

ANEXO 2

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Valledupar, 23 de septiembre de 2009

Marque con una
Tesis Trabajo de Grado XXX

Señores
BIBLIOTECA GENERAL
Ciudad

Estimados Señores:

Nosotros, ERIKA MAYA CIANCI, MARIA ELOISA ARAUJO MORON, LOURDES MERCEDES PAVAJEAU GUTIERREZ Y RAFAEL ENRIQUE DE ALBA, identificados con C.C. No. 49.772.191, 22.584.323, 32.609.203 y 12.436.986 respectivamente, autores del trabajo de grado titulado IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO, RECREACIÓN Y USO DE TIEMPO LIBRE DE ADULTOS MAYORES ASOCIADOS Y BENEFICIARIOS DE COOMEVA EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR, presentado y aprobado en el año 2009 como requisito para optar al título de **ESPECIALISTA EN GERENCIA DE MERCADEO**; autorizamos a la Biblioteca General para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en la página Web de la Facultad de la Biblioteca General y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CDROM o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "**Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores**", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

ERIKA MAYA CIANCI c.c. 49.772.191	Erika Maya C. 4977291
MARIA ELOISA ARAUJO MORON C.C. 22.584.323	Maria Eloisa M. 22584323
LOURDES PAVAJEAU GUTIERREZ c.c. 32.609.203	Lourdes El. PavaJean. 32609203
RAFAEL ENRIQUE DE ALBA c.c. 12.436.986	Rafael E. 12436986

**IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO, RECREACIÓN
Y USO DE TIEMPO LIBRE DE ADULTOS MAYORES ASOCIADOS Y
BENEFICIARIOS DE COOMEVA EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR**

**MARÍA ELOÍSA ARAUJO MORÓN
RAFAEL ENRIQUE DE ALBA
LOURDES PAVAJEAU GUTIÉRREZ
ERIKA MAYA CIANCI**

**UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MERCADEO
VALLEDUPAR
2009**

**IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO, RECREACIÓN
Y USO DE TIEMPO LIBRE DE ADULTOS MAYORES ASOCIADOS Y
BENEFICIARIOS DE COOMEVA EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR**

**MARÍA ELOÍSA ARAUJO MORÓN
RAFAEL ENRIQUE DE ALBA
LOURDES PAVAJEAU GUTIÉRREZ
ERIKA MAYA CIANCI**

**Trabajo de grado especializado presentado como requisito para optar al
título de Especialista en Gerencia de Mercadeo**

**VÍCTOR ELIAS ECHEVERRY GÓMEZ
Asesor de Trabajo de Grado**

**UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MERCADEO
VALLEDUPAR
2009**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
1. ANTECEDENTES	14
1.1 LA CORPORACIÓN.....	15
1.1.1 Corporación Coomeva.	15
1.1.2 Coomeva EPS.....	15
1.1.3 Coomeva Medicina Prepagada.	16
1.1.4 Turismo Coomeva.....	16
1.1.5 Fundación Coomeva..	17
1.1.6 Solidaridad y Seguros.	17
2. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	18
2.1 ¿QUE ES EL PROGRAMA COOMEVA VIDA PLENA?	18
2.2 ¿QUÉ OFRECERÁ EL PROGRAMA?	18
2.3 ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL PROGRAMA	19
2.4 PUNTOS FUERTES Y VENTAJAS.....	22
2.5 CLIENTE	23
2.6 MERCADO POTENCIAL.....	23
2.7 ENCUESTA REALIZADA.....	26
3. ESTUDIO DE LA COMPETENCIA.....	31
4. PLAN DE MARKETING.....	35
4.1 ANÁLISIS DOFA	35

4.2 POLÍTICA DE PRODUCTO	36
4.3 POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.....	37
4.4 POLÍTICA DE PRECIOS.....	38
4.5 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	38
4.5.1 Estrategia De E-Mail Marketing.....	40
4.5.1 Estrategia de e-móvil marketing.....	41
4.5.2 Piezas publicitarias.....	41
4.5.3 Estrategia	42
 5. PLAN ORGANIZACIONAL Y RECURSOS	 44
5.1 DIRECCIÓN Y GERENCIA	44
5.2 CONDICIONES DE TRABAJO Y REMUNERATIVAS.	45
 6. FACTIBILIDAD TÉCNICA	 47
 7. FACTIBILIDAD ECONOMICA.....	 53
7.1 PREMISAS IMPORTANTES.....	53
7.2 INDICADORES	54
 8. CONCLUSIONES.....	 56
 BIBLIOGRAFIA	 58
 ANEXOS	 58

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Asociados mayores de 60 años.....	24
Gráfica 2. Asociados entre 50 y 59 años.....	24
Gráfica 3. Opinión sobre programa con servicios integrales para personas mayores de 60 años.....	27
Gráfica 4. Opción en el programa integral.....	27
Gráfica 5. Elección en Recreación.....	28
Gráfica 6. Opción en el campo de capacitación	29
Gráfica 7. Opción en el campo de turismo	30
Gráfica 8. Opción en destino de turismo.....	30

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Esquema de remuneración salarial	46
Tabla 2. Esquema Contratación de Profesionales Especializados.....	46
Tabla 3. Presupuesto de Ingresos	54
Tabla 4. Total costos anuales	54

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Modelo encuesta	59
Anexo B. Formato valoración medica	61
Anexo C. Evaluación de satisfacción	63
Anexo D. Programación y presupuesto de actividades.....	64
Anexo E. Resumen ejecutivo.....	70
Anexo F. Pieza publicitaria 1. Pendón	72
Anexo G. Pieza publicitaria 2 – Brochure.....	73
Anexo H. Pieza publicitaria 3 – Volante.....	74
Anexo I. Pieza publicitaria 4 – Souvenirs	75
Anexo J. Perfil del cargo de Auxiliar de Servicio al Cliente.....	76
Anexo K. Perfil del cargo de Coordinador Regional.	76
Anexo L. Formulario de la Descripción de la Tesis y/o del Trabajo de Grado	778

INTRODUCCIÓN

Dentro de la construcción de los programas que ofrecen alternativas de cuidados y esparcimiento para los adultos mayores, el mercado no ofrece muchas alternativas, algunos están orientados hacia el aspecto de prevención (caso de las EPS) y otros hacia el aspecto de la recreación (caso de las Cajas de Compensación), no existe uno integral que apunte hacia una senectud productiva, integral y exitosa.

La idea de negocio consiste en crear dentro de Coomeva Cooperativa en Valledupar y **para los Asociados y beneficiarios adultos mayores**, un programa que tenga elementos relacionados con la senectud, desarrollo humano, responsabilidad social, capital social, cooperativismo, mutualidad, solidaridad y previsión, terminando con una propuesta de cruce de los servicios empresariales de La Cooperativa y la implementación de un modelo de envejecimiento exitoso.

