en sintonía con los indicadores macroeconómicos se mantiene estable, en comparación con el promedio de la tasa de interés del año 2018 de 4,5%. En proyecciones para el 2020. En el caso de realizar alguna solicitud de préstamo, podremos asegurar una estabilidad en las tasas actuales teniendo la realización de proyectos los cuales necesiten recaudo por medios de endeudamiento (Corficolombiana, 2019).

Proyección Poblacional de Adultos Mayores

En la ciudad de Bogotá habitan aproximadamente 980.000 Adultos mayores de 60 años según cifras del censo 2018 (Julian Sabogal, 2018).

La Proyección de población en la ciudad de Bogotá realizada por el DANE, ratifican la cantidad aproximada de los adultos mayores de 60 años.

Tabla 2 Proyección de población mayor de 60 años

Año	2016	2017	2018	2019	2020
Total	947.468	995.029	1.045.229	1.097.995	1.153.194
Hombres	406.189	426.705	448.538	471.532	495.492
Mujeres	541.279	568.324	596.691	626.463	657.702

Fuente: Extracto tomado de DANE (DANE, 2018)

En la tabla 2 Proyección de población mayor de 60 años, podemos analizar que las proyecciones del DANE, en cuanto a la Población ha sido muy acertada, teniendo en el año 2018 una cifra de 1'045.229 Adultos mayores de 60 años.

Para enfocar nuestro segmento de mercado realizamos un filtro en la tabla 3 Proyección de Población de 65 a 75 años para las personas de 65 a 75 años, en el archivo de proyecciones del DANE.

Tabla 3 Proyección de Población de 65 a 75 años

Año	2016	2017	2018	2019	2020
Total	434.989	458.082	482.214	507.644	534.494
Hombres	189.655	199.490	209.775	220.614	232.057
Mujeres	245.334	258.592	272.439	287.030	302.437

Fuente: Extracto tomado de DANE (DANE, 2018)

Distribución de Población por Sector de Vivienda y Sexo

Se identifica el porcentaje del sector donde se ubica la población de adultos mayores de acuerdo con su vivienda y sexo en la tabla 3 Proyección de Población de 65 a 75 años.

Tabla 4 Distribución de las Personas Adultas Mayores según sus aspectos Sociodemográficos

Edad	Urbana	Rural	Hombre	Mujer
60 - 64	77	23	47,1	52,9
65 - 69	79,3	20,7	46,6	53,4
70 - 74	76,3	23,7	45,5	54,5
75 - 79	80,6	19,4	43,5	56,5
80	78,5	21,5	41,2	58,8
Estrato				
1	55,6	44,4	46,8	53,2
2	78,8	21,2	45,1	54,9
3-4	97,2	2,8	45,7	54,3
5-6	99,7	0,3	28,7	71,3

Fuente: Extracto tomado de Encuesta SABE (Ministerio de Salud y Protección Social - Departamento Administrativo de Ciencia Tecnología e Innovación, 2016)

Aproximadamente el 79% de la población adulto mayor vive en zona urbana. En promedio hay 55,2% de la población mujeres. El estrato socioeconómico tiene un comportamiento de menor a mayor en comparación con la variable de ubicación de vivienda.

Distribución poblacional Adulto Mayor por Estado Civil

En la tabla 5 Distribución de las personas adultas mayores según estado civil, se muestra como está distribuida la población por estado civil del adulto mayor.

Tabla 5 Distribución de las personas adultas mayores según estado civil

Edad	Casado	Unido	Separado	Viudo	Soltero
60 - 64	40,9	21,8	12,4	10,6	14,2
65 - 69	42,5	15,5	13,2	16,4	12,3
70 - 74	41,2	11,8	13,5	20,4	13,1
75 - 79	34,4	9,8	11,3	33,3	11,1
80	31,3	6	7,9	45,2	9,6

Sexo					
Hombres	49,2	19,3	10,8	10,4	10,3
Mujeres	28,7	10,2	13,3	33	14,8

Fuente: Extracto tomado de Encuesta SABE (Ministerio de Salud y Protección Social - Departamento Administrativo de Ciencia Tecnología e Innovación, 2016)

En un porcentaje aproximado, más del 55% de los adultos mayores en toda la clasificación de edades se encuentra sin pareja.

Distribución Poblacional por Nivel Educativo Adulto Mayor

El nivel educativo muestra la cantidad de personas de adulto mayor que realizaron diferentes niveles educativos, en la tabla 6 Distribución de las personas adultas mayores según nivel educativo a continuación:

Tabla 6 Distribución de las personas adultas mayores según nivel educativo

EDAD	Ninguno	Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario
60 - 64	10,4	50,2	23,8	6,5	9
65 - 69	13	53,1	19,5	6	7,8
70 - 74	19,4	54,3	18,1	2,7	5
75 - 79	21,9	55,7	16,2	2,1	3,3
80 - 84	28,5	55,9	9,5	2,4	3,1
85 - 30,5	30,5	53,9	12,9	0,4	0,1
Sexo					
Hombres	17,1	50	20,1	4,9	7,6
Mujeres	16	55,9	18,1	4,1	5,3
Clase					
1	30	59,3	8,4	1	0,8
2	15	59,8	18,6	3,1	2,9
3-4	6,8	40,6	29,1	9,2	13,9
5-6	1	14,5	29,9	11,6	43

Fuente: Extracto tomado de encuesta SABE (Ministerio de Salud y Protección Social - Departamento Administrativo de Ciencia Tecnología e Innovación, 2016)

Aproximadamente el 50% de la población solo tiene estudios hasta la primaria, el 43% de la población de estratos 5 y 6 obtuvieron títulos profesionales.

En la tabla 7 Distribución de personas adultas mayores que no saben leer ni escribir, analizamos la distribución poblacional de adultos mayores que saben o no leer y los que saben o no escribir.

Tabla 7 Distribución de personas adultas mayores que no saben leer ni escribir

EDAD	Sabe leer		Sabe Escribir	
	SI	NO	SI	NO
60 - 64	88,9	11	88,1	11,9
65 - 69	84,8	15,2	84,6	15,3
70 - 74	82,5	17,4	81,8	18,1
75 - 79	82,5	17,4	80,8	19,1
80 - 84	76,4	23,6	74,5	25,4
85 -	70,6	29,4	69,3	30,7
Sexo	SI	NO	SI	NO
Hombres	83,2	16,8	82,6	17,3
Mujeres	84,8	15,2	83,6	16,3
Estrato	SI	NO	SI	NO
1	70,2	29,7	69,7	30,1
2	84,7	15,2	83,6	16,4
3-4	95	5	94	6
5-6	99,4	0,6	99,4	0,6

Fuente: Extracto tomado de encuesta SABE (Ministerio de Salud y Protección Social - Departamento Administrativo de Ciencia Tecnología e Innovación, 2016)

De acuerdo con esta distribución, se observó que el promedio de personas que saben leer y escribir supera el 82% de la población en todas las clasificaciones, lo estratos socioeconómicos 1 y 2 son los que concentran mayor cantidad de personas que no saben leer o escribir.

Distribución Régimen de Salud Adulto Mayor

En el país tenemos diferentes regímenes de salud, los cuales prestan servicios diferentes tipos de calidad de servicios, en la tabla 8 Distribución de las personas adultas mayores según régimen de afiliación en salud, observamos esta distribución.

Tabla 8 Distribución de las personas adultas mayores según régimen de afiliación en salud

Edad	Régimen Contributivo	Régimen Subsidiado	Régimen de Excepción	Régimen Especial	NO Afiliado
60 - 64	45,8	48,5	0,5	1,6	3,5
65 - 69	52,4	43,3	0,5	1,9	1,9
70 - 74	49,4	47,7	0,4	0,8	1,6
75 - 79	49,9	46,4	0,3	2	1,5
80 - más	46,4	51	0,1	1,6	0,7
Sexo					
Hombres	48	47,1	0,5	1,5	2,8
Mujeres	49,8	46,5	0,3	1,6	1,6
Estrato					
1	20,8	76,2	0,2	0,3	2,3
2	49,2	46,5	0,4	1,6	2,3
3-4	72,1	22,2	0,7	2,8	2,2
5-6	95,3	3,8	0,2	0,5	0,2

Fuente: Extracto tomado de encuesta SABE (Ministerio de Salud y Protección Social - Departamento Administrativo de Ciencia Tecnología e Innovación, 2016)

Los regímenes contributivo y subsidiado concentran más del 90% de la población, teniendo un comportamiento típico de que los estratos socioeconómicos 1 y 2 tienen la mayoría de la población en el régimen subsidiado y los estratos socioeconómicos 5 y 6 tienen casi la totalidad en el régimen contributivo. Tenemos una cantidad en promedio del 8% que no tienen ningún tipo de afiliación a salud.

Distribución de Población Adulto Mayor

Los ingresos de los adultos mayores tienen diferentes fuentes, en las siguientes tablas analizaremos las clasificaciones.

En la tabla 9 Distribución de personas adultas mayores que recibieron dinero el último mes, se observa el porcentaje de adultos mayores que recibió dinero en el último mes.

Tabla 9 Distribución de Personas Adultas Mayores que Recibieron Dinero el Último Mes

EDAD	%
60 - 64	73,1
65 - 69	73,8
70 - 74	71,5
75 - 79	74,5
80 - más	71,1
Sexo	%
Hombres	76,8
Mujeres	69,6
Estrato	%
1	69
2	72,5
3-4	76,2
5-6	88,2

Fuente: Extracto tomado de encuesta SABE (Ministerio de Salud y Protección Social - Departamento Administrativo de Ciencia Tecnología e Innovación, 2016)

Aproximadamente más del 70% de los adultos mayores recibieron dinero dentro del último mes, completando esta información, observamos en la tabla 10 Distribución según fuente de ingresos de las personas adultas mayores, se observa la fuente de donde provienen los ingresos de los adultos mayores.

Tabla 10 Distribución Según Fuente de Ingresos de las Personas Adultas Mayores

Edad	Actividades de Trabajo	Pensión o Sustitución Pensional	Subsidios del Estado	Arriendos Rentas Inversiones	Giros y remesas del Ext y Nal	Alguna Institución o Persona
60 - 64	30,4	15,1	13,1	11,8	26,6	3,7
65 - 69	23,9	20,3	17,1	11,7	25,5	2,3
70 - 74	25,5	19,2	16,7	11	25,3	2,5
75 - 79	16,4	21,2	18,5	14,9	25,1	3,9
80 - más	6,4	21,3	31,1	11,3	26,7	3,9
Sexo					0	
Hombres	32,6	20,3	15,4	10,7	18,3	2,9
Mujeres	18,6	20,9	18,4	11,3	28,2	3,4
Estrato					0	
1	24,4	11,3	23,2	6,1	31,6	3,5
2	23,6	21,3	12,3	11,6	29,2	2,8
3-4	20,5	35,4	6,9	11,8	22,7	3,3
5-6	11,3	47	1,3	24,7	13,3	4,6

Fuente: Extracto tomado Encuesta SABE (Ministerio de Salud y Protección Social - Departamento Administrativo de Ciencia Tecnología e Innovación, 2016)

La mayor cantidad de ingresos los adultos mayores con un promedio del 25,2% los reciben de remesas y giros, seguido de sus propios ingresos por trabajo con un 20% en promedio y el tercer ingreso es por pensión con un porcentaje del 19%. De acuerdo con el análisis anterior, la cantidad de ingresos de los adultos mayores se clasifica en la cantidad de dinero, teniendo como regla el salario mínimo legal vigente

Tabla 11 Distribución según nivel de ingresos de las Personas Adultas Mayores

EDAD	Menos de 1 SMLV	1 SMLV	Mas 1 SMLV a 2 SLMV	Mas 2 SMLV a 3 SLMV	Mas 3 SMLV a 4 SLMV	Mas 4 SMLV
60 - 64	54,9	20,4	12	5,5	2,3	2,8
65 - 69	51,2	18,6	16,7	5,9	2,6	3
70 - 74	57,2	19,5	13,6	4,5	1,7	2
75 - 79	57,4	20,5	12,9	4,3	2,4	1,3
80 - más	62,2	19,3	12,5	2,1	0,5	1,7
Sexo						
Hombres	47,5	21	18,1	6,5	2,4	3
Mujeres	63	18,4	9,6	3,4	1,8	1,8
Estrato						
1	78,1	13	5,7	0,9	0,2	0,2
2	57,3	23,3	13,5	2,8	1,1	0,6
3-4	35,3	21,1	21,1	11	4,9	4,6
5-6	15,2	19,3	15,2	10,7	5,4	30,9

Fuente: Extracto tomado de encuesta SABE (Ministerio de Salud y Protección Social - Departamento Administrativo de Ciencia Tecnología e Innovación, 2016)

La mayoría de los ingresos, aproximadamente el 80% no supera como ingreso los dos SMLV. Para los estratos 5 y 6 el 45% tiene ingresos de más de 2 SMLV.

Un aspecto importante es en la población de adultos mayores, es el tipo de soporte que reciben de los hijos, el cual se observa en la siguiente tabla 12 Distribución según tipo de soporte recibido de los hijos de las personas adultas mayores.

Tabla 12 Distribución según tipo de soporte recibido de los hijos de las Personas Adultas Mayores

EDAD	Apoyo con Actividades Diarias	Comida, ropa y Transporte	Dinero en Efectivo	Compañía y Afecto	Nada
60 - 64	35,9	48,6	51,7	85,3	30,7
65 - 69	35,6	49,5	52,8	86,2	28,4
70 - 74	35	54,3	52,2	86,8	24,9
75 - 79	40,5	56,4	51,4	86,8	26
80 - más	39,5	56,1	49,4	82,5	31,6
Sexo					
Hombres	30,8	42,8	40,2	83,6	33,7
Mujeres	41,4	59	60,2	87,2	23,9
Estrato					
1	32,6	50,8	47,9	79,7	28,4
2	37,4	53,4	52,7	86,3	29,4
3-4	40,1	51,3	53,8	89,9	27,7
5-6	51,9	51,7	64	92,6	26,2

Fuente: Extracto tomado de Encuesta SABE (Ministerio de Salud y Protección Social - Departamento Administrativo de Ciencia Tecnología e Innovación, 2016)

En la tabla 12 Distribución según tipo de soporte recibido de los hijos de las personas adultas mayores, tenemos que los adultos mayores tienen gran atención en compañía y afecto con un promedio del 83%, pero notamos que en el apoyo de actividades diarias tienen un porcentaje de 38%, Y un 50% tiene apoyo económico de los hijos.

7.1.2 Colaboradores

Dentro del análisis de los colaboradores de nuestro modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C. podemos encontrar a los distintos stakeholders de *Viejo Amigo*, tales como distribuidores, proveedores y aliados estratégicos.

Los empleados directos de la empresa *Viejo Amigo*, deberán estar comprometidos y mentalizados en las buenas acciones para el beneficio de los Adultos Mayores, para lo cual se plantea realizar dentro de las inducciones de trabajo, capacitaciones y sensibilizaciones de los pensamientos de *Viejo Amigo* como lo son; la ayuda hacia el prójimo, la voluntad de servicio, las acciones en beneficio de la sociedad y la protección de los adultos mayores.

Todos los empleados directos de *Viejo Amigo* podrán obtener beneficios sobre los productos y servicios de la empresa; estos beneficios son descuentos y exclusividad para sus familiares adultos mayores, esto para generar motivación, sentido de pertenencia y compromiso con la empresa.

Ilustración 2 Colaboradores Viejo Amigo



Fuente: Autores

Inversionistas

Inicialmente serán los creadores del presente proyecto, quienes tenemos el ideal de crear un beneficio para la ciudadanía, siempre con la mentalidad de realizar una empresa en pro de los ideales de una sociedad auto sostenible en el ambiente social.

Las condiciones para futuros inversionistas serán creadas sobre el compromiso de la prestación de excelentes servicios para el adulto mayor, el enfoque de crear un soporte para una parte vulnerada emocionalmente.

Proveedores

tendrán el compromiso de brindar los mejores productos y servicios destinados a convertirse en la mejor experiencia para los adultos mayores que decidan utilizar incluir los servicios de *Viejo Amigo* dentro de sus necesidades.

La garantía de cumplimiento de las solicitudes realizadas por *Viejo Amigo*, deberán ser un compromiso inquebrantable para garantizar el funcionamiento de la empresa.

Comunidad

tendrán a la empresa *Viejo Amigo* como un aliado estratégico en los desarrollos sociales, aportando la experiencia en la investigación de soluciones para la sociedad. Siempre estarán los pensamientos abiertos para el análisis de las consultas realizadas por la sociedad. La alianza de *Viejo Amigo* y la comunidad será a partir del mutuo beneficio.

Asociaciones, Centros Geriátricos y Sociedades involucradas con el adulto mayor, serán tenidos en cuenta como grandes aliados para estudios del mejoramiento de la calidad de vida del adulto mayor, primer ideal de *Viejo Amigo*.

Empleados

Deberán de garantizar la prestación del mejor servicio para los adultos mayores; En *Viejo amigo* deberán entender a los clientes con el pensamiento que es un familiar o amigo querido, conocido de tiempo, garantizando el ambiente de cordialidad y amabilidad.

7.1.3 Competidores

Dentro del análisis de los competidores de nuestro modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C. podemos

encontrar varias empresas que si bien no se enfocan específicamente en nuestro portafolio de servicio se asemejan en una o varias cosas con nuestra propuesta *Viejo Amigo*.

Las principales empresas que se enfocan como competidores de *Viejo Amigo* son: Pródigos, Buen Hijo y Dulce Guardián; aunque las dos primeras no tienen presencia en Bogotá D.C. (Prodigos es de Cali y Buen hijo de Bucaramanga) Dulce Guardian si tiene presencia en Bogotá D.C.; es por esta razón que Dulce Guardian se ubicaría como nuestro principal competidor dentro de nuestro nicho de mercado.

Gráfico Fuerzas Competitivas de Porter

Ilustración 3 Fuerzas Competitivas de Porter



Fuente: Autores

En la figura 2 Fuerzas Competitivas de Porter, encontramos el resumen de la rivalidad del mercado existente en Colombia comprado con los distintos productos sustitutos, clientes y nuevas amenazas que existen en el mismo.