Este documento muestra antecedentes históricos relacionados con el proyecto, acciones y servicios para personas mayores que actualmente se llevan a cabo, datos estadísticos, marco conceptual de referencia, perfil del Asociado, fases de implementación del proyecto, cruce de variables , objetivos estratégicos y de impacto .

A través de este programa se ofrecerá a los Asociados de la cooperativa, herramientas para envejecer con éxito, de manera que desde su ingreso sean guiados a ser gestores de su desarrollo humano, construir y preparar una vejez con seguridad y dignidad, para que sean considerados personas útiles a sí mismas, a la familia y a la sociedad.

En Coomeva los Asociados mayores de 60 años corresponden aproximadamente al 8.3% de la población a nivel nacional, pero los padres y cónyuges de los Asociados que también estén en esta edad, son parte de la población objetivo de este programa.¹ En Valledupar esta cifra corresponde al 4.9% de la población de la zona.

El objetivo principal de este trabajo esta encaminado a la implementación del programa 'Vida Plena' en Valledupar. Para ello se tiene como objetivo ofrecer a los Asociados alternativas de envejecimiento exitoso que contribuyan a que los adultos mayores disfruten plenamente esta etapa de su vida y los que aún no están en esta etapa se preparen para que también puedan hacerlo, así mismo conformar con este grupo de Asociados una comunidad selecta, gestora de su propio desarrollo y que una vez reciban el Auxilio de Perseverancia², encuentren

¹ Tomado de <http://vidapenplenitud.coomeva.com.co/publicaciones.php?id=25041>

² Auxilio de Perseverancia: beneficio económico que recibe el Asociado al llegar a Adulto Mayor.

razones para continuar perteneciendo a La Cooperativa y puedan seguir obteniendo beneficios acordes a sus intereses en esta etapa del ciclo vital.

Coomeva es una organización cooperativa de profesionales y sus familias que se asocian para satisfacer necesidades comunes mediante la producción de bienes y servicios y la generación de oportunidades de desarrollo.

Coomeva Cooperativa, fue fundada hace 45 años, nació en Cali el 4 de marzo de 1964 gracias a la unión de 27 médicos que encontraron en el cooperativismo la mejor respuesta para satisfacer las necesidades de seguridad social.

Tiene como Visión Corporativa “Ser un exitoso modelo empresarial de la economía solidaria, reconocida como fuente de solución a la necesidades y expectativas del profesional colombiano y su familia” .

Su Misión es “Contribuir al desarrollo integral del Asociado y su familia, al fortalecimiento del sector solidario y a la construcción de capital social en Colombia”

A partir de la concepción de esta misión, para el programa Vida Plena nos planteamos los siguientes objetivos:

- Ofrecer a los Asociados de Coomeva Cooperativa Valledupar un programa de envejecimiento exitoso que contribuya a que los adultos mayores disfruten

plenamente esta etapa de sus vidas y los que aun no están en esta etapa se preparen para que también puedan hacerlo.

- Conformar con este grupo de Asociados de Coomeva Cooperativa Valledupar una comunidad selecta, gestora de su propio desarrollo.
- Lograr que el Asociado después de obtener su Auxilio de Perseverancia encuentre razones para continuar perteneciendo a la cooperativa y pueda seguir obteniendo beneficios de acuerdo a sus intereses en esta etapa del ciclo vital.
- Ser líderes en la implementación de las estrategias de impacto en el desarrollo humano de los Asociados en Valledupar.
- Ser un programa complementario para la consecución, permanencia y fidelización de nuestros Asociados actuales y potenciales.

El portafolio integral que Coomeva Cooperativa ofrece para los Asociados y su grupo familiar comprende servicios de turismo, recreación, educación, seguros, financieros: ahorro y crédito, mutuales: auxilios por incapacidades, vejez, muerte y auxilio funerario.

El propósito fundamental de Coomeva es generar permanentemente programas y servicios que agreguen valor para lograr la permanencia del Asociado la

Cooperativa, por eso se diseñan nuevos productos y servicios que apunten a la satisfacción de sus necesidades y a la participación de la familia en los beneficios.

La atención del Adulto Mayor en Coomeva es una necesidad sentida, por ser un segmento de la población de Asociados y beneficiarios desatendida, ya que en ninguna de las empresas del Grupo existen programas específicamente organizados para atenderlos.

Con base en esta necesidad y teniendo en cuenta la estructura organizacional de Coomeva, que se convierte en una ventaja comparativa, se pensó en la organización de un programa que integre a todas las empresas del grupo, en beneficio de esta población a través de actividades diseñadas para ellos de forma continua, permanente y sistemática. Se toma como muestra la población de la zona Valledupar, en donde hay una población aproximada de 107 Asociados y 1776 beneficiarios mayores de 60 años³.

Esta población posee un gran potencial representado en conocimiento, capacidad de pago, experiencia, tiempo libre, disposición de vivir de forma activa su etapa de adulto mayor, características que se pretende aprovechar para la construcción del programa y a la vez desarrollar actividades en diferentes frentes que fortalezcan sus satisfactores de vida.

³ Datos Portal de Asociados Coomeva a Abril de 2009

Para el desarrollo de la detección de expectativas de la población trabajada adjuntamos encuesta (Ver Anexo A. Encuesta) que se aplica a la muestra seleccionada, así como el análisis DOFA que se le ha realizado a la investigación.

1. ANTECEDENTES

A continuación se presentan los antecedentes históricos relacionados con el proyecto, acciones y servicios para personas mayores que actualmente se llevan a cabo de manera aislada, en cada una de las empresas y unidades de negocio que conforman 'El Grupo Empresarial COOMEVA'. Esto se elaboró revisando las páginas de internet e intranet donde se ofrecen los servicios de Coomeva y realizando un cruce particular hacia la población adulta mayor.

Las empresas y unidades de negocio⁴ en las que se encontró sinergia con el programa son:

- Corporación Coomeva
- Coomeva EPS

⁴ Coomeva como Grupo Empresarial está compuesta por 12 empresas y 3 Unidades de Negocios y en su conjunto prestan servicios y beneficios a los Asociados de la Cooperativa.

- Coomeva Medicina Prepagada
- Turismo Coomeva
- Solidaridad y Seguros Coomeva
- Fundación Coomeva

1.1 LA CORPORACIÓN

1.1.1 Corporación Coomeva. Se realizan salidas especiales que iniciaron con la población mayor, pero que por solicitud de los participantes se fueron transformando en salidas familiares.

La cooperativa cuenta con descuentos para que las personas accedan a actividad física (convenios con gimnasios).

En la actualidad no existe un grupo conformado de adulto mayor con identidad de Coomeva, pero si se realizan actividades relacionadas con el Turismo Día.

1.1.2 Coomeva EPS. Coomeva EPS en su página de Internet ofrece servicios a adultos y adultos mayores, sin embargo, se confirmó que las acciones son sólo con los adultos y desde la prevención; su objetivo está relacionado con fortalecer las relaciones intrafamiliares, el uso adecuado del tiempo, el auto cuidado y el mantenimiento de la salud.

Los servicios son los siguientes:

- Tratamiento y control de las enfermedades crónicas.
- Valoración médica preventiva
- Salud oral preventiva
- Consulta oftalmológica preventiva
- Consejería en sexualidad responsable y sana
- Detección temprana de cáncer de cérvix
- Detección temprana de cáncer de próstata

Además en la página www.saludcoomeva.com.co, tiene un link informativo sobre recomendaciones de hábitos saludables, enfermedades, consejos.

1.1.3 Coomeva Medicina Prepagada. Desde el área de Promoción y Prevención se promocionan programas para la mujer, los adultos, niños y adolescentes; no aparecen programas para Adultos Mayores. En los programas para adultos ofrecen programas preventivos relacionados con diabetes, obesidad, dislipidemias, hipertensión, ejercicio físico y salud.

1.1.4 Turismo Coomeva. No existen programas específicos para los adultos mayores, sin embargo en los últimos 2 años se han realizado 2 excursiones internacionales, con un promedio de participación de 25 personas.

Se han realizado algunos intentos desde lo individual y convocar salidas pero no han tenido éxito.⁵

⁵ Entrevista con Karina Martínez, Jefe Regional Turismo Coomeva Cooperativa Barranquilla.

1.1.5 Fundación Coomeva. No existen programas para Adultos Mayores, se han realizado convocatorias para conformar el banco de expertos, pero no han dado resultado.

1.1.6 Solidaridad y Seguros. Existe el Auxilio de Perseverancia, para las personas que cumplen 65 años. A esta edad se le hace entrega al Asociado del dinero ahorrado a través del Fondo de Solidaridad, después de esta entrega no existen más acciones; sin embargo el Asociado puede continuar en La Cooperativa.

2. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

2.1 ¿QUE ES EL PROGRAMA COOMEVA VIDA PLENA?

Es la construcción de un modelo de envejecimiento exitoso con los Asociados, el cual visualiza acciones que benefician a la población mayor de 60 años y procesos colectivos intergeneracionales que promoverán un envejecimiento con calidad y una vejez autónoma, sana y participativa.

A través de este programa se propone ofrecer a los Asociados herramientas para envejecer con éxito, de manera que desde su ingreso a la Cooperativa sean guiados a ser gestores de su desarrollo humano, construir y preparar una etapa de adulto mayor con seguridad y dignidad, para que sean considerados personas útiles a sí mismas, a la familia y a la sociedad.

2.2 ¿QUÉ OFRECERÁ EL PROGRAMA?

Un portafolio de servicios y prevención especializado, acorde con las características, necesidades y expectativas de los Asociados adultos mayores de Valledupar, tales como: deporte adecuado a las características de los

participantes, talleres, charlas, salidas turísticas, encuentros, orientación en salud, voluntariados, opción de ofrecer sus conocimientos en asesorías, entre otros.

2.3 ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL PROGRAMA

Coomeva Vida Plena hará énfasis en las actividades que promuevan estilos de vida saludable, entre los cuáles se desarrollan programas relacionados con el acondicionamiento físico, la hidroterapia, yoga, taichí, natación, memoria vital, familiarización online, tardes de juegos de mesa y demás actividades que promuevan la autonomía y el mejoramiento de la salud; para el desarrollo de estos programas se realiza una valoración médica inicial y luego se realizan las valoraciones psicológicas y físicas pertinentes tendientes a levantar líneas de base y el seguimiento evaluativo de los participantes alrededor de test iniciales y seguimientos trimestrales.

- **Valoración Médica:** Evaluación médica realizada al inicio de la participación del programa, la cual permite dar un diagnostico inicial y diseñar los programas de acondicionamiento físico acorde a las necesidades, estas valoraciones médicas serán realizadas en Valledupar por Coomeva Medicina Prepagada.

- **Valoración física:** Tamizaje relacionado con la capacidad aeróbica y los arcos de movilidad con los que ingresan los participantes del programa de acondicionamiento físico e hidroterapia, el cual permitirá reforzar la evaluación

inicial general realizada por Medicina Prepagada. Esta valoración será realizada por los fisioterapeutas que ejecutan los programas.

- **Acondicionamiento Físico:** Práctica de ejercicios corporales que mejoren la movilidad articular, la capacidad aeróbica y la autonomía física en las personas mayores. Su práctica tiene secuencias de tres veces semanales y una hora de intensidad por cada sesión. Estas sesiones se orientarán por Licenciados en Educación física y salud, fisioterapeutas que además tienen énfasis en trabajo físico con personas mayores.

- **Hidroterapia:** Es la utilización del agua como medio terapéutico, y preventivo para el mejoramiento de arcos de movilidad articular y reforzamiento muscular en personas mayores con patologías osteoarticulares.

- **Natación:** Consiste en el aprendizaje y /o reforzamiento de técnicas de natación en forma básica que permitan la autonomía en el medio acuático. En ella se desarrollan tres fases de acuerdo al nivel en el que lleguen los participantes:

- Principiantes
- Intermedios
- Avanzados

- **El Taichí:** es un tesoro cultural de china, conocido por las secuencias de movimientos que realizan sus practicantes. En estas secuencias se observa: unión de la conciencia y el movimiento corporal, lentitud, flexibilidad, circularidad, continuidad, suavidad y firmeza; características que transmiten un sentimiento de armonía y serenidad contribuyendo al mejoramiento de la salud.

- **Memoria Vital:** Programa especializado para el fortalecimiento de la memoria inmediata y la disminución de olvidos frecuentes, situaciones que aquejan a las personas mayores; con este programa se busca disminuir los eventos recurrentes de olvido reciente en los participantes y mejorar los niveles de plasticidad cerebral en el grupo de personas participantes, en el se desarrollan procesos de evaluación para identificación de las quejas de olvido más frecuentes y se proporcionan técnicas y ejercicios que favorecen la capacidad del recuerdo reciente.

- **Baile:** En esta actividad se lleva una rutina con estiramiento muscular y calentamiento previo, con el propósito de mejorar la coordinación y capacidad aeróbica; es una oportunidad de socialización y aprendizaje para los mayores. El tipo de género es variado: tropical, folklore del pacífico, costa atlántica, salsa, merengue, chachachá entre otros.