Dentro de los clientes tenemos al segmento de adultos mayores de 65 a 75 años, adultos que tienen la necesidad de adquirir el servicio de acompañamiento; por otro lado, la grafica nos muestra los productos sustitutos a los que estos adultos mayores podrían acceder, tales como los distintos asilos para adultos mayores y hogares geriátricos existentes en todo el país.; a demás de los diferentes programas que ofrece la alcaldía de Bogotá D.C.

En las nuevas amenazas se encuentran todas las investigaciones recientes sobre el bienestar del adulto mayor y los distintos avances que existen en aparatos tecnológicos que le ayudan a mejorar su calidad de vida. Finalmente, encontramos que todos estos ítems se ven unidos en el mercado de adultos mayores en el país, generando una sana rivalidad entre las empresas existentes, tales como: Dulce Guardan, Pródigos y Buen Hijo.

Análisis de las Fuerzas Competitivas del Sector

Rivalidades del Mercado

En el sector de servicios para los adultos mayores, encontramos dos competidores que ofrecen servicios similares a la idea fundamental de la iniciativa de la empresa. Buen Hijo y Pródigos, son empresas dedicadas a la prestación de servicios de acompañamiento del adulto mayor.

- **Análisis Dulce Guardián**

Dulce Guardián, es un emprendimiento de tesis de Grado de Mauricio Álvarez y Miguel Ramírez, quienes prestan por medio de su empresa, los servicios de cuidado médico, acompañamiento, recreación (RCN, 2019). Los servicios son prestados en la ciudad de Bogotá y por la sabana por medio de sus colaboradores llamados “Dulces Guardianes”. Las solicitudes de los servicios e acompañamiento deben de realizar con 24 horas de anticipación y tienen como restricción un mínimo de 3 horas de servicio. (Guardián, 2019).

Dentro del análisis competitivo, tenemos a Dulce Guardián como nuestro competidor directo en la prestación de servicios al adulto mayor.

Tabla 13 Matriz de Análisis Dulce Guardián

Matriz de Análisis Dulce Guardián	
Servicios Prestados	Transporte ida y regreso
	Acompañamiento en citas
	Acompañamiento de actividades varias
	Recreación y socialización
	Cuidado médico en casa o centros médicos.
	Red de adultos para la socialización
	Video llamadas
	Monitoreo en tiempo real GPS
Fortalezas	Debilidades
Pioneros en la ciudad de Bogotá	Programación del servicio con 1 días de Anticipación para acompañamientos
Know how y experiencia del servicio prestado	NO cuentan con aplicación mobil
Plataforma Web	Poca flexibilidad para el cliente
	Horario establecido
Planes	Precios
Cuidado por 3 horas – 6 horas – 12 horas	\$ 60.000 - \$80.000 - \$110.000
Acompañamiento mensual con 6 horas por dia – 8 horas por dia	\$924.000 - \$1'386.000
Video llamadas de lunes a viernes 1 hora por dia	\$ 150.000
Eventos de 1 dia con 1 comida incluida	\$ 150.000
Transporte ida y vuelta en Bogotá D.C	\$ 50.000

Fuente: Extracto tomado de Propuesta de Servicios Dulce Guardián 2019

- **Análisis Buen Hijo**

Buen Hijo es un proyecto de emprendimiento del departamento de Santander, creado por Isabel Ortiz y Amparo Quintero (Redacción Digital Blu Radio, 2018), para suplir las necesidades de las familias en realizar acompañamientos a los adultos mayores. Ofrecen sus servicios en la ciudad de Bucaramanga, Barrancabermeja y algunos municipios cercanos a estas dos ciudades.

Tabla 14 Matriz de Análisis Buen Hijo

Matriz de Análisis	
Servicios Prestados	Transporte ida y regreso a citas medicas
	Acompañamiento en citas
	Acompañamiento en casa o clínica
	Gestión Documental medica
	Reclamación de Medicamentos
	Solicitud y seguimiento citas medicas
	Historial médico en la plataforma
	Monitoreo en tiempo real GPS
Fortalezas	Debilidades
Pioneros en modalidad de Servicio	Programación del servicio con 2 días de Anticipación
Know how y experiencia del servicio prestado	Altos costos del personal profesional
Plataforma Web	Poca flexibilidad para el cliente
Aplicación móvil	Horario establecido
Planes	Precios
Plan Basic Medicamentos	\$ 60.000
Acompañamiento en Casa	\$ 50.000
Plan Cuido de ti	\$ 150.000
Plan Amor Filial	\$ 300.000

Plan Integral Buen hijo	\$ 500.000
Enfermera en casa o clínica	\$ 50.000 a \$ 90.000

Fuente: Extracto tomado de Buen Hijo (Buen Hijo, 2018)

- **Análisis Pródigos**

Pródigos, es una empresa de la ciudad de Cali - Colombia, basada en una plataforma web, la cual ofrece servicio de acompañamiento y de cuidado de la salud para adultos mayores (Pródigos, 2017). Se ofrecen múltiples servicios de compañía para las diferentes actividades que necesitan desarrollar las personas Adultas Mayor, el servicio se presta con personal de enfermería y medicina. Los servicios se prestan en la ciudad de Cali y Bogotá, se solicitan por medio de la plataforma web o por vía telefónica.

Tabla 15 Matriz Análisis Pródigos

Matriz de Análisis	
Servicios Prestados	Acompañamiento en actividades diarias
	Acompañamiento en citas
	Acompañamiento en casa o clínica
	Actividades Lúdicas
Fortalezas	Debilidades
Pioneros en modalidad de Servicio	Información errónea en la plataforma web
Know how y experiencia del servicio prestado	Altos costos del personal profesional
Plataforma Web	
Flexibilidad de prestación del servicio por horas	
Planes	Precios
Plan Acompañamiento permanente - Mínimo 4 días Diurno	\$ 280.000
Plan Acompañamiento permanente	\$ 320.000

- Mínimo 4 días Nocturno	
Plan Acompañamiento permanente - Mínimo 4 medios días	\$ 220.000
Plan Acompañamiento permanente - Mínimo 4 medios noches	\$ 260.000
Acompañamiento por horas	\$ 20.000

Fuente: Extracto tomado de Pródigos (Pródigos, 2019)

Productos Sustitutos

El mercado de los servicios para adultos mayores está comenzando a ser atendido, debido a los últimos reportes del envejecimiento inminente de la población.

Programas de Integración Alcaldía

La alcaldía mayor de Bogotá y sus alcaldías locales tienen programas de atención e integración para los adultos mayores, estas actividades se realizan en los centros de servicio de las juntas de acción comunal de los barrios, en las propias instalaciones de las alcaldías. Estos servicios se convierten en sustitutos de los servicios ofertados en la presente propuesta de trabajo.

Amenazas de Nuevos Productos

Las investigaciones y estudios recientes de vejez y longevidad están abriendo las puertas para nuevos productos para atender la creciente demanda. Para la entrada de productos nuevos debemos implementar barreras de entrada como:

- A. Diferenciación, realizar campaña que destaquen las características del producto como la flexibilidad de la prestación del servicio.
- B. Ventaja en el costo del servicio, dentro de las operaciones de servicio, se deben eliminar las actividades de alto costo que no estén agregando valor a la operación.

7.1.4 Compañía

Basándonos en el planteamiento general donde se plantearon la misión, visión y los valores de la compañía podemos decir que tanto nuestra misión como visión están acordes con nuestro fin de mejorar la calidad de vida del adulto mayor.

La empresa quiere ocupar el primer lugar en la prestación de servicios de bienestar integral y recreación para adultos mayores, se realizarán las estrategias necesarias para siempre estar activos y competitivos en el mercado.

Competiremos basados en la disponibilidad, flexibilidad, agilidad en la prestación de nuestros servicios, aprovechando la ventaja de conocimiento de funcionamiento y las debilidades que se tiene frente a la competencia, convirtiendo estas características en nuestras principales fortalezas en el mercado.

Dentro de los valores principales tenemos:

- Amistad, seremos amigos de nuestros clientes, por medio de la prestación de los servicios en multicanales.
- Compañerismo, prestaremos la ayuda necesaria para el desarrollo de las actividades realizadas por nuestros adultos mayores.
- Lealtad, protegeremos toda la información de nuestros clientes.
- Compromiso, con la felicidad de nuestros usuarios
- Amabilidad, será nuestro bastón para tener servicios con calidad.

Dentro de los atributos principales tenemos:

- Flexibilidad, nuestros colaboradores estarán disponibles en el mismo día para la atención de las solicitudes.
- Precio, competiremos con precio en las actividades de acompañamiento y recreación con personas capacitadas específicamente para estas actividades.

- Plataforma de servicios; tendremos todos los canales de comunicación, aplicación móvil, plataforma web y telefónico.

La empresa Viejo Amigo S.A.S. declara que está comprometido en prestar servicios de bienestar integral y recreación, en beneficio para los adultos mayores y sus familias. Los servicios proporcionarán un estado anímico estable para nuestros clientes. Nos diferenciamos por prestar un servicio alegre y comprometido en el bienestar de nuestros viejos amigos.

7.1.5 Cliente

Dentro del análisis de los clientes y/o la audiencia de nuestro modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C. podemos encontrar segmento de mercado se divide en dos; los usuarios del servicio (Baby Boomers) y los compradores de este (Generación X).

Debido a que el servicio está dirigido a la generación de Baby Boomers se pueden llegar a presentar dos opciones: El servicio es adquirido directamente por el Baby Boomer o el servicio es adquirido por el hijo del Baby Boomer. Sea cual sea el caso de compra, nuestro portafolio de servicios de *Viejo Amigo* busca facilitar la vida no solo del Baby Boomer sino también del hijo (Generación X).

Perfil de los Clientes y/o Audiencia

Según como se acaba de plantear en el punto anterior la audiencia de nuestro segmento de mercado se divide en dos; los usuarios del servicio y los compradores. Por un lado, los compradores pueden ser las personas que están a cargo o que están pendientes de las personas adultos mayores, los cuales pertenecen en su gran mayoría a la Generación X.

Los Baby Boomers tienen un gran sentido de familia (Echeverry, 2018). Los servicios de bienestar integral estarán dirigidos a los adultos mayores de 65 a 75 años. Personas que necesiten acompañamiento debido a la alta ocupación de las personas que están pendientes de

ellos, personas que necesiten colaboración en sus tareas y actividades diarias y que no las puedan realizar por falta de acompañamiento.

La generación X son personas dedicadas 100% a su trabajo, debido a esto pueden tener poco tiempo de dedicación a sus padres para lo cual necesitan ayuda, de acuerdo con esto los servicios de bienestar integral se perfilan como un excelente servicio para este grupo de personas.

Estrategias de Segmentación SAP

Con la investigación realizada en los aspectos económicos y sociodemográficos se tiene un panorama general de la población objetivo, para materializar la idea de ofrecer variedad de servicios a la población de adultos mayores de 65 a 75 años.

La estrategia de segmentación será “*One to One*”, enfocado en el Nicho concentrado de la alta población de adultos mayores. Como empresa nueva en el sector de servicios es necesario aprender lo máximo de nuestro cliente, por lo cual la estrategia de segmentación es concentrada en nuestro cliente consumidor de los servicios.

El patrón de mercado será producto especializado. Se realizará énfasis en el servicio personalizado que se ofrecerá en la prestación de los acompañamientos, donde se quiere realizar una diferenciación de buena calidad de los productos ofertados por medio de la idea general de alegrar los días a las personas adultas mayores, con el objetivo que cada prestación del servicio sea una experiencia única para nuestros clientes.

Poder del Cliente

Las poblaciones de adultos mayores están conociendo los servicios prestados por las empresas de acompañamiento de adultos mayores, por lo cual ya hay unos precios establecidos por este servicio.

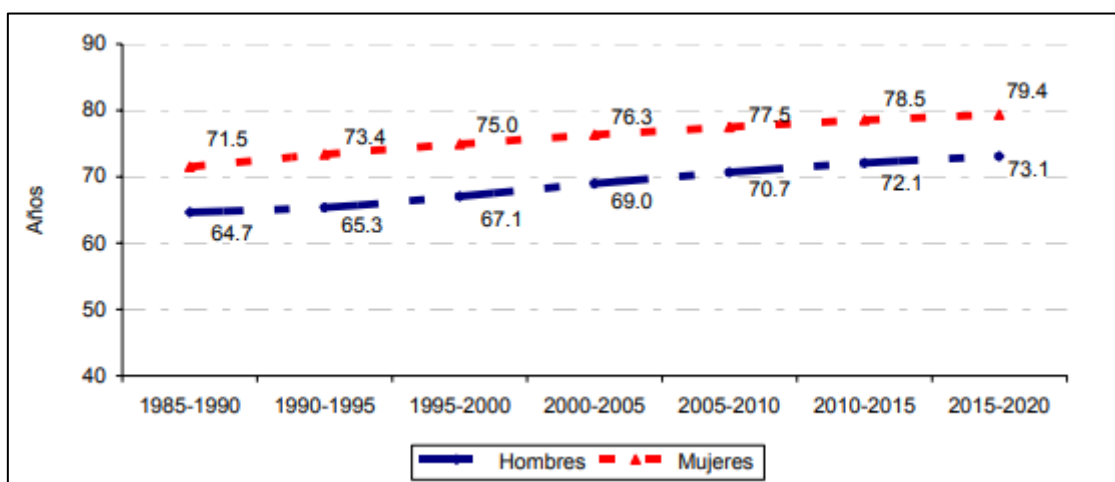
Los clientes de la actualidad son personas que les gusta investigar acerca del producto que están comprando, esto hace que se vuelvan escépticos y dictadores (Echeverry, 2018).

La empresa debe tener participación de los clientes, permitiendo interacción de parte de los clientes en el desarrollo de las mejoras.

Crecimiento del Mercado

Numerosos estudios proponen realizar investigaciones de mercado profundas sobre este segmento, debido que estamos cercanos a un futuro donde la mayoría de la población son adultos mayores. Es un excelente segmento el cual posee muchas alternativas, beneficios por ser poco explorado y tener un importante margen compra y un alto poder de adquisición.

Ilustración 4 Esperanza de Vida Colombia



Fuente: Tomado del (DANE, 2018)

De acuerdo con la Ilustración 4 Esperanza de Vida Colombia, la esperanza de vida viene creciendo con una pendiente regular, el aumento de la población adulta mayor crece anualmente 5% (DANE, 2018).

Beneficios para el Cliente

El segmento objetivo de clientes tendrá múltiples beneficios por la adquisición del beneficio ofrecido, a continuación, se listan los beneficios proyectados:

- Acompañamiento en Multitareas
- Ubicación Laboral

- Ingresos Adicionales
- Ocupación Tiempo Libre
- Autonomía e Independencia
- Control del Estado Físico
- Incremento de Vida social

De acuerdo con los derechos humanos para los adultos mayores, deben existir actividades para que ellos sientan autonomía e independencia, esto motiva a generar los servicios propuestos en la presente propuesta.

8. Estrategia de Mercado

8.1 Posicionamiento

El posicionamiento de la marca está enfocado en el bienestar de los adultos mayores, el objetivo de la marca es ser “*TOP OF HEART*”, que las personas se sientan protegidas, respaldadas y apoyadas por el servicio que prestan las personas.

La competencia, son empresas en estado de crecimiento que están definiendo sus objetivos y están teniendo un aprendizaje del mercado. La competencia tiene un leve movimiento en las redes sociales, cuentan con aproximadamente 1.000 seguidores. Los productos ofrecidos cuentan con una aceptación buena en el mercado, los cuales se están consumiendo y se están expandiendo por otras ciudades.

Las ventajas competitivas que se tienen en el mercado son las siguientes:

- Flexibilidad en la prestación del servicio
- Mejores precios en tarifa por hora
- Conocimiento de la población del mercado
- Servicio menos especializado, pero más eficiente en la atención
- Aplicación para la prestación del servicio

La diferencia de nuestro modelo de negocio con los competidores se basará en la flexibilidad y frescura de ofrecer un servicio en el cual los clientes se sientan felices y a gusto de poder contar con nuestro apoyo.

Teniendo en cuenta el factor diferencial del modelo de negocio, *Viejo Amigo* espera lograr llegar a los 5.580 servicios realizados/esperados durante el primer año de operación; es decir, 465 servicios por mes, para un total de aproximadamente 15.5 servicios por día.

Estos 15.5 servicios por día generan una venta diaria de \$ 895.000 pesos colombianos, los cuales representan unos ingresos de aproximadamente \$ 26.850.000 millones de pesos al mes para un total de \$ 322.200.000 millones de pesos colombianos para el primer año de operación normal. El desglose de estos ingresos se ve reflejado en la Tabla 27 Presupuesto Anual Ventas por Diez años más adelante.

Vale la pena resaltar que dentro de estos 15.5 servicios diarios la gran mayoría se encuentra en la categoría de “Grupos” con un total de siete servicios por día, seguido de los servicios de “Acompañamiento” y “Servicios Especiales” cada uno con un aproximado de tres / cuatro servicios diarios; para así finalmente dejar dos servicios dentro de la categoría de “Nutrición”. Vale la pena resaltar que la estrategia de posicionamiento de *Viejo Amigo* se basará en la *CATEGORÍA*, para ofrecer un servicio necesario en el mercado de adultos mayores dentro de la capital colombiana.

8.2 Tendencias del Marketing

Las tendencias de marketing están comenzando a generar nuevos segmentos de mercado para los adultos mayores, todo esto debido al cambio población de los adultos mayores que está en aumento. Los nuevos conocimientos del cuidado de la salud hacen crear una tendencia de utilización de los medicamentos de última generación los cuales tratan enfermedades específicas y otros que mantienen los Parámetros de salud estables, hace que la expectativa de vida aumente cada vez más con el paso de los años. En la actualidad no existen variedad de servicios para ofrecer a este nuevo mercado de adultos mayores.

La tendencia del segmento es “El Estado Fit”; comenzó a revolucionar la forma de comportamiento por medio de información de nuestro estado de salud. Con la gran cantidad de información que se tiene en el día de hoy gracias a la globalización de la información, las personas se preocupan en un mayor nivel por su cuidado personal, esto se complementa por la tendencia de tener un estereotipo agradable para todo el mundo, donde la apariencia física comienza a jugar un papel importante en lo personal, familiar y social.