- **Familiarización On-line:** con esta actividad se busca llevar al adulto mayor a la familiarización con la tecnología del internet, posibilidad de hacer uso del blog de Coomeva, armar el club de Vida Plena en el Facebook, tener su correo electrónico

y puedan estar en contacto con sus hijos, nietos y amigos a través de esta herramienta global.

- **Tardes de juegos de mesa:** con esta actividad se pretende que tengan un espacio para compartir y departir con los otros miembros del Programa de Vida Plena desarrollando una actividad que los distraiga, relaje y logren tener compañía y conversaciones agradables y amenas, a través del juego. Culturalmente existen juegos de mesa que son preferidos por la población adulta, como son el dominó, parqués y cartas.

- **Caminatas ecológicas:** Con esta actividad se pretende ofrecer alternativas de turismo por un día, a lugares rurales a los cuales asistirán acompañados de un guía y una enfermera para supervisar su estado y rendimiento.

2.4 PUNTOS FUERTES Y VENTAJAS

La marca 'Coomeva', le da al programa, el respaldo de una compañía organizada, con mucha trayectoria y experiencia en el manejo y atención de Asociados en sus diferentes etapas de la vida, así como la financiación, ya que los ingresos del programa provendrán del recaudado del Fondo de Calamidad en un porcentaje, brindando solidez económica al proyecto.

La inversión y la estructura comercial es asumida 100% por la Cooperativa, reduciendo el riesgo inicial del proyecto.

Una de las ventajas del programa 'Vida Plena', es que al estar dirigido a un segmento de la población específico dentro de los Asociados, crea una mayor seguridad dentro de las actividades de promoción del mismo y se tiene garantizada la población y su crecimiento progresivo.

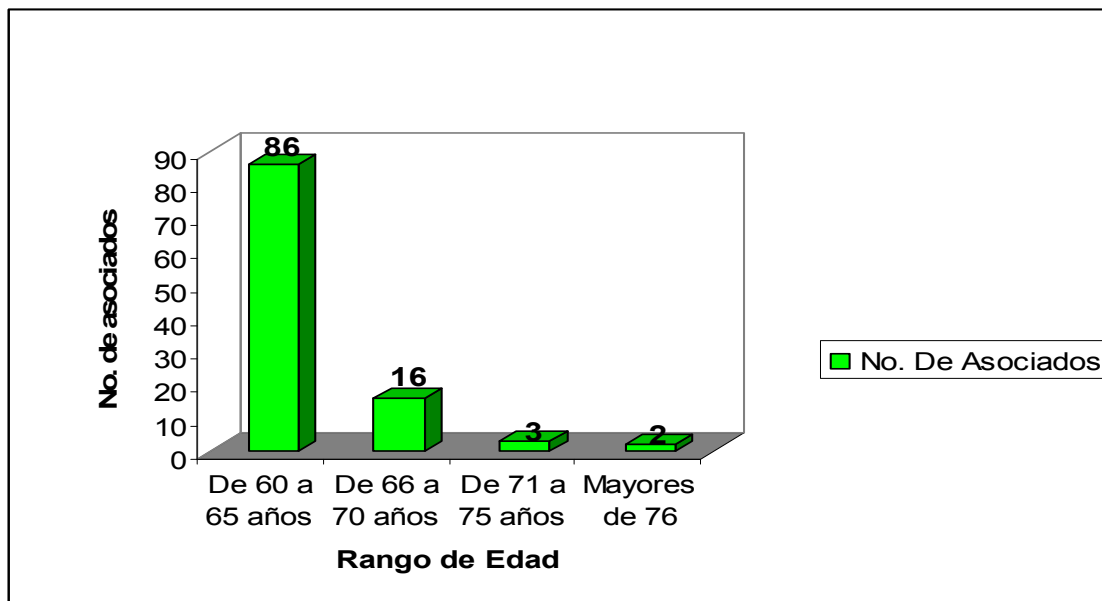
2.5 CLIENTE

El programa 'Vida Plena', ésta dirigido a los Asociados a la Cooperativa en Valledupar, personas que en su mayoría son profesionales adultos, mayores de 60 años, con trayectoria académica y laboral, capacidad de pago, disposición de tiempo y un gran potencial de conocimiento para ponerlo a disposición de los demás Asociados a la cooperativa, manteniendo de esta forma su productividad. Así mismo hacen parte del programa los padres de los Asociados que cuenten con las condiciones necesarias para pertenecer al programa.

2.6 MERCADO POTENCIAL

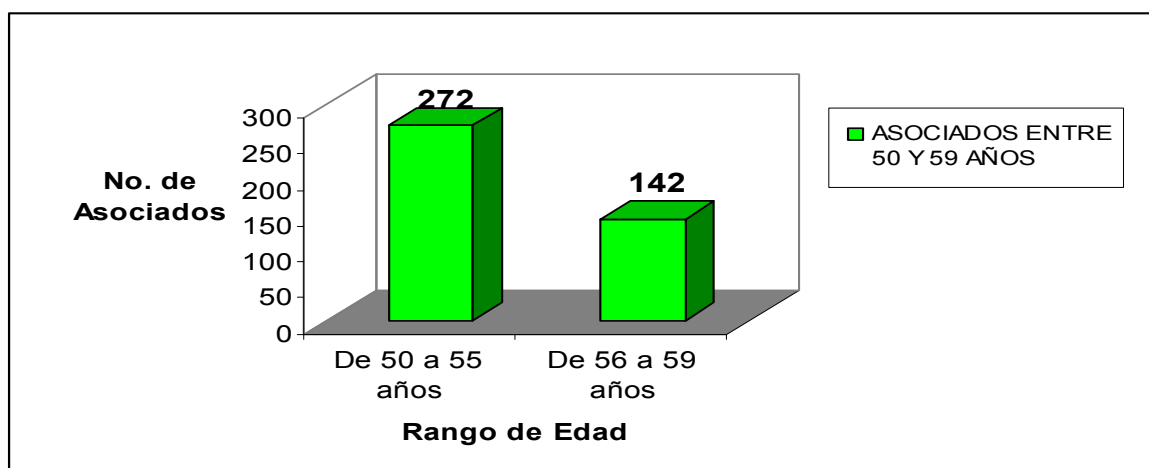
El mercado actual está representado por 107 Asociados. En la siguiente gráfica se muestra la población por rangos de edad:

Gráfica 1. Asociados mayores de 60 años



El mercado potencial está representado por 414 Asociados que actualmente se encuentran en el rango de edad de 50 a 59 años, y que sería la población en una proyección de 10 años que le daría continuidad al programa. En la gráfica siguiente se muestra por rango de edades.