Los Fitness buscan realizar ejercicio para el fortalecimiento de los músculos donde es muy importante quemar las grasas no saludables del cuerpo (Bien Y Saludable, 2018), por este motivo comer saludable se convierte en una prioridad, para mantener una coherencia de acciones entre ejercicio físico y comer saludable.

Estas actividades ayudan a tener apariencia esbelta y corregir imperfecciones, donde cada vez es más una necesidad que una apariencia. El alto crecimiento de centros de entrenamiento y ejercicio, para atender la preocupación de mantenernos con un estado de salud óptimo, el cual busca minimizar los problemas de enfermedades.

También se generaron Los grupos en las redes sociales, está en efervescencia (Superprof, 2016), que incitan a la realización de rutinas para el mejoramiento de nuestro aspecto, estos grupos han ganado millones de seguidores, los cuales son consumidores de la información que se proporciona como rutinas de ejercicio, dietas balanceadas y comportamientos saludables, es importante identificar las necesidades del cuerpo por parte de un médico especialista para no cometer errores de realizar actividades no aptas para la persona. Por lo cual el segmento del adulto mayor exige nuevos bienes y servicios que los pongan en igual de condiciones de las demás personas en esta tendencia.

8.3 Propuesta de Valor

Somos una empresa comprometida con los adultos mayores que amamos la estabilidad anímica de nuestros clientes. Nosotros siempre nos esforzaremos por prestar un servicio amable, donde nuestros servicios se basarán en la flexibilidad, agilidad, sencillez y efectividad. No estamos de acuerdo con el abandono de nuestros adultos mayores y nunca pensaremos en beneficios sin tener presente a nuestros clientes.

8.4 Concepto de Producto

Para los adultos mayores se prestará el servicio de acompañamiento no especializado en salud y recreación, los servicios serán un apoyo en todo el sentido de la palabra, para realizar el mercado, para citas médicas, para realización de ejercicio para cualquier acompañamiento que necesiten las personas. La felicidad del cliente será la prioridad en la prestación del servicio para que se sienta importante como ser humano que ocupa un gran lugar en la sociedad.

8.5 Oferta de Valor

Ilustración 5 Oferta de Valor Viejo Amigo



Fuente: Autores

8.6 Postura de la Marca

Postura

La marca realizará apoyo por la población Adulta mayor, prestando un servicio social que es uno de los principales pilares de la marca. El objetivo es brindar una ayuda de una manera

flexible, rápida y responsable, haciendo que el adulto mayor se sienta acompañado y respaldado por la marca.

Dentro de nuestras prioridades estará la felicidad del cliente, por tal motivo todos nuestros esfuerzos estarán enfocados en el mejoramiento y atendimento de las solicitudes realizadas.

8.7 Personalidad de la Marca

Nuestra marca tiene la personalidad de una persona colaboradora, amigable, ágil, conversadora, tolerante e incondicional.

Ilustración 6 Personalidad de la Marca Viejo Amigo



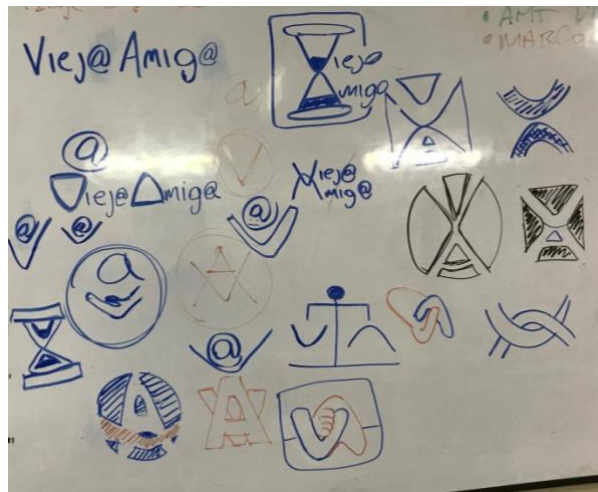
Fuente: Tomado de Proyecto Hombre Madrid (Proyecto Hombre Madrid, 2018)

8.8 Símbolo de la Marca

Nuestro símbolo representa el apoyo y respaldo que tendrá el cliente en los servicios prestados.

El desarrollo del símbolo se basó en la idea principal de la empresa, la colaboración y apoyo en los adultos mayores.

Ilustración 7 Desarrollo del Símbolo



Fuente: Autores

Para nuestra marca se eligió un símbolo el cual refleja el apoyo incondicional que tendremos con el cliente.

Ilustración 8 Logotipo de la Marca



Fuente: Autores

Nuestra marca reflejara siempre el apoyo incondicional por parte de nuestros colaboradores llamados “*Viejo Amigo*”.

Ilustración 9 Isologo de la Marca



Fuente: Autores

8.9 Brand Manifiesto

Somos una empresa comprometida con los adultos mayores
 Amamos la estabilidad anímica de nuestros clientes
 Siempre nos esforzaremos por prestar un servicio amable
 No estamos de acuerdo con el abandono de nuestros adultos mayores
 Nunca pensaremos en beneficios sin tener presente a nuestros clientes y.
 Queremos ser la empresa más reconocida en el mercado.

8.10 Insight

Nuestro Insight llegara al corazón de los clientes, manteniendo la presencia de la marca en el mercado.

Las personas nos admiraran por el compromiso social que vamos a adquirir con los adultos mayores, pero nos van a odiar porque nuestro servicio será puntual. Para todas las personas ver un *Viejo Amigo* siempre será la mejor opción, vamos a ofrecer el mejor acompañamiento que generará un buen momento para las personas clientes.

“Cuando te sientas solo, necesites apoyo, alguien que comparta tiempo contigo, puedes pensar en un *Viejo Amigo*”.

8.11 Tamaño de Mercado

8.11.1 Muestra y Población

Según (Hernandez Sampieri, 2006) la muestra es un subgrupo de una población principal de la cual se recolectan datos representativos de dicha población; existen dos tipos de muestra: Las muestras probabilísticas que se refieren al subgrupo de población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos y la muestra no probabilística que se relaciona con un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos depende de las características de la población.

Para el diseño de un modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C. se utilizará un tipo de muestra no probabilística ya que se establecerá el tamaño de la muestra de acuerdo con las características de esta población. La encuesta se aplicó a una muestra aleatoria de adultos mayores de los estratos 3, 4, 5 y 6 en la ciudad de Bogotá D.C., con el fin de obtener información relevante para el objetivo de la investigación.

La ecuación que se utilizó para establecer el tamaño de la muestra es:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se toma, en relación con el 95% de confianza equivale a 1,96 o en relación con el 99% de confianza equivale 2,58.

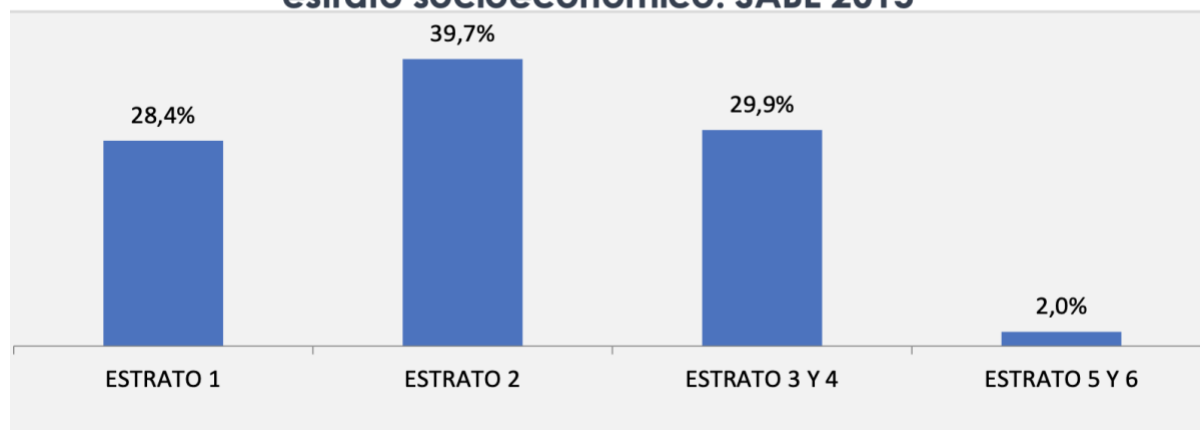
e = Límite aceptable de error muestral

Según el último censo del (DANE, 2018), actualmente Bogotá cuenta con aproximadamente 980.000 adultos mayores; de los cuales cerca del 60% se encuentran en óptimas condiciones tanto físicas como mentales para laborar. Por consiguiente, estamos hablando de alrededor de 588.000 adultos mayores que se encuentran aptos para laborar según la legislación colombiana.

De estos 588.000 adultos mayores en Bogotá D.C. según el estudio nacional (SABE, 2015) del Ministerio de Salud de Colombia, el 31.9% viven en los estratos 3, 4, 5, y 6; según como se puede ver en la Ilustración 10 Porcentaje de Adultos Mayores según Estrato Socioeconómico.

Ilustración 10 Porcentaje de Adultos Mayores según Estrato Socioeconómico

Porcentaje de personas mayores a 59 años de edad, según estrato socioeconómico. SABE 2015



Fuente: (SABE, 2015)

Dicho esto, es correcto afirmar que la población de adultos mayores que viven en los estratos 3, 4, 5, y 6 es de aproximadamente 187.572 adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C.

Aplicando la ecuación anterior para calcular el tamaño de la muestra de los adultos mayores, se tiene un tamaño de la población de 187.572 adultos mayores, un nivel de confianza del 95% y un error del 10%, lo cual arroja que el tamaño de la muestra debe ser de 95 adultos mayores.

8.12 Encuestas

Según (Méndez Álvarez, 2006) la encuesta “está constituida por un conjunto de preguntas a través de las cuales el investigador precisa la información que pretende para el trabajo; el investigador debe definir las características de las personas, el tamaño de la población y la muestra teniendo en cuenta el objeto de conocimiento y el propósito de la obtención de la información”. (p.292).

8.13 Resultados Obtenidos

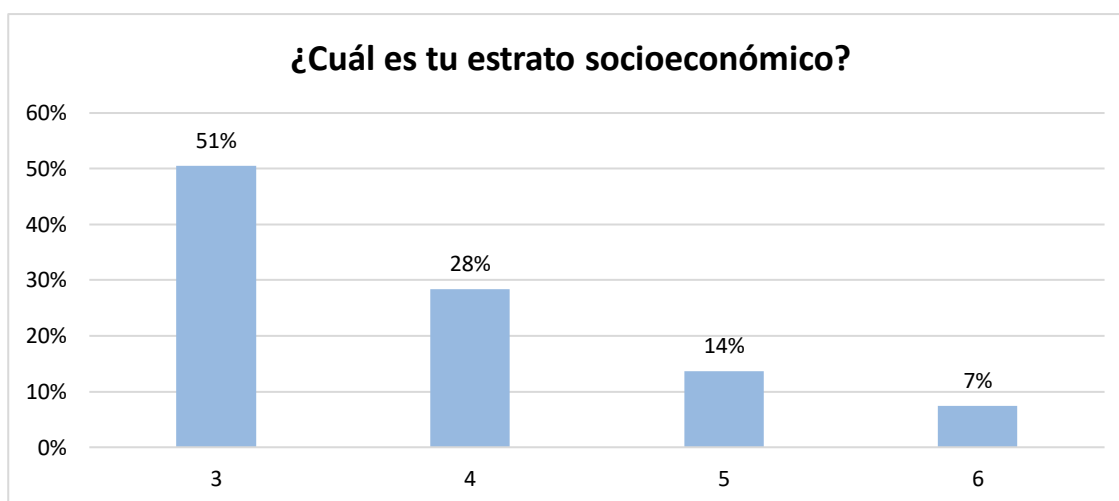
1. ¿Cuál es tu estrato socioeconómico?

Tabla 16 ¿Cuál es tu estrato socioeconómico?

¿Cuál es tu estrato socioeconómico?		
	Frecuencia	Porcentaje
3	48	51%
4	27	28%
5	13	14%
6	7	7%
Total	95	100%

Fuente: Autores

Ilustración 11 ¿Cuál es tu estrato socioeconómico?



Fuente: Autores

De acuerdo con las respuestas obtenidas, se obtuvo que el 79% de los adultos mayores encuestados viven entre los estratos socioeconómicos 3 y 4, el 51% pertenecen al estrato socioeconómico 3 y el 28% de los encuestados pertenecen al estrato socioeconómico 4. Por otro lado, es correcto afirmar que el 21% de los encuestados viven entre los estratos socioeconómicos 5 y 6, el 14% pertenecen al estrato socioeconómico 5 y el 7% de los encuestados pertenecen al estrato socioeconómico 6.

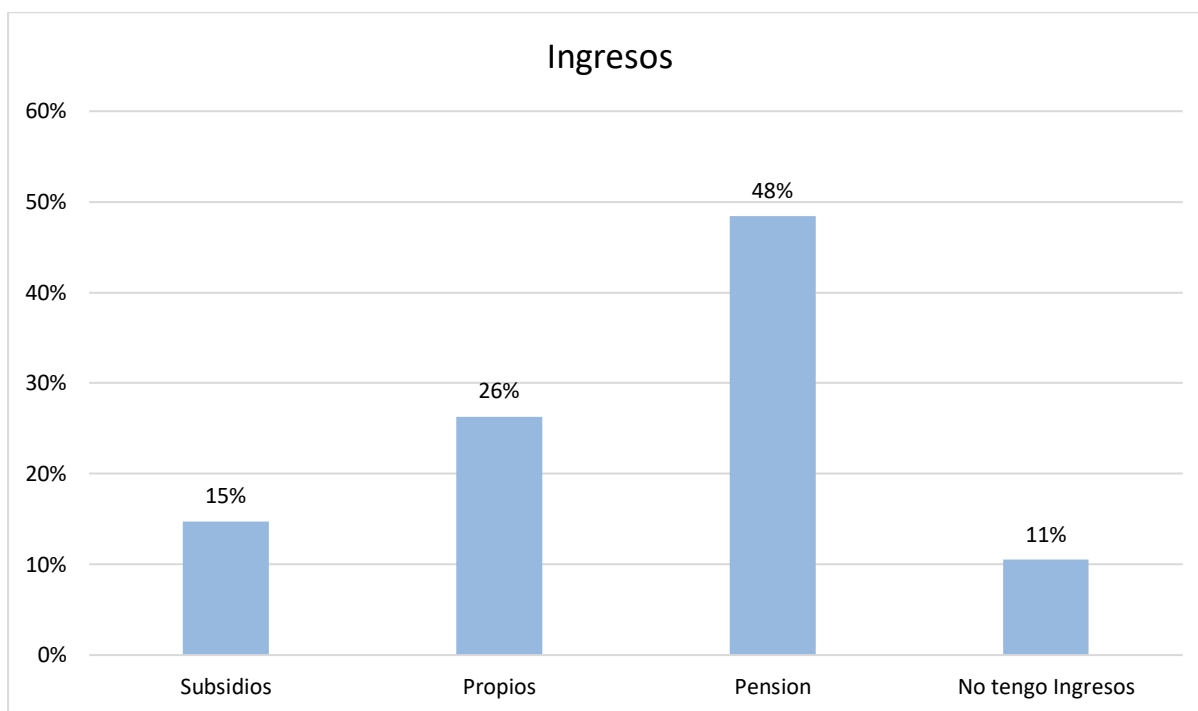
2. ¿Tus ingresos son?

Tabla 17 ¿Tus ingresos son?

¿Tus ingresos son?		
	Frecuencia	Porcentaje
Subsidios	14	15%
Propios	25	26%
Pensión	46	48%
No tengo Ingresos	10	11%
Total	95	100%

Fuente: Autores

Ilustración 12 ¿Tus ingresos son?



Fuente: Autores

Con respecto a la pregunta contemplada, es correcto afirmar que el 48% de los adultos mayores encuestados obtienen sus ingresos de la pensión mientras que el 26% de ellos generan sus propios ingresos, la mayoría de ellos con arriendos. El 15% de los encuestados son beneficiarios de los subsidios que otorga el gobierno colombiano y el 11% restante no poseen ingresos.

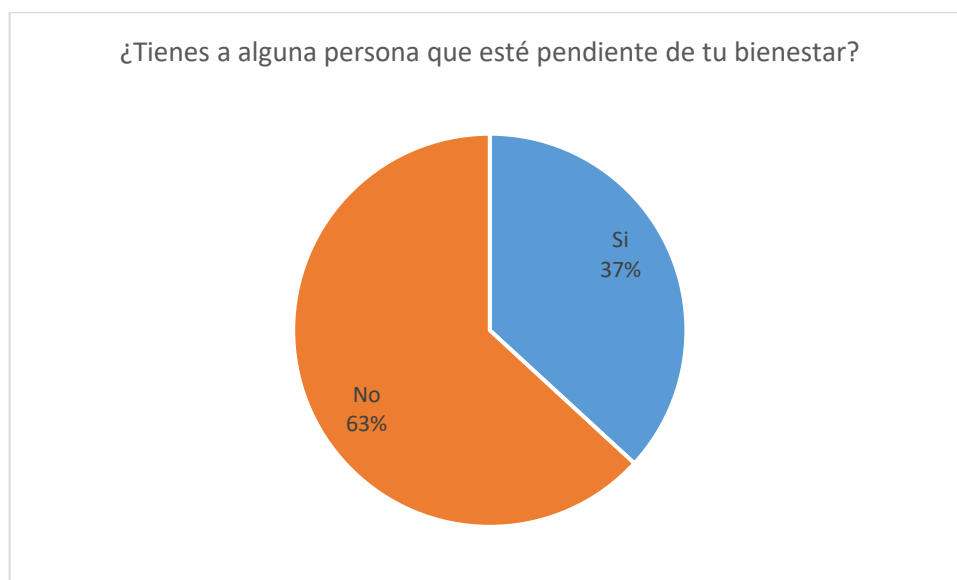
3. ¿Tienes a alguna persona que esté pendiente de tu bienestar?

Tabla 18 ¿Tienes a alguna persona que esté pendiente de tu bienestar?

¿Tienes a alguna persona que esté pendiente de tu bienestar?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	37%
No	60	63%
Total	95	100%

Fuente: Autores

Ilustración 13 ¿Tienes a alguna persona que esté pendiente de tu bienestar?