Gráfica 2. Asociados entre 50 y 59 años



Analizando las situaciones de proyección futura de crecimiento de la población objetivo del programa, es benéfico y promisorio ya que al desarrollar las actividades de sensibilización para los Asociados menores de 60 años se va formando a los participantes activos del programa vida plena, de ahí que es fundamental el desarrollo y el énfasis en el trabajo con dicha población.

Como podemos ver en la gráfica 1, en el corto y mediano plazo crecería en cantidad, en un número de 142 personas, lo cual representa un crecimiento promedio anual del 33%, múltiples beneficios y una población diversa que permita realizar mayor número de actividades, variedad de eventos, logrando la consolidación del grupo.

En la medida que la población del programa sea mayor se constituirá para Coomeva, como empresa, en la oportunidad de aumentar la sinergia entre las otras unidades de negocio y el programa 'Vida Plena', pues al concentrar la población adulta mayor se podrá analizar qué otros servicios, por ejemplo financieros o planes de protección a través del Fondo de Solidaridad, se pueden crear para la población adulta mayor.

Además, al fortalecer la constitución del programa y promocionarlo a través de un voz a voz positivo, por parte de los participantes, este será cada vez más una herramienta de fidelización que incidirá en la disminución de los índices de

deserción en Coomeva Cooperativa, teniendo en cuenta que podrán participar de manera más activa los beneficiarios de los Asociados.

2.7 ENCUESTA REALIZADA

Para tener un punto de referencia de los gustos de nuestros Asociados y del nivel de aceptación que pueda tener el Programa Vida Plena en Valledupar, se realizó una encuesta a ciento diez (110) de los Asociados actuales de Coomeva Cooperativa basados en los siguientes datos muestrales:

Tamaño de la muestra	n:	109,834889
Tamaño de la población	N:	808
Porcentaje de veces que se produce un fenómeno	P:	0,5
La no ocurrencia de un fenómeno	Q:	0,5
Error máximo	E:	0,07
Valor en la tabla normal para un grado de confianza de 95%	Z:	1,93

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N - 1) \times \left(\frac{E}{Z}\right)^2 + P \times Q} = \frac{N \times 0.5 \times 0.5}{(N - 1) \times \left(\frac{0.07}{1.96}\right)^2 + (0.5 \times 0.5)}$$

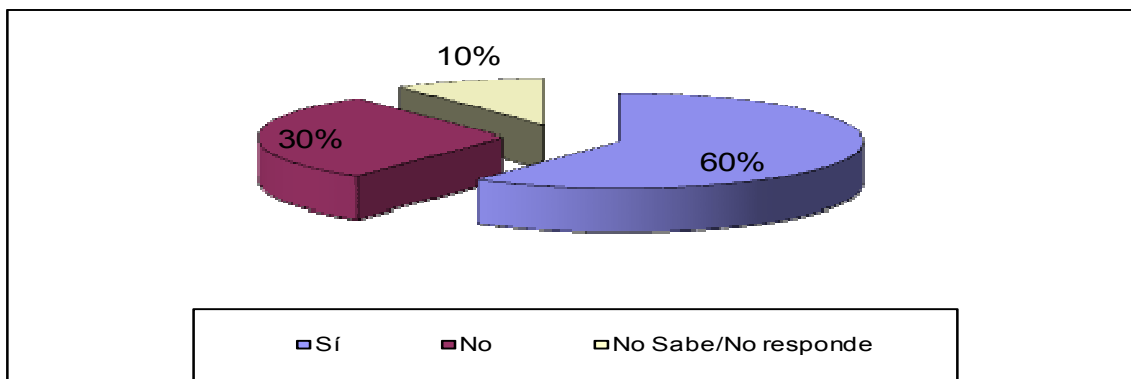
$$= \boxed{109,834889}$$

Resultados de la encuesta realizada:

1. ¿Le interesaría a usted que Coomeva le ofreciera un programa con servicios integrales para personas mayores de 60 años?

Sí	66	60%
No	33	30%
No Sabe/No responde	11	10%
	110	100%

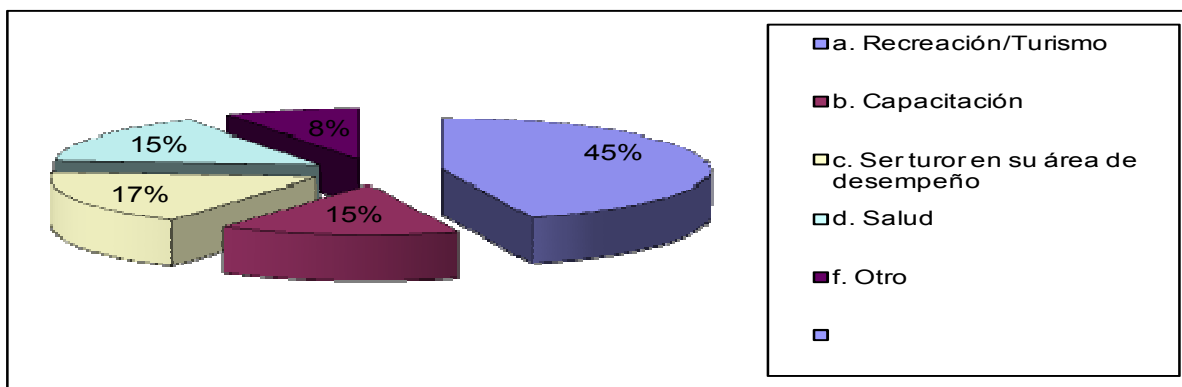
Gráfica 3. Opinión sobre programa con servicios integrales para personas mayores de 60 años



2. Si tuviera oportunidad de pertenecer a un programa integral para mayores de 60 años, cuáles de las siguientes opciones le interesaría?

a. Recreación/Turismo	49	45%
b. Capacitación	16	15%
c. Ser tutor en su área de desempeño	19	17%
d. Salud	17	15%
f. Otro	9	8%
	110	100%