Fuente: Autores

De acuerdo con las respuestas obtenidas, el 63% de los adultos mayores encuestados no tienen a ninguna persona que esté pendiente de su bienestar, frente a un 37% que si tienen a

alguien que esté pendiente de su bienestar; esto indica que la mayoría de los adultos mayores necesitan de un acompañante que cuide de ellos.

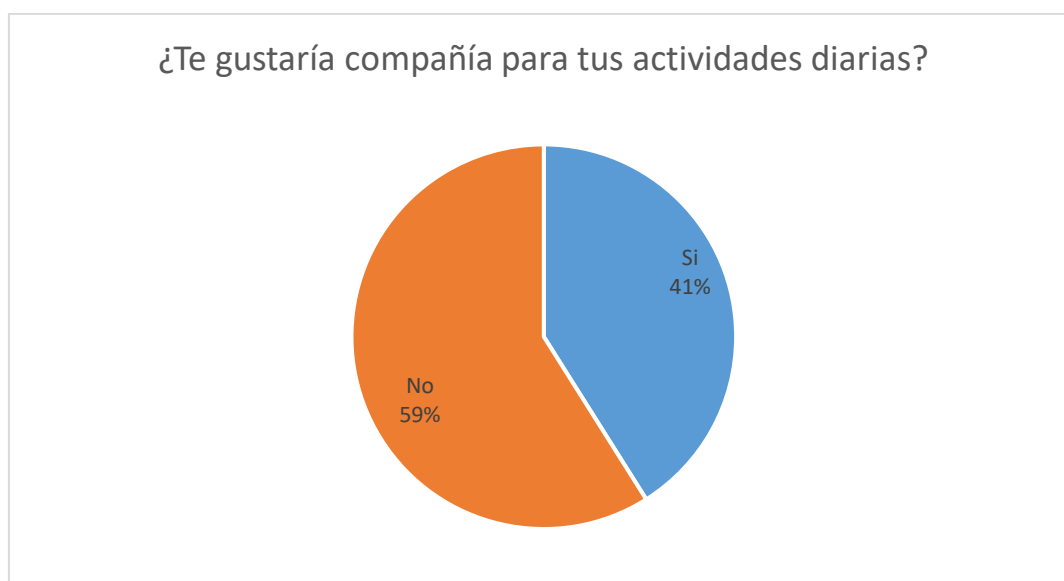
4. ¿Te gustaría compañía para tus actividades diarias?

Tabla 19 ¿Te gustaría compañía para tus actividades diarias?

¿Te gustaría compañía para tus actividades diarias?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	41%
No	56	59%
Total	95	100%

Fuente: Autores

Ilustración 14 ¿Te gustaría compañía para tus actividades diarias?



Fuente: Autores

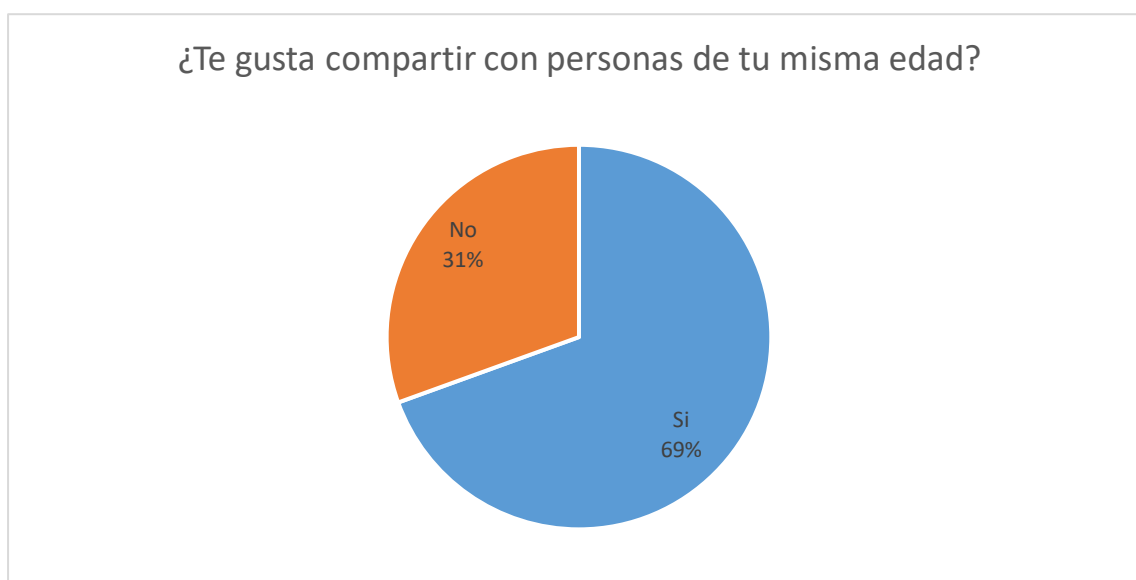
Frente a la pregunta, se concluye que el 41% de los adultos mayores encuestados sí les gustaría tener compañía para sus actividades diarias mientras que el 59% de ellos no; dado lo anterior, se puede deducir que la mayoría de los adultos mayores no les gusta la compañía para sus actividades diarias, aunque como se vio en la pregunta anterior, la mayoría sí lo necesita.

5. ¿Te gusta compartir con personas de tu misma edad?

Tabla 20 ¿Te gusta compartir con personas de tu misma edad?

¿Te gusta compartir con personas de tu misma edad?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	66	69%
No	29	31%
Total	95	100%

Fuente: Autores

Ilustración 15 ¿Te gusta compartir con personas de tu misma edad?

Fuente: Autores

Las respuestas obtenidas indican que un 69% de los adultos mayores encuestados si les gusta compartir con personas de su misma edad, mientras que el 31% considera que no; esto permite deducir que la mayoría de los adultos mayores disfrutan realizar actividades con otros adultos mayores, lo cual es importante debido a que esto es un motivo para que ellos salgan y disfruten de las actividades propuestas dentro de los “Grupos” en el portafolio de servicios de *Viejo Amigo*.

9. Estrategia Operativa

La estrategia operativa de *Viejo Amigo* se describe la prestación de servicios ofrecidos por nuestra comunidad, informaremos la localización.

9.1 Descripción Técnica de los Servicios

Viejo Amigo será una empresa que realizará la prestación de servicios para el adulto mayor enfocada en lograr la satisfacción social, el rango de edad de 60 a 75 años aproximadamente, por medio de la prestación de los servicios de grupos de actividades de recreación y atención de necesidades, círculos sociales, talleres, cursos y finalmente acompañamientos.

Grupos

En el servicio de grupos, se ofertarán actividades de recreación, ejercitación y necesidades específicas, los grupos estarán enfocados en la interacción entre varios adultos mayores para promover la integración, nuevas amistades, compañerismo.

Los grupos se conformarán de acuerdo con la demanda inscrita a través de los canales de comunicación como lo son el centro de atención telefónica, plataforma web, aplicación móvil o presencial en la oficina de *Viejo Amigo*.

Los Grupos se clasificarán de la siguiente forma:

- De recreación: Salida a conciertos, visitas a sitios turísticos, visita a lugares de descanso, visitas a museos y exposiciones, dentro de los servicios ofertados estará el transporte ida y vuelta, refrigerios y comidas, hidratación, asistencia médica y póliza de seguros.
- De ejercitación: Se realizarán grupos para realizar ejercicios físicos de acuerdo con recomendaciones médicas, se incluirá hidratación.

- De necesidades específicas: Atención especializada por medio de profesionales para tratar enfermedades, lesiones, y temas médicos.

Las actividades de grupos se realizarán de la siguiente forma:

- a) Oferta: Se realizará la publicación de la oferta indicando la actividad a realizar (salida, encuentro, reunión, etc.) por medio de la página web, envío de información a correos, celulares registrados, notificaciones en la aplicación móvil.
- b) Inscripción de participantes: Se realizará el registro de los clientes confirmados para realizar el perfilamiento de la actividad.
- c) Solicitud de pago: Envío de solicitud de pago y confirmación de este para los adultos mayores inscritos.
- d) Envío de confirmación: Se enviará a los adultos mayores participantes que hayan realizado el pago, la confirmación del lugar de la actividad, términos y condiciones.

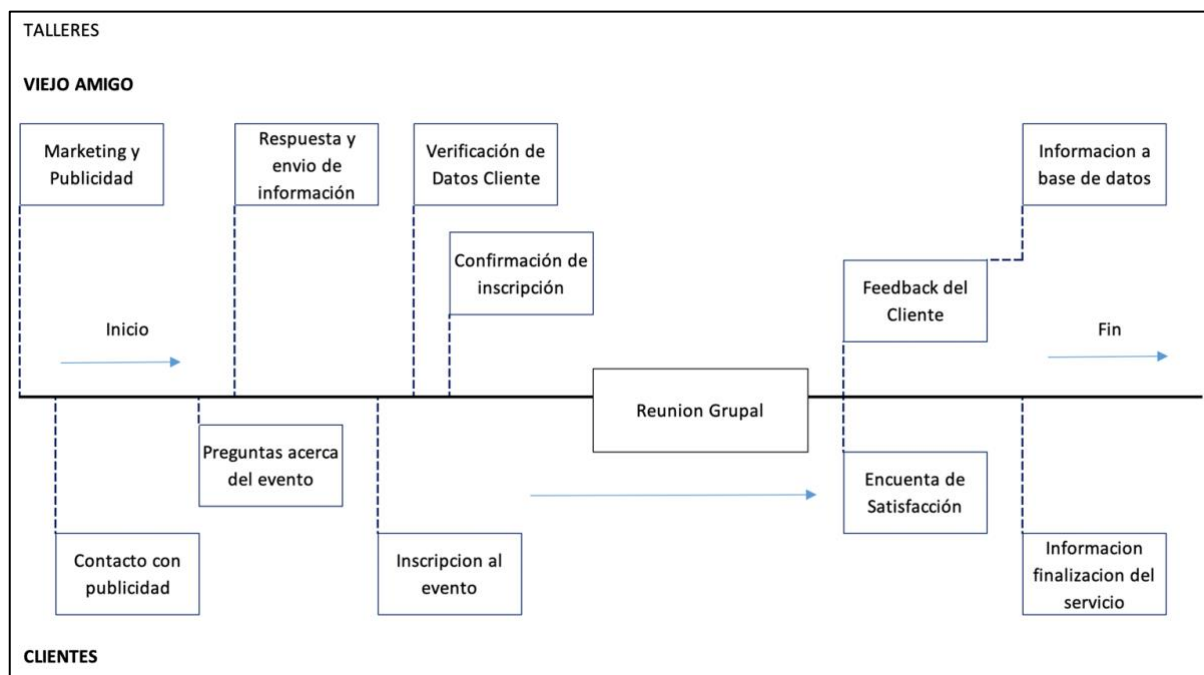
Talleres y Cursos

Viejo Amigo, ofrecerá para sus clientes talleres y cursos donde se desarrollarán técnicas y habilidades de acuerdo con el tema ofertado. La temática de los talleres y cursos serán los siguientes; cocina, manualidades, pintura, jardinería, yoga.

La inscripción y oferta de los talleres y cursos se realizarán de la siguiente forma:

- a) Oferta: Se realizará la publicación de la oferta indicando la actividad a realizar (salida, encuentro, reunión, etc.) por medio de la página web, envío de información a correos, celulares registrados, notificaciones en la aplicación móvil.
- b) Inscripción de participantes: Se realizará el registro de los clientes confirmados para realizar el perfilamiento de la actividad.
- e) Solicitud de pago: Envío de solicitud de pago y confirmación de este para los adultos mayores inscritos.
- c) Envío de confirmación: Se enviará a los adultos mayores participantes que hayan realizado el pago la confirmación del lugar de la actividad, términos y condiciones.

Ilustración 16 Proceso de Servicio de Grupos, Talleres y Cursos *Viejo Amigo*



Fuente: Autores

Acompañamiento

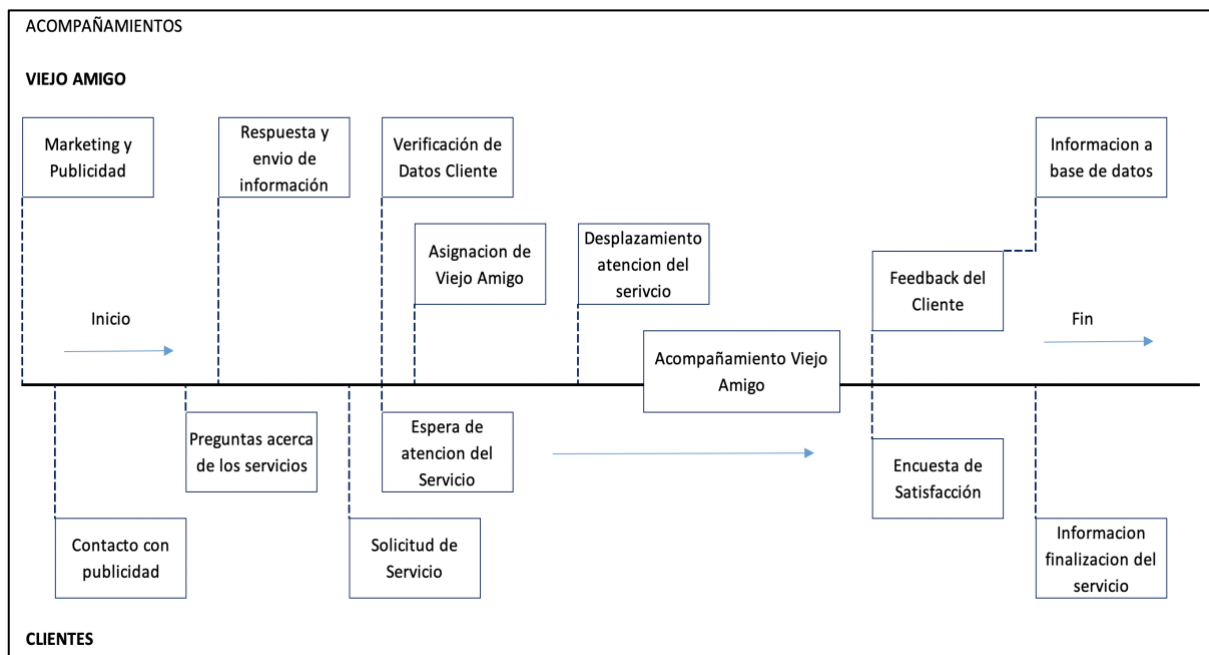
El servicio de acompañamiento consiste en ubicar a una persona idónea para compartir cierta cantidad de tiempo con el adulto mayor cliente del servicio, como ejemplo de actividades tenemos compañía algún lugar, charla específica o casual, colaboración en el hogar, la persona que realiza el acompañamiento se identificara como “*Viejo Amigo*”.

Los acompañamientos se realizarán de la siguiente forma:

- Solicitante del servicio: Se realizará la solicitud por medio de uno de los canales de comunicación con los clientes (pagina web, centro de atención telefónica y/o aplicación móvil), el solicitante podrá ser el usuario del servicio (adulto mayor) o persona a responsable de este.
- Creación de la solicitud: Se creará la orden de servicio del acompañamiento solicitado.
- Numero de orden de servicio, ubicar por zona geográfica personal de *Viejo Amigo* disponible para la atención.

- d) Confirmar personal de la atención del acompañamiento y notificar al solicitante del servicio de la persona asignada.
- e) Seguimiento del traslado del *Viejo Amigo* hasta el lugar del servicio solicitado y confirmación de llegada.
- f) Prestación del servicio de acompañamiento de *Viejo Amigo*.
- g) Finalización del servicio por parte del cliente, donde realizará un breve Feedback de la calidad del servicio prestado.
- h) Terminación por parte del prestador del servicio de *Viejo Amigo* con Feedback de las características relevantes del adulto mayor.

Ilustración 17 Proceso de Acompañamiento *Viejo Amigo*



Fuente: Autores

9.2 Localización de la Empresa

Oficina Principal

Viejo Amigo se proyecta estar localizado en la localidad de Usaquén, donde tendrá ubicada la oficina principal. Se tendrá atención al cliente de manera cordial y amigable. En la oficina

tendrá ubicación las gerencias, centro de atención telefónica, Operación de plataforma web y aplicación móvil, colaboradores.

Viejo Amigo, como empresa prestadora de servicios de bienestar integral para el adulto mayor, tendrá colaboradores distribuidos por toda la ciudad en espera para la atención de servicios, ofreciendo una pronta respuesta a todos los clientes y solicitantes. En la información brindada por la plataforma web y la aplicación móvil estará la ubicación y perfiles de los colaboradores de *Viejo Amigo*.

9.3 Plataforma Web y Aplicación móvil

Viejo Amigo tendrá como dirección web www.viejoamigo.co, en la plataforma web se encontrará una breve historia del proyecto realizado, lista de los servicios ofrecidos, mapa de geolocalización para ubicación de la prestación de los servicios, pestaña de “Contáctenos”.

Ilustración 18 Propuesta Pagina Web *Viejo Amigo*



Fuente: Autores

La aplicación de *Viejo Amigo* estará disponible en las plataformas de Google Play y App Store.

9.4 Tamaño de la empresa - *Viejo Amigo S.A.S.*

Viejo Amigo tendrá tres niveles dentro de la estructura del organigrama, teniendo en el primer nivel al gerente general, en el segundo nivel estará el jefe de plataformas, y la gerencia de talento humano, en el tercer nivel estará la parte de contacto directo con el cliente como lo son los operarios 1 y 2, y los acompañantes quienes realizarán los grupos, cursos, talleres y acompañamientos.