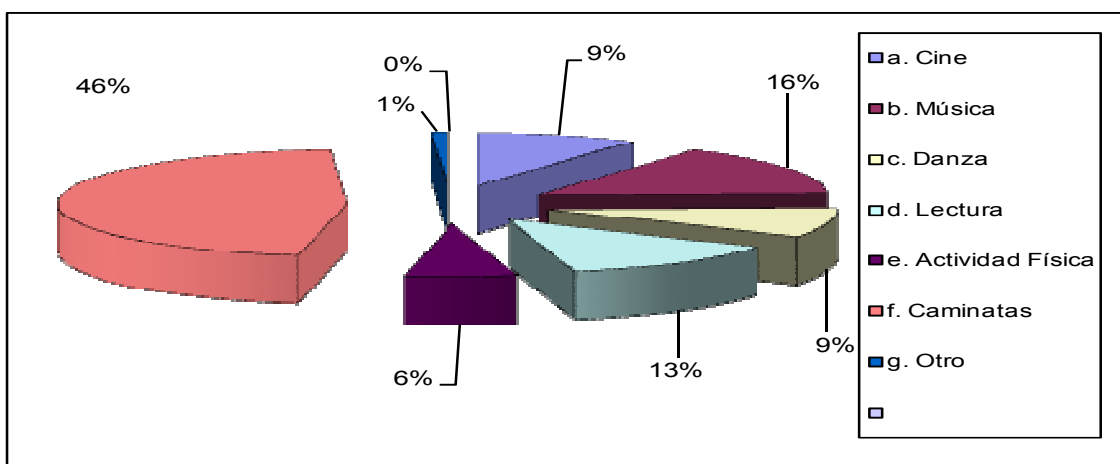
Gráfica 4. Opción en el programa integral



3. En el campo de la recreación cuál de las siguientes opciones sería su principal elección?

a. Cine	10	9%
b. Música	17	15%
c. Danza	10	9%
d. Lectura	14	13%
e. Actividad Física	7	6%
f. Caminatas	51	46%
g. Otro	1	1%
	110	100%

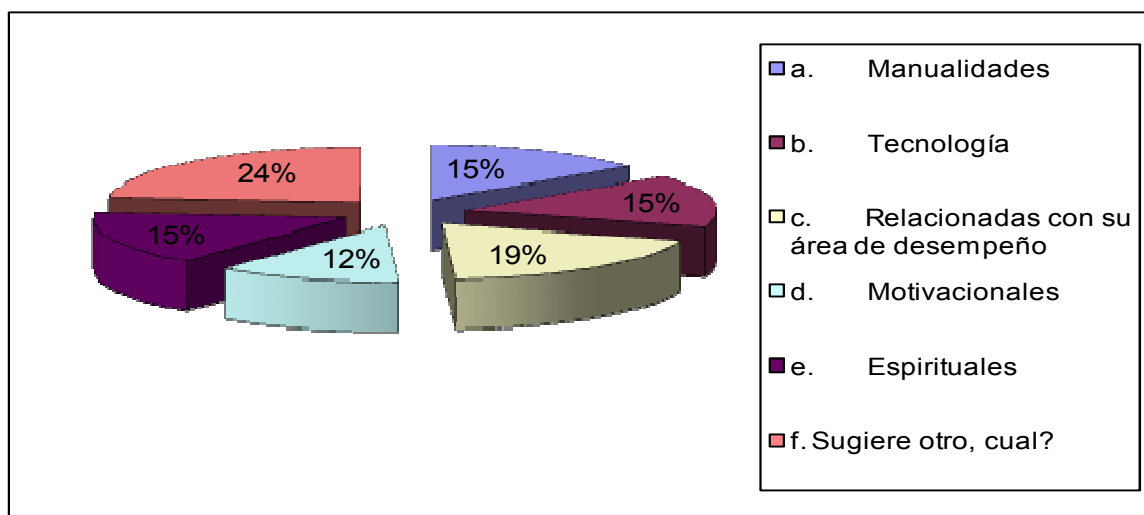
Gráfica 5. Elección en Recreación



4. ¿En el campo de capacitación qué áreas serán de su agrado e interés?

a. Manualidades	16	15%
b. Tecnología	17	15%
c. Relacionadas con su área de desempe	21	19%
d. Motivacionales	13	12%
e. Espirituales	17	15%
f. Sugiere otro, cual?	26	24%
	110	100%

Gráfica 6. Opción en el campo de capacitación

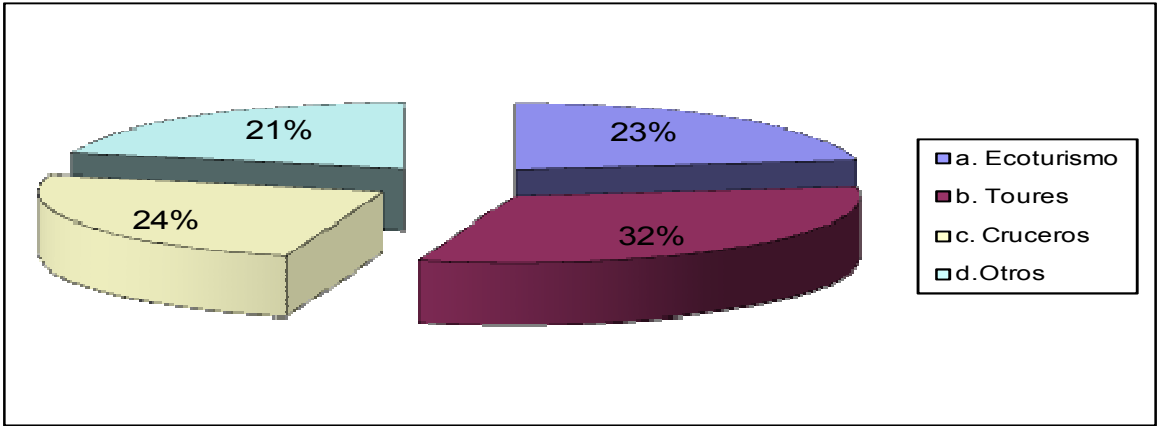


El 19% de la población manifiesta tener interés en temas relacionados con su área de desempeño, teniendo una tendencia marcada los licenciados con capacitaciones en docencia universitaria. El 24% marcó otros, entre los que se mencionan temas de carácter administrativo y empresarial.

5. ¿En el campo del turismo cuál de las siguientes opciones sería su principal elección?

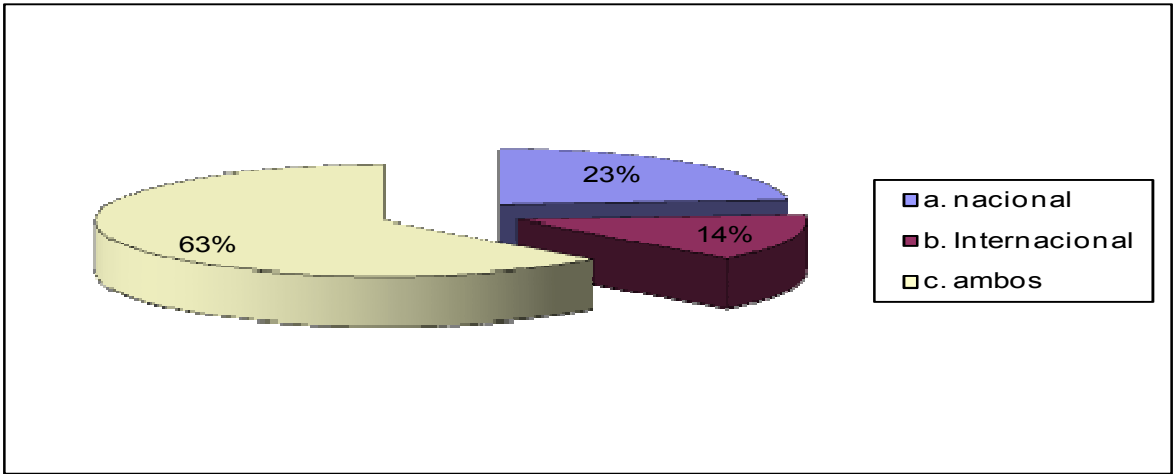
a. Ecoturismo	25	23%
b. Toures	35	32%
c. Cruceros	27	25%
d.Otros	23	21%
	110	100%

Gráfica 7. Opción en el campo de turismo



Prefiere destinos		
a. nacional	26	24%
b. Internacional	15	14%
c. ambos	69	63%
	110	100%

Gráfica 8. Opción en destino de turismo



3. ESTUDIO DE LA COMPETENCIA

Se puede afirmar que una competencia directa no existe en la ciudad. Se encontro acciones aisladas desarrolladas por las EPS, con sus programas de Prevención en Salud y las actividades de Recreación desarrolladas por Comfacsar siendo ésta la que más organizada tiene sus actividades, además de programas desarrollados por las entidades gubernamentales.

Por parte de las EPS como SALUDCOOP, SALUDTOTAL, SALUDVIDA, entre otras, tenemos que éstas desarrollan actividades encaminadas a planes de atención integral a pacientes con diabetes y/o hipertensión, siendo claro que dentro de los pacientes con estas patologías la mayoría se encuentra en el rango de edad objetivo de nuestro programa, estas instituciones desarrollan sólo actividades encaminadas a la capacitación y control en este tipo de enfermedades.

Entre los beneficios que prestan estas instituciones con este tipo de programas encontramos:

- Manejo integral de la enfermedad
- Consultas médicas
- Consulta de enfermería
- Asesoría nutricional
- Higiene oral
- Asesoría en condicionamiento físico
- Taller de ejercicios
- Educación grupal

- Actividades preventivas

La caja de compensación COMFACESAR cuenta con un programa más completo que propone apoyar los procesos que por ley deben ser brindados a los adultos mayores, busca favorecer el desarrollo integral de la población usuaria, su acceso e integración a los servicios y recursos, que para este fin ofrece dicha institución.

Las actividades que desarrollan son:

Salud

Actividades para el conocimiento y comprensión de la responsabilidad con el bienestar del adulto mayor como:

- Actividades de promoción en salud.
- Prevención de la enfermedad.
- Prevención de riesgos y accidentes.
- Valoración médica.
- Estilos de vida saludable: Auto cuidado (atención corporal y física), nutrición, factores de riesgo, crecimiento personal, relaciones interpersonales, importancia de la actividad física, sexualidad, vida en pareja y ocupación del tiempo libre.
- Terapias psicológicas de apoyo que fortalezcan su relación con el entorno y familia, que minimicen sus estados de aislamiento y depresión.
- Orientación y apoyo psicológico a la familia en cuanto a la dinámica de las relaciones con los adultos mayores en aspectos como el afecto, la comunicación y

el fortalecimiento de valores, con el fin de prevenir la desadaptación familiar que pueda presentarse con la presencia de ellos en el hogar.

Recreación

Actividades que permitan una forma de entender al adulto mayor la vida como vivencia de disfrute, creación y libertad y el trabajo en grupo y en equipo.

- Impulso a eventos deportivos y recreativos.
- Aeróbicos.
- Natación.
- Juegos tradicionales.
- Juegos de mesa.
- Pasatiempos.
- Otras actividades relacionadas con el área de recreación.

Cultura

Actividades que no se le presentan al adulto mayor como diversión sino con el objetivo de que tengan una participación creativa y social, mediante talleres formativos y didácticos.

- Promoción de manifestaciones culturales (música, teatro, danza, poesía, lectura, otros).
- Difusión y estímulo a eventos culturales (tertulias, cine, convivencias, foros, otros).
- Otras actividades relacionadas con el área de cultura.

Capacitación

Orientar programas de capacitación en artes u oficios que puedan ser su posible ocupación en el futuro, para que puedan desarrollarla a nivel independiente o Asociado, de acuerdo a sus expectativas y su proyección económica.

- Desarrollo artístico (pintura, escultura, danza, teatro).
- Actividades manuales (lencería, culinaria, panadería, cerámica, bordados, floristería, otros).
- Fortalecer mediante encuentros el concepto de familia.

Entre otras éstas son las actividades que se vienen desarrollando para el adulto mayor en la ciudad.

4. PLAN DE MARKETING

4.1 ANÁLISIS DOFA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
- Respaldo del Grupo Empresarial - Idea innovadora - Conocimiento de los gustos del segmento - Ser el integrador y complemento de las actividades para adultos mayores - Capacidad de satisfacer las necesidades del segmento a través de un equipo multidisciplinario experimentado. - Tendencia a nivel mundial de la generación de un modelo de envejecimiento programado y activo	- Posibilitar la permanencia y vinculación activa del Asociado y su grupo familiar - Atender las necesidades del segmento de personas mayores, Asociados o padres de Asociados mayores de 60 años. - Reconocimiento al saber y a la experiencia del adulto mayor y utilizarla en pro de los demás Asociados. - Contribuir a la fidelización y permanencia del Asociado en el largo plazo
DEBILIDADES	AMENAZAS
- Multiplicidad de gustos dentro del segmento - Desconocimiento de los riesgos a nivel de salud que implica trabajar con este segmento. - Dificultad de comunicación con éste segmento por medios electrónicos.	- La adaptabilidad del segmento hacia las actividades que desarrollará el programa. - Desinterés y rechazo por la imagen creada por otros programas. - Competencia de algunos programas relacionados con los adultos mayores que existen en el mercado.

4.2 POLÍTICA DE PRODUCTO

El programa '**VIDA PLENA**', es la construcción de un modelo de envejecimiento exitoso con los Asociados, el cual visualiza acciones que benefician a la población mayor de 60 años y procesos colectivos intergeneracionales que promoverán un envejecimiento con calidad y una vejez autónoma, sana y participativa.