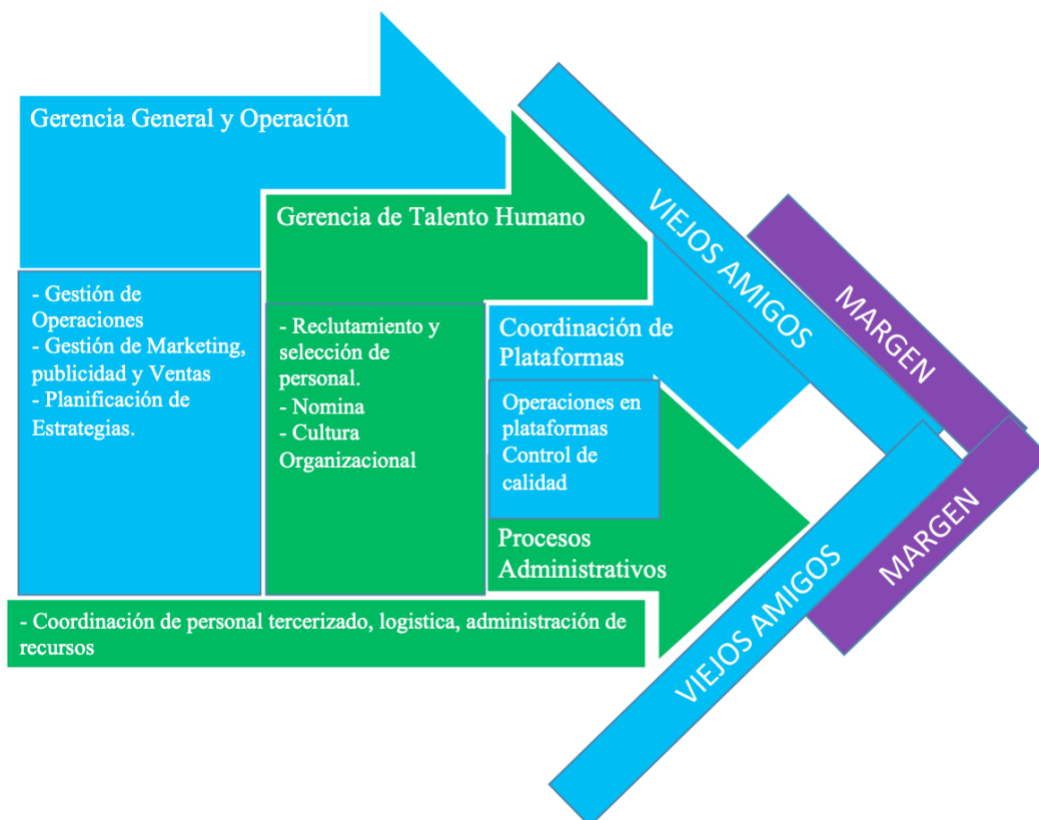
Descripción:

- Gerente General: Encargado de la operación y ventas de la empresa, generador de las estrategias y ejecución de los planes.
- Gerente de Talento Humano: Encargado del reclutamiento y selección de los colaboradores, acompañantes, maestros, instructores y demás personal que la empresa solicite para su operación. Encargado de la nómina y pagos de la empresa.
- Contabilidad: Encargado de llevar la contabilidad y las finanzas de la empresa.
- Jefe de Plataformas Web, Aplicación móvil y Centro De Atención Telefónica: Encargado de la operación de todas las plataformas garantizando el buen servicio en las labores realizadas. Realiza el control de calidad de los servicios prestados.
- Operario de plataformas 1: Persona encomendada para realizar gestión de la plataforma móvil, atender y realizar llamadas a los clientes.
- Operario de plataformas 2: Persona encomendada para realizar gestión de la aplicación móvil, atender y realizar llamadas a los clientes.
- Recepcionista: Persona encargada de la parte administrativa de la empresa. Contacta instructores, programa sitios, coordina labores administrativas,
- Acompañantes *Viejo Amigo*: Colaborador encargado de realizar acompañamientos, cara visible de la empresa.
- Maestros, Instructores, Médicos: Personas contratadas para realizar una actividad a un grupo específico de adultos mayores.

9.5 Cadena de Valor

La cadena de valor de *Viejo Amigo* está compuesta por las siguientes actividades primarias y actividades secundarias, las cuales están articuladas para poder obtener el mejor desempeño de la empresa y ofrecer de forma eficiente los servicios para el adulto mayor.

Ilustración 19 Cadena de Valor



Fuente: Autores

Actividades Primarias

Marketing, Publicidad y Ventas

Los estudios de marketing se encargarán de estudiar y mantener los segmentos de mercado actualizados para la prestación de los servicios de *Viejo Amigo*, por medio de la investigación de los intereses de los adultos mayores, garantizando la satisfacción de los clientes.

La publicidad establecerá sus estrategias basadas en la información recopilada de marketing, utilizará las herramientas de los canales de información, se encargará de compartir las experiencias de la prestación de los servicios, tendrá la misión de penetrar de forma eficaz el segmento de mercado.

Las ventas como eslabón final del segmento comercial de la cadena de valor, se encargará de finalizar los acuerdos con ayuda de las estrategias impuestas de marketing y publicidad.

Gestión de Operaciones

Las operaciones serán los encargados de realizar la prestación de los servicios de bienestar integral, grupos de recreación y talleres por medio de los colaboradores / acompañantes llamados Viejos Amigos. El contacto directo de la empresa con sus clientes, tendrán como prioridad garantizar la satisfacción, felicidad, buenos momentos de los adultos mayores como objetivo número 1 de la prestación del servicio.

Garantizar el cumplimiento de todos los servicios programados por medio de la programación, seguimiento y control de los Viejos Amigos, estableciendo estrategias que garanticen la realización de la operación.

Actividades Personal Viejos Amigos

Instructores, Médicos, Chefs y Maestros

Serán las personas con la mayor importancia de la empresa, ya que estarán encargadas de enseñar a los adultos mayores los diferentes conocimientos dentro de los cursos y talleres que se propongan para cada actividad, deberán ser personas idóneas capaces de transmitir carisma para hacer sentir a los adultos mayores como en casa con el fin de que los mismos se puedan relacionar entre si.

Acompañantes

Serán las personas encargadas de prestar el servicio de acompañamiento a los adultos mayores en las actividades puntuales que los mismos dispongan, deberán ser personas con un

gran carisma y que sean de igual manera capaces de transmitir los valores que la empresa quiere compartir con los clientes.

Actividades Secundarias

Gestión de Talento Humano

El reclutamiento de los colaboradores *Viejo Amigo*, será parte fundamental del proceso, debido que tendrán la obligación de encontrar las personas con el mayor talento, carisma, conocimiento para la prestación del servicio y que los adultos mayores sientan el gusto de utilizar a *Viejo Amigo*.

Crear e implementar la cultura organizacional basada en el servicio al adulto mayor, comprensión tolerancia, caridad, amistad serán los principales valores de la cultura de la empresa.

Capacitación de los *Viejo Amigo*, estará encabezada por talento humano. La meta es formar personas con gran capacidad de atención, quienes tengan los principales valores de la empresa establecidos en la prestación de los servicios.

Procesos Administrativos

Como actividades secundarias y de soporte, realizaran la logística para que las actividades se realicen de forma correcta. Coordinación de los instructores y maestros que se contratan para los talleres y cursos, gestión de compras de insumos necesarios para la operación de lo oficina, recepción de solicitudes y subsanación de necesidades generadas por el desarrollo natural de operación de la empresa.

9.6 Gestión de Calidad

El concepto de calidad se determina con la realización de las actividades de forma correcta logrando la satisfacción del cliente. En *Viejo Amigo*, la calidad de la prestación de los servicios será pilar fundamental de la empresa.

El gestor de calidad se encargará de asegurar el buen servicio de los acompañamientos prestados por *Viejo Amigo*.

Para la implementación del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001, es necesario tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Reconocimiento de los clientes, adulto mayor o responsable.
- Identificar y determinar las necesidades e intereses.
- Establecer las palabras claves para la buena comunicación de la empresa.
- Desarrollar los servicios con características y atributos que respondan en forma óptima a las necesidades de los adultos mayores.
- Implementar un proceso con la responsabilidad de asegurar la calidad de las características prestadas en los servicios.
- Garantizar que el proceso de calidad articules con la operación de prestación de servicios.

Principios de Gestión de Calidad

Para el funcionamiento y operación exitosa de la empresa en la prestación de los servicios es necesario el control de los procesos por medio de la gestión de calidad, lo cual ayudara a llevar la operación de forma transparente y coherente. Para lograr el éxitos y buenos resultados en el sistema de calidad es necesario establecer principios que permitan a la empresa tener un mejoramiento continuo y mantener todas las partes comprometidas y enfocadas:

- **Enfoque al cliente:** Realizar estrategias y actividades para la comprensión de las necesidades actuales, identificación de nuevas y futuras necesidades para tener satisfacción de los clientes, con el objetivo de exceder las expectativas de estos.
- **Liderazgo:** Los colaboradores de la empresa deben estar todos comprometidos y enfocados en las estrategias empresariales que se determinen, teniendo en cuenta su

participación, colaboración y realizando las actividades encomendadas y establecer enfoque a los objetivos de la organización.

- **Participación del personal:** En todos los niveles de la organización deben estar enfocados en la satisfacción y prestación de servicios al adulto mayor.
- **Enfoque en los procesos:** Los resultados deseados por la empresa están establecidos para ser alcanzados por medio de la realización de los procesos creados para cada servicio prestado, por lo cual su seguimiento es fundamental en el desarrollo.
- **Enfoque en el sistema de gestión:** La implementación del sistema de calidad depende directamente del compromiso de la parte directiva de la empresa contagiando a todos los colaboradores de la empresa y explicando cualquier concepto o dificultad.
- **Mejora continua:** Es el principio fundamental del sistema de gestión de calidad, será un objetivo fundamental de la empresa y sus colaboradores.
- **Enfoque toma de decisiones basada en hechos:** Las decisiones de la empresa serán tomadas en base a los principios fundamentales, bases de datos y la información recopilada de los procesos.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas:** La relación con los Viejos Amigos prestadores de los servicios de la empresa deberá ser impecable siempre garantizando su beneficio para mantener la creación de valor mutua.

La gestión de calidad de *Viejo Amigo* se basará en la siguiente documentación para su implementación:

- a) Manual de Calidad.
- b) Estructura organizacional con las funciones de los colaboradores.

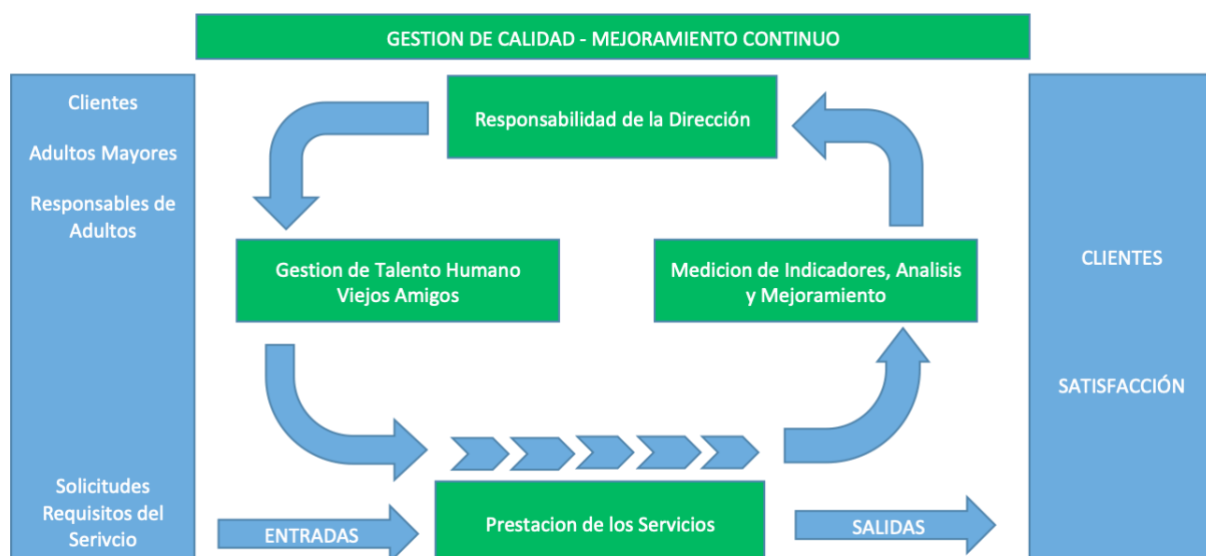
c) Diagramas de procesos de los servicios.

Cada proceso y servicio de la empresa tiene los siguientes actividades y registros de acuerdo con la norma ISO9001.

1. Control de documentos.
2. Control de los registros de calidad.
3. Auditorías internas.
4. Control de no conformidades.
5. Acciones correctivas y preventivas.
6. Revisiones realizadas por el gestor de calidad.
7. Capacitaciones y acciones de formación personal.
8. Revisión constante de los requisitos relacionados con los servicios prestados.
9. Evaluación de proveedores y colaboradores *Viejo Amigo*.
10. Evaluación de satisfacción de los adultos mayores.

Gráfica Gestión de Calidad

Ilustración 20 Sistema de Gestión de Calidad Viejo Amigo



Fuente: Autores

10. Estrategia Financiera

10.1 Presupuesto

Tabla 21 Presupuesto General Primer Año de Operación

PRESUPUESTO VIEJO AMIGO	
Descripción	Costo Anual
Talento Humano	\$ 117.194.177
Portafolio de Servicios	\$ 130.224.000
Inversión Inicial	\$ 91.976.000
Otros	\$ 19.080.000
Total Presupuesto <i>Viejo Amigo</i>	\$ 358.474.177

Fuente: Autores

Dentro del presupuesto general con respecto al desarrollo de nuestro un modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C. tenemos el total de \$ 358.474.177 millones de pesos colombianos, los cuales se distribuirán entre Talento Humano, Portafolio de Servicios, Capitalizaciones, gastos e Inversiones y Otros; según como lo muestra en la tabla 21 Presupuesto General Primer Año de Operación en la parte de arriba.

10.2 Estructura de Costos Normales de Operación

Tabla 22 Estructura de Costos *Viejo Amigo*

ESTRUCTURA DE COSTOS				
Descripción	Salario	Aportes, ARL y Prestaciones	Costo Mensual	Costo Anual
Talento Humano				
Gerente General	\$ 2.500.000	\$ 1.358.250	\$ 3.858.250	\$ 46.299.000
Jefe de Plataformas Web	\$ 1.500.000	\$ 814.950	\$ 2.314.950	\$ 27.779.400
Contador	\$ 1.500.000	\$ 814.950	\$ 2.314.950	\$ 27.779.400
Operario / Recepcionista	\$ 828.116	\$ 449.915	\$ 1.278.031	\$ 15.336.377
Total Talento Humano	\$ 6.328.116	\$ 3.438.065	\$ 9.766.181	\$ 117.194.177

Descripción	Costo Mensual	Costo Anual
Portafolio de Servicios		
Página Web	\$167,000	\$2,004,000
App	\$1,000,000	\$12,000,000
Call Center	\$1,600,000	\$19,200,000
Grupos	\$1,950,000	\$23,400,000
Maestros	\$3,000,000	\$36,000,000
Médicos	\$1,785,000	\$21,420,000
Acompañantes	\$1,350,000	\$16,200,000
Total Portafolio de Servicios	\$10,852,000	\$130,224,000
Otros		
Seguros	\$ 810.000	\$ 9.720.000
Pólizas	\$ 780.000	\$ 9.360.000
Total Otros	\$ 1.590.000	\$ 19.080.000
Total Estructura de Costos	\$18,770,116	\$266.498.177

Fuente: Autores

Dentro de la estructura de costos con respecto al desarrollo de nuestro modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C. tenemos un total de \$ 266.498.177 millones de pesos colombianos para el primer año, los cuales se desglosan entre Talento Humano, Portafolio de Servicios y Otros; según como lo muestra en la Tabla 22 Estructura de Costos en la parte de arriba.

Tabla 23 Porcentaje Prestaciones Sociales *Viejo Amigo*

Prestaciones Sociales	Costo Mensual
ARL	1%
Salud	8,5%
Pensión	12%
Prima servicios	8,33%
Cesantias	8,33%
Intereses Cesantias	12%
Vacaciones	4,17%
Total Prestaciones Sociales	54,33%

Según como se puede ver en la Tabla 23 Porcentaje Prestaciones Sociales *Viejo Amigo*, el costo de las prestaciones sociales obtenidas por los empleados de *Viejo Amigo* suma un 54,33% mensual adicional por a cada salario. Vale la pena aclarar que este costo lo asumirá la empresa Viejo Amigo S.A.S. como parte de su estructura de costos.

Dentro de la estructura de costos del portafolio de servicios del modelo de negocio *Viejo Amigo* se tiene contemplado un total de \$ 124.824.000 millones de pesos colombianos anuales los cuales se van a ir distribuidos en cada uno de los servicios de este, según como se puede ver en la Tabla 22 Estructura de Costos, mostrada con anterioridad.

Finalmente, dentro del rubro de “Otros” en la Tabla 22 Estructura de Costos, referenciada con anterioridad; se contempló un total de \$19.080.000 millones de pesos colombianos anuales los cuales se distribuyen entre pólizas con un valor de \$ 9.360.000 y seguros por un valor de \$ 9.720.000 millones de pesos colombianos anuales.

10.3 Plan de Inversión Inicial *Viejo Amigo*

Tabla 24 Inversión Inicial *Viejo Amigo*

Inversión Inicial		
Descripción	Costo Mensual	Costo Anual
Inversión en Mercadeo	\$3,773,000	\$45,276,000
Arriendo	\$2,000,000	\$24,000,000
Computadores	\$8,400,000	\$8,400,000
Escritorios	\$4,700,000	\$4,700,000
Servicios Públicos	\$800,000	\$9,600,000
Total Inversión Inicial	\$19,673,000	\$91,976,000

Fuente: Autores

Con respecto a la inversión inicial que se van a tener en cuenta dentro de nuestro modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C. según como se puede evidenciar en la parte de arriba en la tabla 24 Inversión Inicial *Viejo Amigo* tenemos un total de \$ 91.976.000 millones de pesos colombianos para el primer año, los cuales se desglosan entre: “Inversión en Mercadeo, Arriendo, Computadores, Escritorios y Servicios Públicos”.

Vale la pena resaltar que la tabla 24 Inversión Inicial *Viejo Amigo* se tiene contemplada solo para lo que es la inversión inicial durante el primer año de operación; de igual manera se clarifica que para los costos normales de operación de *Viejo Amigo* después del primer año de operación ya no se contemplarán los rublos de “Computadores” y “Escritorios”.

De esta manera es correcto afirmar que *Viejo Amigo* tiene contemplado un plan de mercadeo bastante fuerte para el primer año de operación, donde cerca del 50% de la inversión inicial se irá directamente a fines publicitarios, con el fin de dar a conocer la marca y los servicios que ofrecemos.

10.4 Resultados Financieros Esperados

10.4.1 Planeación Financiera a 10 años

Tabla 25 Número de Servicios Esperados por Diez Años

Numero de Servicios										
Portafolio/Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acompañamiento	1,800	1,890	1,985	2,084	2,188	2,297	2,412	2,533	2,659	2,792
Grupos	1,560	1,638	1,720	1,806	1,896	1,991	2,091	2,195	2,305	2,420
Servicios Especiales	1,200	1,260	1,323	1,389	1,459	1,532	1,608	1,689	1,773	1,862
Nutrición	1,020	1,071	1,125	1,181	1,240	1,302	1,367	1,435	1,507	1,582
TOTAL	5,580	5,859	6,152	6,460	6,783	7,122	7,478	7,852	8,244	8,656

Según como lo muestra la Tabla 25 Número de Servicios Esperados por Diez años en la parte de arriba, tenemos un total de 5.580 servicios realizados / esperados durante el primer año de operación; es decir, 465 servicios por mes, para un total de aproximadamente 15.5 servicios por día.

Tabla 26 Número de Servicios Diario Viejo Amigo

Portafolio	Número de Servicios por día
Acompañamiento	3,5
Grupos	7
Servicios Especiales	3
Nutrición	2
Total	15,5

Fuente: Autores

Estos 15.5 servicios diarios se esperan cumplir en su mayoría en los servicios de grupos ya que según los resultados obtenidos en las encuestas mencionadas con anterioridad, el 69% de los adultos mayores encuestados les gusta compartir con personas de su misma edad; esto es importante debido a que el 63% de los mismos no tienen a alguien que este pendiente del bienestar de estos adultos mayores; es decir, la mayoría de los adultos mayores no solo

disfrutan salir con personas de su misma edad sino que también aseguran que no tienen a alguien pendiente de su bienestar. Esto demuestra la existente demanda de adultos mayores con necesidad de adquirir nuestros servicios.

En promedio el número esperado de servicios diarios que se espera son siete servicios para grupos, tres/cuatro para acompañamiento, tres para servicios especiales y dos para nutrición; para un total de aproximadamente 15.5 servicios diarios en un día normal de operación.

Tabla 27 Presupuesto Anual Ventas por Diez Años

Presupuesto Anual Ventas					
Portafolio/Año	1	2	3	4	5
Acompañamiento	\$ 54.000.000	\$ 56.700.000	\$ 59.535.000	\$ 62.511.750	\$ 65.637.338
Grupos	\$ 78.000.000	\$ 81.900.000	\$ 85.995.000	\$ 90.294.750	\$ 94.809.488
Servicios Especiales	\$ 120.000.000	\$ 126.000.000	\$ 132.300.000	\$ 138.915.000	\$ 145.860.750
Nutrición	\$ 71.400.000	\$ 74.970.000	\$ 78.718.500	\$ 82.654.425	\$ 86.787.146
Total Estimado Ventas	\$ 323.400.000	\$ 339.570.000	\$ 356.548.500	\$ 374.375.925	\$ 393.094.721

Presupuesto Anual Ventas					
Portafolio/Año	6	7	8	9	10
Acompañamiento	\$ 68.919.204	\$ 72.365.165	\$ 75.983.423	\$ 79.782.594	\$ 83.771.724
Grupos	\$ 99.549.962	\$ 104.527.460	\$ 109.753.833	\$ 115.241.525	\$ 121.003.601
Servicios Especiales	\$ 153.153.788	\$ 160.811.477	\$ 168.852.051	\$ 177.294.653	\$ 186.159.386
Nutrición	\$ 91.126.504	\$ 95.682.829	\$ 100.466.970	\$ 105.490.319	\$ 110.764.835
Total Estimado Ventas	\$ 412.749.457	\$ 433.386.930	\$ 455.056.277	\$ 477.809.091	\$ 501.699.545

Fuente: Autores

Teniendo en cuenta el número de servicios realizados / esperados del punto anterior, es correcto afirmar que durante el primer año de operación se esperan unos ingresos de aproximadamente \$323.400.000 millones de pesos colombianos para el primer año. El desglose de estos ingresos se ve reflejado en la Tabla 27 Presupuesto Anual Ventas por Diez años en la parte de arriba. En esta tabla se pueden ver los ingresos esperados por cada uno de los servicios de nuestro portafolio de servicios durante diez años, con respecto al desarrollo de nuestro un modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C.

Estos \$ 323.400.000 millones de pesos colombianos para el primer año se obtienen con un total de \$ 26.950.000 mensuales; es decir, aproximadamente \$ 898.333 ingresos por día. En

la tabla 28 Ingresos Diarios *Viejo Amigo* de abajo se puede observar que sí se cumple el número de servicios por día se puede llegar a una venta diaria de \$ 895.000 pesos colombianos que alcanza fácilmente a superar los \$ 323.400.000 millones de pesos colombianos anuales propuestos en la Tabla 27 Presupuesto Anual Ventas por Diez años en la parte de arriba.

Tabla 28 Ingresos Diarios Viejo Amigo

Portafolio	# Servicios x día	Precio Venta Unitario	Venta Diaria
Acompañamiento	3,5	\$ 30.000	\$ 105.000
Grupos	7	\$ 50.000	\$ 350.000
Servicios Especiales	3	\$ 100.000	\$ 300.000
Nutrición	2	\$ 70.000	\$ 140.000
Total	15,5	\$ 250.000	\$ 895.000

Fuente: Autores

10.4.2 Mejor de los Casos, Peor y Termino Medio

Tabla 29 Número de Servicios Anuales - Mejor Escenario

Numero de Servicios - Mejor										
Portafolio/Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acompañamiento	2,250	2,363	2,481	2,605	2,735	2,872	3,015	3,166	3,324	3,490
Grupos	1,950	2,048	2,150	2,257	2,370	2,489	2,613	2,744	2,881	3,025
Servicios Especiales	1,500	1,575	1,654	1,736	1,823	1,914	2,010	2,111	2,216	2,327
Nutrición	1,275	1,339	1,406	1,476	1,550	1,627	1,709	1,794	1,884	1,978
TOTAL	6,975	7,324	7,690	8,074	8,478	8,902	9,347	9,815	10,305	10,821

Fuente: Autores

Dentro del mejor escenario esperado y según como lo muestra la Tabla 29 Número de Servicios Anuales – Mejor Escenario en la parte de arriba, tenemos un total de 6.975 servicios realizados / esperados durante el primer año de operación; es decir, aproximadamente 581.25 servicios por mes, para un total de aproximadamente 19.4 servicios por día.

Tabla 30 Presupuesto Anual Ventas - Mejor Escenario

Presupuesto Anual Ventas - Mejor					
Portafolio/Año	1	2	3	4	5
Acompañamiento	\$ 67.500.000	\$ 70.875.000	\$ 74.418.750	\$ 78.139.688	\$ 82.046.672
Grupos	\$ 97.500.000	\$ 102.375.000	\$ 107.493.750	\$ 112.868.438	\$ 118.511.859
Servicios Especiales	\$ 150.000.000	\$ 157.500.000	\$ 165.375.000	\$ 173.643.750	\$ 182.325.938
Nutrición	\$ 89.250.000	\$ 93.712.500	\$ 98.398.125	\$ 103.318.031	\$ 108.483.933
Total Estimado Ventas	\$ 404.250.000	\$ 424.462.500	\$ 445.685.625	\$ 467.969.906	\$ 491.368.402

Presupuesto Anual Ventas - Mejor					
Portafolio/Año	6	7	8	9	10
Acompañamiento	\$ 86.149.005	\$ 90.456.456	\$ 94.979.279	\$ 99.728.242	\$ 104.714.655
Grupos	\$ 124.437.452	\$ 130.659.325	\$ 137.192.291	\$ 144.051.906	\$ 151.254.501
Servicios Especiales	\$ 191.442.234	\$ 201.014.346	\$ 211.065.063	\$ 221.618.317	\$ 232.699.232
Nutrición	\$ 113.908.129	\$ 119.603.536	\$ 125.583.713	\$ 131.862.898	\$ 138.456.043
Total Estimado Ventas	\$ 515.936.822	\$ 541.733.663	\$ 568.820.346	\$ 597.261.363	\$ 627.124.431

Fuente: Autores

Teniendo en cuenta el número de servicios realizados / esperados del punto anterior en el mejor escenario, es correcto afirmar que durante el primer año de operación se esperan unos ingresos de aproximadamente \$404.250.000 millones de pesos colombianos para el primer año. El desglose de estos ingresos se ve reflejado en la Tabla 30 Presupuesto Anual Ventas – Mejor escenario en la parte de arriba. En esta tabla se pueden ver los ingresos esperados por cada uno de los servicios de nuestro portafolio durante diez años en el mejor escenario, con respecto al desarrollo de nuestro modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C.

Tabla 31 Número de Servicios Anuales - Escenario Termino Medio

Numero de Servicios - Termino Medio										
Portafolio/Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acompañamiento	1,800	1,890	1,985	2,084	2,188	2,297	2,412	2,533	2,659	2,792
Grupos	1,560	1,638	1,720	1,806	1,896	1,991	2,091	2,195	2,305	2,420
Servicios Especiales	1,200	1,260	1,323	1,389	1,459	1,532	1,608	1,689	1,773	1,862
Nutrición	1,020	1,071	1,125	1,181	1,240	1,302	1,367	1,435	1,507	1,582
TOTAL	5,580	5,859	6,152	6,460	6,783	7,122	7,478	7,852	8,244	8,656

Fuente: Autores

Dentro del escenario termino medio esperado y según como lo muestra la Tabla 31 Número de Servicios Anuales – Escenario Termino Medio en la parte de arriba, tenemos un total de 5.580 servicios realizados / esperados durante el primer año de operación; es decir, 465 servicios por mes, para un total de aproximadamente 15.5 servicios por día.

Tabla 32 Presupuesto Anual Ventas - Escenario Termino Medio

Presupuesto Anual Ventas - Termino Medio					
Portafolio/Año	1	2	3	4	5
Acompañamiento	\$ 54.000.000	\$ 56.700.000	\$ 59.535.000	\$ 62.511.750	\$ 65.637.338
Grupos	\$ 78.000.000	\$ 81.900.000	\$ 85.995.000	\$ 90.294.750	\$ 94.809.488
Servicios Especiales	\$ 120.000.000	\$ 126.000.000	\$ 132.300.000	\$ 138.915.000	\$ 145.860.750
Nutrición	\$ 71.400.000	\$ 74.970.000	\$ 78.718.500	\$ 82.654.425	\$ 86.787.146
Total Estimado Ventas	\$ 323.400.000	\$ 339.570.000	\$ 356.548.500	\$ 374.375.925	\$ 393.094.721

Presupuesto Anual Ventas - Termino Medio					
Portafolio/Año	6	7	8	9	10
Acompañamiento	\$ 68.919.204	\$ 72.365.165	\$ 75.983.423	\$ 79.782.594	\$ 83.771.724
Grupos	\$ 99.549.962	\$ 104.527.460	\$ 109.753.833	\$ 115.241.525	\$ 121.003.601
Servicios Especiales	\$ 153.153.788	\$ 160.811.477	\$ 168.852.051	\$ 177.294.653	\$ 186.159.386
Nutrición	\$ 91.126.504	\$ 95.682.829	\$ 100.466.970	\$ 105.490.319	\$ 110.764.835
Total Estimado Ventas	\$ 412.749.457	\$ 433.386.930	\$ 455.056.277	\$ 477.809.091	\$ 501.699.545

Fuente: Autores

Teniendo en cuenta el número de servicios realizados / esperados del punto anterior, es correcto afirmar que durante el primer año de operación se esperan unos ingresos de aproximadamente \$323.400.000 millones de pesos colombianos para el primer año. El desglose de estos ingresos se ve reflejado en la Tabla 32 Presupuesto Anual Ventas – Escenario Termino Medio en la parte de arriba.

En esta tabla se pueden ver los ingresos esperados por cada uno de los servicios de nuestro portafolio de servicios durante diez años, con respecto al desarrollo de nuestro modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C.

Tabla 33 Número de Servicios Anuales – Peor Escenario

Numero de Servicios - Peor										
Portafolio/Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acompañamiento	1,350	1,418	1,488	1,563	1,641	1,723	1,809	1,900	1,995	2,094
Grupos	1,170	1,229	1,290	1,354	1,422	1,493	1,568	1,646	1,729	1,815
Servicios Especiales	900	945	992	1,042	1,094	1,149	1,206	1,266	1,330	1,396
Nutrición	765	803	843	886	930	976	1,025	1,076	1,130	1,187
TOTAL	4,185	4,394	4,614	4,845	5,087	5,341	5,608	5,889	6,183	6,492

Fuente: Autores

Dentro del peor escenario esperado y según como lo muestra la Tabla 33 Número de Servicios Anuales – Peor Escenario en la parte de arriba, tenemos un total de 4.185 servicios realizados / esperados durante el primer año de operación; es decir, aproximadamente 248.75 servicios por mes, para un total de aproximadamente 11.6 servicios por día.

Tabla 34 Presupuesto Anual Ventas - Peor Escenario

Presupuesto Anual Ventas - Peor					
Portafolio/Año	1	2	3	4	5
Acompañamiento	\$ 40.500.000	\$ 42.525.000	\$ 44.651.250	\$ 46.883.813	\$ 49.228.003
Grupos	\$ 58.500.000	\$ 61.425.000	\$ 64.496.250	\$ 67.721.063	\$ 71.107.116
Servicios Especiales	\$ 90.000.000	\$ 94.500.000	\$ 99.225.000	\$ 104.186.250	\$ 109.395.563
Nutrición	\$ 53.550.000	\$ 56.227.500	\$ 59.038.875	\$ 61.990.819	\$ 65.090.360
Total Estimado Ventas	\$ 242.550.000	\$ 254.677.500	\$ 267.411.375	\$ 280.781.944	\$ 294.821.041

Presupuesto Anual Ventas - Peor					
Portafolio/Año	6	7	8	9	10
Acompañamiento	\$ 51.689.403	\$ 54.273.873	\$ 56.987.567	\$ 59.836.945	\$ 62.828.793
Grupos	\$ 74.662.471	\$ 78.395.595	\$ 82.315.375	\$ 86.431.143	\$ 90.752.701
Servicios Especiales	\$ 114.865.341	\$ 120.608.608	\$ 126.639.038	\$ 132.970.990	\$ 139.619.539
Nutrición	\$ 68.344.878	\$ 71.762.122	\$ 75.350.228	\$ 79.117.739	\$ 83.073.626
Total Estimado Ventas	\$ 309.562.093	\$ 325.040.198	\$ 341.292.208	\$ 358.356.818	\$ 376.274.659

Fuente: Autores

Teniendo en cuenta el número de servicios realizados / esperados del punto anterior, es correcto afirmar que durante el primer año de operación se esperan unos ingresos de aproximadamente \$242.550.000 millones de pesos colombianos para el primer año. El desglose de estos ingresos se ve reflejado en la Tabla 34 Presupuesto Anual Ventas – Peor Escenario en la parte de arriba.

En esta tabla se pueden ver los ingresos esperados por cada uno de los servicios de nuestro portafolio de servicios durante diez años, con respecto al desarrollo de nuestro un modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C.

10.4.3 Valor de Gastos de Operación 5, 7 y 10 años

Tabla 35 Presupuesto Anual Gastos de Operación por Diez Años

Presupuesto Anual Gastos					
Descripción/Año	1	2	3	4	5
Talento Humano	\$ 117.194.177	\$ 118.952.090	\$ 120.736.371	\$ 121.340.053	\$ 123.160.154
Portafolio de Servicios	\$ 130.224.000	\$ 130.875.120	\$ 132.838.247	\$ 130.875.120	\$ 132.838.247
Inversión Inicial	\$ 91.976.000	\$ 90.596.360	\$ 89.237.415	\$ 86.903.280	\$ 88.206.829
Otros	\$ 19.080.000	\$ 19.175.400	\$ 6.540.000	\$ 6.572.700	\$ 6.671.291
Total Estimado Gastos	\$ 358.474.177	\$ 359.598.970	\$ 349.352.032	\$ 345.691.153	\$ 350.876.520

Presupuesto Anual Gastos					
Descripción/Año	6	7	8	9	10
Talento Humano	\$ 125.007.556	\$ 126.882.669	\$ 128.785.909	\$ 130.717.698	\$ 132.678.464
Portafolio de Servicios	\$ 134.830.821	\$ 136.853.283	\$ 138.906.082	\$ 140.989.673	\$ 143.104.518
Inversión Inicial	\$ 89.529.932	\$ 90.872.881	\$ 92.235.974	\$ 93.619.513	\$ 95.023.806
Otros	\$ 6.771.360	\$ 6.872.930	\$ 6.976.024	\$ 7.080.665	\$ 7.186.875
Total Estimado Gastos	\$ 356.139.668	\$ 361.481.763	\$ 366.903.989	\$ 372.407.549	\$ 377.993.663

Fuente: Autores

Dentro del presupuesto anual de gastos por diez años con respecto al desarrollo de nuestro un modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C. tenemos un total de \$ 358.474.177 millones de pesos Colombianos para el primer año, los cuales se desglosan entre talento humano, portafolio de servicios, inversión inicial y otros; según como lo muestra en la Tabla 35 Presupuesto Anual Gastos de Operación por Diez Años en la parte de arriba.

10.4.4 Análisis de Punto de Equilibrio

Tabla 36 Punto de Equilibrio de Operación Normal

Punto de Equilibrio					
Descripción/Año	1	2	3	4	5
Total Estimado Ventas	\$ 305.400.000	\$ 320.670.000	\$ 336.703.500	\$ 353.538.675	\$ 371.215.609
Total Estimado Gastos	\$ 358.474.177	\$ 359.598.970	\$ 349.352.032	\$ 345.691.153	\$ 350.876.520
Punto de Equilibrio	\$ (53.074.177)	\$ (38.928.970)	\$ (12.648.532)	\$ 7.847.522	\$ 20.339.089

Punto de Equilibrio					
Descripción/Año	6	7	8	9	10
Total Estimado Ventas	\$ 389.776.389	\$ 409.265.209	\$ 429.728.469	\$ 451.214.893	\$ 473.775.637
Total Estimado Gastos	\$ 356.139.668	\$ 361.481.763	\$ 366.903.989	\$ 372.407.549	\$ 377.993.663
Punto de Equilibrio	\$ 33.636.721	\$ 47.783.446	\$ 62.824.480	\$ 78.807.343	\$ 95.781.975

Fuente: Autores

Según como se puede evidenciar en la Tabla 36 Punto de Equilibrio de Operación Normal en la parte de arriba, el punto de equilibrio se alcanza en el año número cuatro dentro de un escenario normal de operación. Este punto de equilibrio se obtiene en este año puesto que solo hasta el año cuarto de operación los ingresos que serían aproximadamente \$353.538.675 millones de pesos colombianos logran superar a los gastos de operación que se estiman en aproximadamente \$345.691.153 millones de pesos colombianos; dejando un superávit de \$7.847.522 mil pesos colombianos durante el cuarto año dentro de una operación normal.

Dicho lo anterior y refiriéndonos a la Tabla 31 Número de Servicios Anuales – Escenario Termino Medio mencionada con anterioridad, tenemos que para lograr este punto de equilibrio es necesario alcanzar un total de 6.460 servicios realizados / esperados durante el cuarto año de operación; es decir, aproximadamente 538.33 servicios por mes, para un total de aproximadamente 17.94 servicios por día.

Puesto que dentro de los tres primeros años de una operación normal los ingresos por ventas no alcanzan a superar a los gastos de operación. Se infiere que, estos años de operación son de pérdidas, las cuales se van a ir disminuyendo con el paso del tiempo según como se evidencia en la Tabla 36 Punto de Equilibrio de Operación Normal mencionada con anterioridad.

10.5 Validación del Mínimo Producto Viable

Para la validación de los productos ofrecidos por *Viejo Amigo*, se desarrolla un mínimo producto viable para corroborar si estos productos tienen una aceptación y demanda en el segmento de mercado objetivo. Con este fin, se procede con el primer taller de *Viejo Amigo* sobre “El manejo y ventajas de los celulares Smartphone para el adulto mayor” con la intención de verificar el porcentaje de aceptación del servicio de “Grupos” dentro de la categoría de “Cursos y Talleres” de la población del adulto mayor en la ciudad de Bogotá D.C.

10.5.1 Plan de Oferta Primer Taller *Viejo Amigo*

1. Extraer muestra aleatoria de 40 adultos mayores de la base de datos de las entrevistas realizadas con anterioridad a los adultos mayores encuestados por *Viejo Amigo*.
 - 1.1. Se establece un valor de \$20.000 pesos colombianos por persona para la inscripción al taller.
 - 1.2. Se estima tener una aceptación del 50% de la población para tener un estimado de ingresos de \$400.000 pesos colombianos.
2. Cotizar el alquiler de tres salas de juntas para el taller con buena ubicación preferiblemente en el norte de la ciudad.
3. Cotizar la compra de refrigerios para los adultos mayores con un estimado de \$3.000 pesos colombianos por asistente. Se estiman un aproximado de 23 personas con un valor cercano a los \$69.000 pesos colombianos.
4. Desarrollar agenda del día y presentación del taller.
5. Realizar contacto telefónico con los adultos mayores para ofrecer el taller.
6. Ejecutar cuadro final de la utilidad / costos de la actividad.

10.5.2 Desarrollo del Plan de la Oferta

1. Muestra Aleatoria de Adultos Mayores

Se toma una muestra aleatoria de 40 adultos mayores que hacen parte de la base de datos de las entrevistas realizadas para *Viejo Amigo*.

2. Cotizaciones de las salas de juntas en Bogotá D.C.

Se realizan las siguientes tres cotizaciones de salas de juntas, teniendo en cuenta la ubicación, locaciones y parqueaderos, según como se evidencia en la tabla 37 Cotizaciones Salas de Juntas Bogotá en la parte de abajo.

Tabla 37 Cotizaciones Salas de Juntas Bogotá

SALAS DE JUNTAS	COSTO	INCLUYE
Conjunto Residencial Akaroa	\$ 150.000	Parqueadero
Salón Comunal Cedro Golf	\$ 90.000	Televisor para proyectar
Conjunto residencial Atabanza	\$ 120.000	Parqueadero, Proyector

Fuente: Autores

Se decide por costo beneficio, realizar el taller en la sala de juntas del conjunto Atabanza, para brindar las mayores comodidades a los asistentes del taller.

3. Cotización de refrigerios saludables para el adulto mayor

Se realizan las siguientes tres cotizaciones de refrigerios, teniendo en cuenta el producto ofertado por parte de los proveedores, según como se evidencia en la tabla 38 Cotizaciones Refrigerios Saludables para el Adulto Mayor a continuación.

Tabla 38 Cotizaciones Refrigerios Saludables para el Adulto Mayor

PROVEEDOR	COSTO	MENU
Arepas de Chicoló	\$76.000	Pan de bono con cafe
Panaderia Cedritos II	\$60.000	Galleta de avena con té de frutos rojos y verde
Antojos	\$82.000	Hojaldre con aderezo de pollo con Jugo Hit

Fuente: Autores

Luego de la respectiva verificación, se elige al proveedor “Panadería Cedritos II” debido que se llega a un acuerdo con el mismo para tener un menú mixto de galleta de avena, pan integral, café y té.

4. Agenda del día y exposición para el primer taller *Viejo Amigo*

La agenda del día es la siguiente:

- Presentación del Instructor del taller.
- Integración de los asistentes.
- Exposición sobre el manejo de los celulares Smartphone.
- Ejercicios básicos con celulares.
- Refrigerio.
- Charla cierre del evento.
- Despedida y retroalimentación.

5. Se realiza contacto telefónico con los adultos mayores realizando la siguiente oferta acerca del taller.

“Buenas tardes, es para nosotros un gusto invitarlo a hacer parte de un evento de integración y aprendizaje el cual será un taller sobre “El manejo de celulares Smartphone”, el taller se realizará el próximo miércoles 27 de noviembre a las 4:00pm en la carrera 51a # 127 – 52, Conjunto Residencial Atabanza. La agenda del día será la siguiente:

**Se nombra la agenda del día del taller. **

El Taller tiene un costo de \$20.000 por persona, no incluye el transporte. Cualquier inquietud puede comunicarse a más tardar hasta tres horas antes del evento al teléfono celular (313)-333-1226”.

Según como se evidencia en la tabla 39 Resultados de Aceptación Primer Taller *Viejo Amigo* en la parte de abajo, en el proceso de contacto y oferta del taller se obtuvieron los siguientes resultados para el primer taller de *Viejo Amigo*.

Tabla 39 Resultados de Aceptación Primer Taller *Viejo Amigo*

Descripción	# Adultos Mayores	Porcentaje
Aceptación	25	62,5%
Negación	9	22,5%
No contacto / No respuesta	6	15%
Total	40	100%

Fuente: Autores

Como se puede evidenciar, el primer taller de *Viejo Amigo* obtuvo un nivel de aceptación de 62,5%, dejando solamente un nivel de negación del 22,5% para concluir con un restante del 6% correspondiente a la categoría de “No contacto / No respuesta.

10.5.3 Ejecución del Primer Taller de *Viejo Amigo*

La actividad se desarrolló de acuerdo con el horario establecido en la oferta inicial del taller, con la asistencia de 25 adultos mayores con seis acompañantes, llegaron al conjunto residencial Atabanza, donde llegaron al parqueadero 14 automóviles.

Los adultos mayores venían motivados por el espacio creado para el taller, debido a los inconvenientes que tienen en el uso de los celulares de nueva tecnología. La actividad fue desarrollada por los integrantes del presente proyecto aplicado empresarial.

La actividad se realizó de acuerdo con la siguiente agenda del día:

- Presentación del instructor 4:00 pm a 4:10 pm
- Integración de los asistentes 4:11 pm a 4:25 pm
- Exposición sobre el manejo de los celulares smartphome 4:26 pm a 5:10 pm
- Ejercicios básicos con celulares 5:11 pm a 5:30 pm
- Refrigerio 5:31 pm a 5:45 pm
- Charla cierre del evento 5:46 pm a 5:55 pm
- Despedida y retroalimentación 5:56 pm a 6:00 pm

10.5.4 Conclusiones, Utilidades y Costos

De acuerdo con las utilidades y los costos por incurrir en la actividad, se realiza un cuadro para ver los ingresos, gastos y la utilidad de la actividad, según como se logra evidenciar en la tabla 40 Utilidades y Costos Primer Taller *Viejo Amigo* a continuación:

Tabla 40 Utilidades y Costos Primer Taller *Viejo Amigo*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR	INGRESOS	GASTOS
Inscripción	25	\$ 20.000	\$ 500.000	
Sala de Juntas	1	\$ 120.000		\$ 120.000
Refrigerios	25	\$ 3.000		\$ 75.000
Instructor	1	\$ 75.000		\$ 75.000
TOTAL			\$ 500.000	\$ 270.000
UTILIDAD		46%	\$	230.000

Fuente: Autores

De acuerdo con el análisis del cuadro de utilidades y costos expuesto arriba, es correcto confirmar las siguientes conclusiones de la actividad:

- El porcentaje de aceptación para el primer taller de *Viejo Amigo* es del 62,5%.
- La utilidad neta del primer taller de *Viejo Amigo* es del 46%.

Dicho esto, podemos concluir que el primer taller de *Viejo Amigo* se realizó de manera exitosa debido a que no solo obtuvo un nivel de aceptación del 65,5% sino también generó una utilidad de 230.000 pesos colombianos que representan el 46% del costo total de la actividad.

Vale la pena resaltar que estos números están sujetos a un corto tiempo de preparación y de notificación hacia los adultos mayores; de igual manera, este primer taller se realizó con el compromiso, disposición y la colaboración de todos y cada uno de los integrantes del equipo de *Viejo Amigo*.

11. Estructura Organizacional

La empresa Viejo Amigo S.A.S, tendrá una estructura organizacional basada en crear la mejor atención para los adultos mayores, cada colaborador, proveedor, gerente, inversionista deberá estar comprometido con la misión y visión de la empresa para que con trabajo en equipo se cree un modelo de negocio fuerte y todos los objetivos de la empresa sean alcanzados dando como resultado la satisfacción de sus clientes.

Dentro de la estructura organizacional como tal, se plantea en la cabeza al gerente general quien será el encargado de liderar toda la parte de ventas y operación de la compañía. El gerente general también estará a cargo de dos subordinados, el jefe de plataformas web, aplicación y centro de atención telefónica y al administrador y/o contador público.

El jefe de la página web, aplicación y centro de atención telefónica a su vez estará a cargo de un operador, el cual se encargará de revisar la pagina web, la aplicación y el centro de atención telefónica de la compañía. Por otro lado, jefe de la página web, aplicación y centro de atención telefónica también estará a cargo de hacer las entrevistas correspondientes a los Viejos Amigos que se vayan a inscribir con la compañía, ya sean acompañantes, médicos, instructores o chef / nutricionistas.

Por último, tenemos al administrador y/o contador público que estará a cargo de llevar las actividades diarias contables y administrativas de la compañía. Realizar informe de ingresos y gastos para el estudio de la gerencia. Control del presupuesto de la empresa. Generar alertas de perdidas como también estará a cargo de liderar actividades administrativas de la oficina principal, garantizando el cumplimiento de los propósitos trazados por *Viejo Amigo*.

El análisis de los resultados de la operación, verificando los estándares de calidad de servicio social establecido. La gestión de logística generada por las actividades de la empresa. Y de supervisar las actividades del sistema de gestión de calidad.

11.1 Principios de la Estructura Organizacional

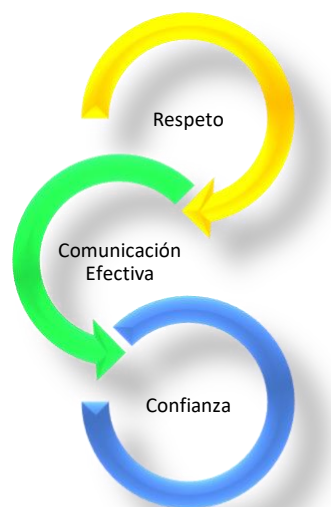
Las ideas primarias de la estructura organizacional de *Viejo Amigo* es la versatilidad y coordinación de trabajo en equipo, para garantizar la prestación de un servicio que pueda exceder las expectativas de nuestros clientes. *Viejo Amigo* basara su funcionamiento de la confianza entre todos sus colaboradores, el respeto y comunicación efectiva.

La confianza es necesaria para la gestión de la empresa debido que es la incursión de un modelo de negocio joven en el mercado, por lo cual es primordial que todos los colaboradores se sientan cómodos en el desarrollo de sus actividades y con la confianza suficiente para realizar y recibir retroalimentación.

Respeto, siempre será base fundamental para buenas relaciones, las personas cuando son tratadas con respeto se sienten a gusto, protegidas, plenas, por lo cual se realizarán actividades empresariales que fomenten siempre el respeto por todos.

Comunicación, es el medio importante en la gestión de una empresa, en *Viejo Amigo* se tendrá como prioridad la comunicación efectiva con todas las personas, es obligación de cada uno de los integrantes de la compañía tener comunicación en las dos direcciones para lograr que las ideas, mensajes e información se transmita correctamente.

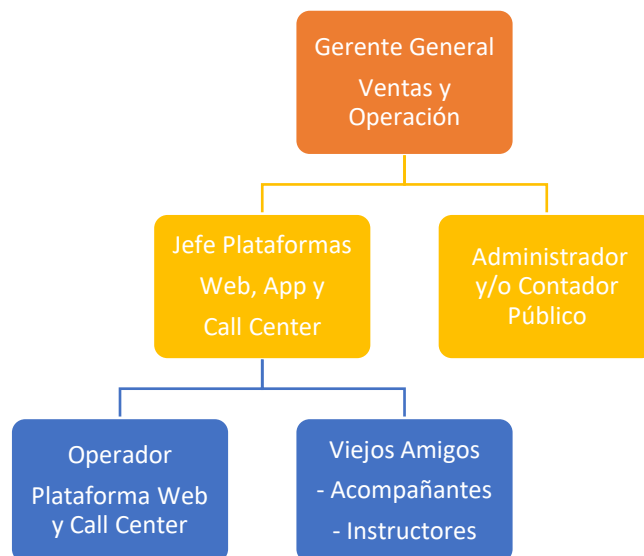
Ilustración 21 Principios de la Estructura Organizacional



Fuente: Autores

11.2 Organigrama

Ilustración 22 Organigrama Viejo Amigo



Fuente: Autores

11.3 Descripción y Estructura de Cargos

La empresa Viejo Amigo S.A.S. contratará personal comprometido con las acciones sociales y culturales, con la actitud de proactividad para la actividad encomendada en su cargo para que así de esta manera tenga compromiso por el cumplimiento de sus labores y pueda brindar un valor agregado a la compañía.

Gerente General

Persona con capacidad de liderar equipos en procesos nuevos de manera efectiva, con actitud de fomentar excelente ambiente laboral y tenga visión por las actividades de bienestar social para el adulto mayor, profesional en mercadeo, ingeniería industrial, administración de empresas, psicología con aptitudes de gerencia. Con vocación de servir y socializar con el adulto mayor, con visión de reconocer el talento en las personas y capacidad de transmitir los ideales de la empresa *Viejo Amigo* enfocado al bienestar social.

Funciones:

- Diseñar y realizar la estrategia de marketing y ventas para la captura del segmento de mercado del adulto mayor.
- Desarrollar la estrategia operativa enfocada al bienestar de los Viejos Amigos (personas prestadoras del servicio) y seguimiento de las actividades.
- Creación de los indicadores de gestión de la empresa garantizando el enfoque social de los resultados.
- Implementación y seguimiento del sistema de gestión de calidad con la idea de obtener la satisfacción del adulto mayor.
- Desarrollar e implementar el plan de captura del talento humano para la prestación de los servicios de *Viejo Amigo*.
- Realizar el programa de incentivos de la empresa enfocados en la satisfacción de los adultos mayores.
- Velar por el cumplimiento de las normas laborales y de convivencia basadas en las normas sociales de respeto.
- Creación de la estrategia de implementación de la cultura organizacional para enfocar a la empresa en la prestación de bienestar social a los adultos mayores.

Jefe de Plataformas Web, App y Centro De Atención Telefónica

Persona comprometida con la realización del trabajo, proactiva y con sentido de pertenencia, polivalente en las funciones, con visión estratégica para el alcance de los objetivos y metas, con la capacidad de transmitir empeño a su equipo de trabajo, estudiante de séptimo semestre de carreras profesionales en ingeniería o administración.

Funciones:

- Liderar las actividades desarrolladas de *Viejo Amigo* transmitiendo el enfoque social y bienestar de los adultos mayores.
- Implementar la estrategia operativa y realizar el seguimiento de las actividades desarrolladas por los operarios garantizando la calidad del servicio.

- Realizar informes de gestión de cumplimiento de indicadores de todos los colaboradores que participen en la parte operativa de *Viejo Amigo*.
- Capacitar a los operarios y Viejos Amigos (prestadores de los servicios) para el desarrollo de sus actividades con enfoque social en el bienestar y satisfacción del adulto mayor.

Operario de Plataformas Web, App y Centro De Atención Telefónica

Persona con alto sentido de amabilidad y servicio, capaz de comprometerse con la misión de la empresa para generar buenos resultados, enfocado en el cumplimiento de los resultados, con conocimiento de manejo informático, presto a seguir indicaciones y planes de trabajo. Bachiller con conocimientos de informática, capacidad en el manejo de conversaciones amenas.

Funciones:

- Atender todas las llamadas entrantes al centro de atención telefónica de forma amable y transmitiendo la amabilidad de la empresa.
- Realizar las actividades específicas dentro de las plataformas garantizando el cumplimiento de los servicios.
- Comunicar aspectos que afecten el cumplimiento de los objetivos y que atenten en contra de los valores corporativos de *Viejo Amigo*.
- Participar de forma activa de en todas las capacitaciones, sensibilizaciones y demás reuniones de la empresa.

Viejos Amigos – Instructores y Maestros

Personas con vocación por la enseñanza de conocimientos específicos, con la habilidad de investigar temas de interés para los adultos mayores, sentido de cumplimiento del plan de trabajo trazado en los comités de mejoramiento.

Funciones:

- Dictar cursos y talleres a los adultos mayores, con el propósito de expresar la misión y visión de *Viejo Amigo* a los adultos mayores.
- Realizar Feedback de las sensaciones transmitidas por los adultos mayores en los cursos.
- Generar empatía para satisfacer los clientes y adultos mayores que utilicen los servicios de *Viejo Amigo*.
- Aportar ideas acerca de los posibles cursos y talleres de la empresa.

Viejos Amigos – Acompañantes

Personas con valores destacados en tolerancia, respeto, cordialidad, capaces de entablar amistades con personas adultas mayores, con vocación por el servicio de ayudar al prójimo, con sentido de pertenencia por los ideales de la empresa, estudiantes de carreras tecnológicas y profesionales con ganas de trabajar.

Funciones:

- Atender acompañamientos a adultos mayores donde el adulto mayor sienta la satisfacción de utilizar los servicios de *Viejo Amigo*.
- Realizar la respectiva retroalimentación de los acompañamientos a los adultos mayores.
- Generar ideas, en base a los acompañamientos generados para el mejoramiento del servicio.
- Coordinación de grupos en salidas resaltando la cultura de *Viejo Amigo*.

Contador Público / Administrador

Persona honesta, responsable y fiable con el conocimiento de contabilidad en pymes (pequeñas y medianas empresas), generador de estrategias financieras para el desarrollo de la gestión de la empresa, capaz de realizar. Con capacidad de liderazgo y gestión de actividades,

habilidad de solución de problemas y carisma con el grupo de trabajo, carisma para desarrollar estrategias de trabajo que motive a la obtención de resultados.

Funciones:

- Desarrollar contabilidad de la gestión de la empresa.
- Realizar informe de ingresos y gastos para el estudio de la gerencia.
- Control del presupuesto de la empresa.
- Generar alertas de posibles pérdidas.
- Desarrollar ideas de rendimiento.
- Liderar actividades administrativas de la oficina principal, garantizando el cumplimiento de los propósitos trazados por *Viejo Amigo*.
- Análisis de los resultados de la operación, verificando los estándares de calidad de servicio social establecido.
- Gestión de logística generada por las actividades de *Viejo Amigo*.
- Encargado de las actividades del sistema de gestión de calidad.

11.4 Perfil de los Acompañantes

Grupos

Estudiantes de último semestre de Psicología, con experiencia en el área social comunitaria en atención al adulto mayor, seguimiento de actividades, tutoría de hábitos de tiempo libre, conocimientos básicos de psicopatología, neuropsicología y planes de intervención individuales o grupales, competencias clínicas enfocadas en el servicio al cliente, atención al detalle. Tolerancia a la frustración, comunicación asertiva, planeación y cumplimiento de logros. Contrató prestación de servicios, flexibilidad de horario, plan carrera, turnos de trabajo de domingo a domingo.

Médicos

Auxiliar de enfermería con experiencia mínima de 6 meses a un año en el área asistencial con manejo de pacientes paliativos y actividades de primer nivel de atención, el objetivo de su cargo será brindar una atención domiciliaria atendiendo las necesidades especiales de cuidados en los pacientes; gran actitud de servicio, comunicación asertiva, fluidez verbal y excelente presentación personal. Ofrecemos un contrato por prestación de servicios con turnos rotativos de domingo a domingo con horario de 8:30am a 5:30pm.

Maestros

Profesionales en licenciatura con experiencia mínima de 6 meses a un año en el área asistencial preferiblemente al adulto mayor, con manejo de pacientes paliativo. El objetivo de su cargo será brindar su conocimiento a los distintos grupos de adultos mayores con respecto al manejo de las nuevas tecnologías, ejercicios de movilidad articular, talleres de integración; entre otras. Gran actitud de servicio, comunicación asertiva, fluidez verbal y excelente presentación personal. Ofrecemos un contrato por prestación de servicios con turnos rotativos de domingo a domingo con horario de 8:30am a 5:30pm.

Nutrición

Profesional en nutrición recién egresado con experiencia mínima de 1 año en consolidación de protocolos de hábitos de vida saludable, ejecución de talleres para el adulto mayor enfocados en la prevención y promoción de tratamientos de rehabilitación alimenticia saludable, atención integral en pacientes crónicos, conocimientos en dietas, patología y herramientas ofimáticas. Competencias de atención al detalle, empatía, fluidez verbal y comunicación escrita y verbal. Ofrecemos un contrato por prestación de servicios con turnos rotativos de domingo a domingo con horario de 8:30am a 5:30pm.

Servicios Especiales

Profesionales en fisioterapia con experiencia mínima de 6 meses a un año en la coordinación o ejecución de terapia física en adulto mayor, patología, respiratoria, activas, charlas de salud, prevención y promoción en hábitos de auto cuidado, manejo de herramientas ofimáticas,

diligenciamiento de historias clínicas, cumplimiento de protocolos y consolidación de informes de gestión. Competencias de liderazgo, planeación y orientación al logro. Contrató prestación de servicios, flexibilidad de horario, plan carrera, turnos de trabajo de domingo a domingo.

Acompañamiento

Estudiante de 5to semestre en adelante de medicina con conocimientos en sanidad, bienestar y planes de intervención, control y tratamiento de acuerdo con protocolos de atención del adulto mayor, competencias comerciales enfocadas en atención al usuario, comunicación asertiva, fluidez de expresión. El objetivo del cargo será el acompañamiento parcial o permanente del paciente en sus labores cotidianas, debe garantizar relaciones interpersonales óptimas a través de un excelente servicio y empatía cumpliendo el marco de prestación de servicio por parte de la compañía. Contrató prestación de servicios, flexibilidad de horario, plan carrera, turnos de trabajo de domingo a domingo.

11.5 Desarrollo de Personas

Dentro del alcance del coordinador de talento humano se la necesidad imperativa del desarrollo personal de todos y cada uno de los empleados de Viejo Amigo S.A.S. Es deber de el coordinador de talento humano enfocarse en el desarrollo de los empleados, revisando la gestión y la evaluación de desempeño una vez al año, los procesos de formación, los planes de carrera y el sistema de reconocimientos e incentivos; para esto el coordinador de talento humano de *Viejo Amigo* deberá:

- Aportar a la motivación como el motor del proceso.
- Identificar las fortalezas y las áreas de mejora del empleado.
- Focalizar al empleado.
- Desarrollar un plan definido para cada empleado.

Herramientas de Desarrollo Personal

Las herramientas de desarrollo personal del coordinador de talento humano le permiten trabajar con un objetivo específico por empleado. Así, los empleados estarán siempre preparados y en una mejora continua para que puedan hacerle frente a los desafíos en el ámbito laboral.

Dentro de las principales herramientas para la capacitación y el desarrollo de los empleados de *Viejo Amigo*, tenemos:

- Capacitación Organizacional
- Comunicación Asertiva
- Entrenamiento de Liderazgo
- Entrenamiento Motivacional
- Desarrollo de Competencias y Habilidades
- Coaching corporativo

Una vez desarrollado el plan de acción para cada empleado el coordinador de talento humano debe crear un programa de formación, el cual se va a implementar en todos los nuevos empleados que vayan ingresando a *Viejo Amigo* conforme la empresa vaya creciendo, en las nuevas áreas de la organización.

11.6 Política Salarial

Dentro de la política salarial planteada para el diseño de un modelo de negocio para la provisión de servicios de bienestar integral para adultos mayores en la ciudad de Bogotá D.C. se planteó lo siguiente:

Tabla 41 Política Salarial Viejo Amigo

POLÍTICA SALARIAL				
Descripción	Salario	Aportes, ARL y Prestaciones	Costo Mensual	Costo Anual
Gerente General	\$2.500.000	\$ 1.358.250	\$ 3.858.250	\$ 46.299.000
Jefe de Plataformas Web	\$1.500.000	\$ 814.950	\$ 2.314.950	\$ 27.779.400
Contador Público	\$1.500.000	\$ 814.950	\$ 2.314.950	\$ 27.779.400
Operario	\$ 828.116	\$ 449.915	\$ 1.278.031	\$ 15.336.377
Total Política Salarial				\$117.194.177

Fuente: Autores

Según como se evidencia en la tabla 41 Política Salarial *Viejo Amigo*, el total de la política salarial es de \$ 117.194.177 millones de pesos colombianos, distribuidos entre los cuatro empleados de la organización. En la cabeza de la organización el Gerente General tendrá un salario de \$ 2.500.000 de pesos colombianos, seguido por el Jefe de Plataformas Web quien devengará un salario de \$1.500.000 de pesos colombianos mensuales, después se encuentra el Contador Público con un salario de \$ 1.500.000 de pesos colombianos y finalmente el operario con un salario de \$ 828.116 pesos colombianos mensuales.

Tabla 42 Utilidad y Costos Acompañante *Viejo Amigo*

Portafolio	Precio Venta Unitario	Utilidad Viejo Amigo	Costos Viejo Amigo	Utilidad Acompañante
Acompañamiento	\$ 30.000	\$ 21.000	\$ 4.500	\$ 4.500
Grupos	\$ 50.000	\$ 35.000	\$ 7.500	\$ 7.500
Servicios Especiales	\$ 100.000	\$ 70.000	\$ 15.000	\$ 15.000
Nutrición	\$ 70.000	\$ 49.000	\$ 10.500	\$ 10.500
Total	\$ 250.000	\$ 175.000	\$ 37.500	\$ 37.500

Fuente: Autores

Según como se evidencia en la tabla 42 Utilidad y Costos Acompañante *Viejo Amigo* en la parte de arriba, el costo de los “Acompañantes” es del 15% del precio unitario de venta para cada uno de los servicios expuestos en nuestro portafolio de servicios. Esto se representa en un total de \$ 4.500 pesos colombianos por el servicio de una hora de Acompañamiento, \$ 7.500 pesos colombianos por el servicio de Grupos, 10.500 pesos colombianos por los servicios especiales y finalmente 10.500 pesos colombianos por una hora de nutrición.

Dejando de igual manera una utilidad también del 15% del precio unitario de venta para el acompañante del adulto mayor. Por consiguiente, es correcto afirmar que a *Viejo Amigo* le corresponde la utilidad restante del 70% del precio unitario de venta.

CAPITULO 3

12. Objetivo

Elaborar un modelo de negocio por medio de la metodología basada en retos que brinde servicios de bienestar integral para adultos mayores de en la ciudad de Bogotá D.C. a fin de contribuir a mejorar las condiciones de vida y el bienestar psicosocial de esta población.

12.1 Informe de Legalización y Constitución de la sociedad Viejo Amigo S.A.S.

12.1.1 Constitución S.A.S.

La presente propuesta se desarrollará con la constitución de la sociedad por documento privado ante la Cámara de Comercio de Bogotá; será a través de la figura sociedad por acciones simplificada la cual se encuentra reglamentada bajo la Ley 1258 de 2008.

Se escoge el modelo de sociedad por acciones simplificada por los requisitos y beneficios que otorga la referida ley en relación con la responsabilidad de los accionistas y administradores, así como el pago por el capital suscrito en un término no superior a dos años, la exención de cancelar matrícula mercantil el primer año por ser los accionistas menores de treinta y cinco años; la ley prevé para el objeto social el desarrollo de cualquier actividad lícita, sin entrar a definir específicamente lo que desarrollará la empresa, haciendo que sea más factible la

implementación de actividades relacionadas con el servicio que se presente brindar y que irán surgiendo en medida de crecimiento de la empresa.

12.1.2 Relación de Viejo Amigo S.A.S., con otras entidades

Será indispensable obtener el Registro Único Tributario ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, para que le sea asignado un Número de Identificación Tributaria a Viejo Amigo S.A.S., así como para llevar el debido control y obligaciones en materia tributaria, cambiaria y aduanera.

De igual manera, la sociedad Viejo Amigo S.A.S., deberá inscribirse en el Registro de Información Tributaria ante la Secretaría Distrital de Hacienda, teniendo en cuenta que es la entidad correspondiente de gestionar y controlar los recursos fiscales de naturaleza pública.

La sociedad deberá imprimir una política de tratamiento de datos personales conforme lo establece la Ley 1581 de 2012 e informar y registrarse ante la plataforma de la Superintendencia de Industria y Comercio.

12.1.3 Pólizas y Seguros para tener en cuenta

Para el sector empresa y teniendo en cuenta la prestación de servicio que vamos a brindar a través de estudiantes de enfermería, medicina, trabajo social y demás carreras afines, será necesario adquirir un seguro de responsabilidad civil así:

- Profesionales de la salud: está dirigido a preservar los derechos de los clientes tales como: vida, salud, buenas condiciones físicas o mentales e integridad corporal.
- Responsabilidad Civil Extracontractual derivada de cumplimiento: se debe adquirir para respaldar obligaciones derivadas del incumplimiento o cumplimiento del contrato en lo concerniente a: lesiones, fallecimiento y daños materiales generados al cliente.

12.1.4 Documentos a suscribir por el *Adulto Mayor*

Para ofrecer plenamente los servicios estipulados en la propuesta será necesario en todo caso que el adulto mayor suscriba con la sociedad una serie de documentos que sirvan como prueba de las actividades desarrolladas por los contratistas y empleados.

- **Consentimiento informado:** A través de este procedimiento se garantizará que el adulto mayor o cliente ha decidido voluntariamente y sin coacción alguna tomar un servicio o realizarse cierto tratamiento; de igual manera, la sociedad deberá asegurarse que el personal que vaya a proceder con el tratamiento explique de manera integra al adulto mayor o cliente el desarrollo y en que consiste el servicio, así como también, las posibles consecuencias que se deriven de la actuación
- **Autorización de tratamiento de datos:** Conforme a la Ley 1581 de 2012, la sociedad deberá llevar un registro actualizado y rectificar a su vez la información recolectada de todos los clientes, quienes a su vez, deberán otorgar el tratamiento de datos con fines administrativos.

Referencias Bibliográficas

- Asociación Colombiana de Geriatría y gerontología* . (06 de 06 de 2018). Recuperado el 2018, de <http://acgg.org.co/>.
- Banco de la Republica. (08 de 2018). *Banco de la Republica*. Recuperado el 29 de 09 de 2018, de <http://www.banrep.gov.co/es/ipc>
- Bien Y Saludable. (2018). *Bien Y saludable*. Recuperado el 27 de 09 de 2018, de <http://www.bienysaludable.com/ejercicio/las-tendencias-fitness-para-2018>
- Buen Hijo. (2018). *Buen Hijo*. Recuperado el 29 de 09 de 2018, de <http://www.buenhijo.com/>
- Catalina, R. G. (29 de 05 de 2018). *El Tiempo*. Recuperado el 12 de 12 de 2018, de [eltiempo.com: https://www.eltiempo.com/vida/sin-hijos-por-la-salud-del-planeta-223610](http://www.eltiempo.com/vida/sin-hijos-por-la-salud-del-planeta-223610)
- Contreras, M. P., & Romero, J. C. (20 de 09 de 2018). *Corficolombiana*. Recuperado el 29 de 09 de 2018, de https://www.corficolombiana.com/wps/wcm/connect/corficolombiana/cae309aa-9f7b-4058-b7c8-8f8bd54bbdcb/II200918.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=cae309aa-9f7b-4058-b7c8-8f8bd54bbdcb
- Corficolombiana. (2019). *Corficolombiana*. Recuperado el 30 de 09 de 2018, de <https://www.corficolombiana.com/wps/portal/corficolombiana/web/inicio/analisis-mercados/investigaciones-economicas/proyecciones-economicas>
- DANE. (09 de 2007). *Proyecciones de Poblacion 2005 -2020*. Recuperado el 23 de 09 de 2018, de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/poblacion/proyepobla06_20/8Tablasvida1985_2020.pdf
- DANE. (09 de 2018). *DANE*. Recuperado el 22 de 09 de 2018, de <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>
- DANE. (15 de 10 de 2019). *DANE*. Obtenido de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/bol_ipc_may19.pdf
- Echeverry, L. M. (18 de 09 de 2018). *Dirección de Marketing*. Bogotá D.C.
- Envejecimientoenred. (25 de 08 de 2016). *envejecimientoenred.es*. Recuperado el 27 de 09 de 2018, de <https://envejecimientoenred.wordpress.com/2016/08/25/experiencias-sobre-envejecimiento-en-espana-chile-y-mexico/>
- Guardián, D. (15 de 10 de 2019). Obtenido de <https://www.dulceguardian.com/>
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación Cuarta Edición*. Mexico: MC Graw Hill.

- Julian Sabogal. (05 de septiembre de 2018). *rcnRadio*. Recuperado el 20 de septiembre de 2018, de <https://www.rcnradio.com/bogota/poblacion-de-bogota-es-la-que-envejece-mas-rapido-en-colombia>
- Ministerio de Salud y Protección Social - Departamento Administrativo de Ciencia Tecnología e Innovación. (2016). *Encuesta SABE Colombia: Situación*. Colombia,.
- Portafolio.com. (17 de 04 de 2018). *Portafolio.com*. Recuperado el 29 de 09 de 2018, de <http://www.portafolio.co/economia/crecimiento-de-la-sera-mas-solido-en-el-segundo-semester-bbva-516262>
- Portafolio.com. (15 de 10 de 2019). *Portafolio.com*. Recuperado el 28 de 09 de 2018, de <https://www.portafolio.co/economia/analisis-sobre-los-resultados-del-pib-del-segundo-trimestre-de-2019-532617>
- Proyecto Hombre Madrid. (01 de 09 de 2018). *Proyecto Hombre Madrid*. Recuperado el 30 de 09 de 2018, de <http://www.proyectohombremadrid.org/wordpress/colabora/>
- Pródigos. (2017). *Prodigosapp*. Recuperado el 30 de 09 de 2018, de <https://www.prodigosapp.com/>
- Pródigos. (2019). <https://www.prodigosapp.com>. Recuperado el 23 de 9 de 2019
- RCN. (2019). Obtenido de <https://www.rcnradio.com/recomendado-del-editor/nietos-domicilio-la-mision-para-acompanar-y-entretener-abuelos-solitarios>
- Redaccion Digital Blu Radio. (02 de 02 de 2018). *Blu Radio*. Recuperado el 29 de 09 de 2018, de <https://www.bluradio.com/bucaramanga/conozca-buen-hijo-la-app-inspirada-en-los-adultos-mayores-167991>
- Superprof. (25 de 05 de 2016). *Superprof Blog*. Recuperado el 29 de 09 de 2018, de <https://www.superprof.es/blog/los-origenes-del-fitness/>