El programa será para los Asociados a la Cooperativa una prolongación de su vinculación después de llegar a la edad adulta y recibir su Auxilio de Perseverancia. A través de las actividades que se diseñarán especialmente para ellos, acordes a su edad, sus conocimientos y su desarrollo personal y profesional, este servicio es un complemento de vida para los Asociados y para los padres y/o beneficiarios de Asociados que cumplan con las características para pertenecer al programa.

Una vez que las personas llegan a los 60 años, han logrado metas y objetivos personales y profesionales, obteniendo la tranquilidad que dan los años, esta población necesita actividades y amistades acordes a su condición y se convierte en fundamento esencial el esparcimiento, la recreación, el acompañamiento de la familia y la integración con otros, todo esto lo encontrará en la propuesta que plantea Vida Plena.

Adicionalmente y gracias al conocimiento adquirido por los años de desarrollo profesional, se convierten en grandes transmisores para los demás Asociados, sirviendo de guías y orientadores en algunas de las empresas de Coomeva que requieren de sus conocimientos y experiencias.

Se propone ofrecer a los Asociados herramientas para envejecer con éxito, de manera que desde su ingreso a la Cooperativa sean guiados a ser gestores de su

desarrollo humano, construir y preparar una vejez con seguridad y dignidad, para que sean considerados personas útiles a sí mismas, a la familia y a la sociedad.

En la focalización del programa en la ciudad Valledupar en Coomeva los Asociados mayores de 60 años corresponden aproximadamente al 4.9% de la población, pero los padres y cónyuges de los Asociados que también estén en esta edad, son parte de la población objetivo de este programa.

4.3 POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

La política de atención al Asociado mayor de 60 años, va desde la identificación de necesidades de información del Asociado, inscripción en los planes del programa Vida Plena, desarrollo del Asociado en las diferentes actividades, comunicaciones dadas al Asociado de acuerdo a sus solicitudes hasta el retiro voluntario del Asociado al programa.

El Auxiliar de Servicio al Cliente 'Vida Plena' en Valledupar debe identificar las necesidades de información del Asociado adulto mayor y debe informarle sobre los planes que tiene el programa 'Vida Plena' y motivarlo a realizar el proceso de inscripción al programa de acuerdo a las necesidades detectadas.

Este servicio se apoya con actividades del Call Center, el cual a través de este sistema el Asociado podrá realizar su inscripción, el cual reportará diariamente sobre el volumen de inscritos.

Las actividades deberán ser recordadas con dos días de anticipación como confirmación de la realización del evento.

Posterior a la inscripción se realizará una primera valoración médica para validar el estado de salud de ingreso al Programa, el cual tiene unos seguimientos periódicos de acuerdo a las actividades en las que se inscribió el participante. (Ver formato en Anexo 2)

Una vez terminada la Actividad, se realizará evaluación del mismo para conocer el nivel de satisfacción del participante. (Ver formato en Anexo 3).

4.4 POLÍTICA DE PRECIOS

Este programa no generará costo adicional al Asociado, excepto cuando alguna de las actividades requiera asumir algún costo menor por parte del usuario. El Programa Vida Plena se financia con el 28% de los ingresos del Fondo de Calamidad. En el primer año de ejecución el programa subsidiará el 100% de las actividades y a partir del segundo se cobrará un porcentaje menor por cada una de ellas.

El objetivo es retornarle a través de las actividades lo que el Asociado cancela integralmente en su estado de cuenta. Los valores que se cobran en algunas actividades se manejan como donación y se toman como contribución para el desarrollo de la actividad.

4.5 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

En la comunicación del programa es pieza fundamental la interiorización a todo el personal interno, en especial a nuestros corredores ya que para ellos el programa, será una herramienta que fortalecerá su proceso de vinculación porque será un nuevo y gran beneficio, para nuestros clientes potenciales ya que es extensivo a sus beneficiarios.

En Coomeva se cuenta con un grupo de promotores profesionales, quienes se encargan de realizar las vinculaciones a la Cooperativa, a través de ellos se realizará la promoción del programa a los nuevos Asociados; desde del área de fidelización también se generará promoción para los Asociados con antigüedad que puedan pertenecer a él. Se complementará con telemercadeos, reuniones y visitas del coordinador del programa en la ciudad y de un gran evento de Lanzamiento del Programa de acuerdo a la programación de inicio de actividades.

También podrán los Asociados y usuarios conocer los beneficios del programa a través de la página web, donde constantemente se actualizará y se mantendrán informados a los participantes de los eventos y actividades programadas.

A través de la revista bimensual que se publica, se desarrollarán campañas promocionales invitando a participar a los Asociados en el programa, publicando fotografías de las actividades realizadas que los motiven a inscribirse.

Insertos publicitarios en los sobres mensuales de facturación, mantenimiento del asociado realizado por la fuerza comercial, permanente, personal de barra encargado de la atención y la promoción del programa a los Asociados, Correos electrónicos convocando a la participación y vinculación al programa.

Folletos publicitarios que se encontrarán en todas las oficinas de las diferentes empresas de Coomeva, con información pertinente al programa.

Realización de eventos como (cocteles, charlas, desayunos) con la base de Asociados y usuarios con perfil para promocionar el programa.

Participación con stand en las actividades que se desarrollen por la Unidad de Gestión de Asociados, desarrollados en la ciudad en los cuales Coomeva

participe. También se hará énfasis en el programa en las visitas corporativas realizadas por nuestro personal.

4.5.1 Estrategia De E-Mail Marketing

- **Objetivo:** Lograr que los Asociados de Coomeva Cooperativa de la ciudad de Valledupar conozcan este nuevo servicio y que a raíz de esto los Asociados y beneficiarios de Asociados mayores de 60 años se vinculen con este programa para que en esta etapa de su vida cuenten con oportunidades de utilización de su tiempo libre y el desarrollo de actividades acordes con esta etapa de sus vidas.

Remite: fidelizacion@coomeva.com.co

Asunto: COOMEVA ES... VIDA PLENA



"Coomeva Vida en Plenitud",
es un propósito para todos;
para abuelos y padres, pero
también para hijos y nietos...
Acompáñenos en él".

PARA VIVIR EN PLENITUD ENTRA EN:
WWW.COOMEVA.COM.CO/ADULTOMAYOR



4.5.1 Estrategia de e-móvil marketing

Objetivos:

- Dar a conocer el Programa Vida Plena a Asociados de Coomeva Valledupar
- Generar recordación en los Asociados de las diferentes actividades que realiza Coomeva Cooperativa Valledupar.

Actividades:

- Enviar mensajes de texto a través de los operadores de telefonía celular: Tigo, Comcel y Movistar

Mensaje 1:

CON COOMEVA BIENVENIDOS A LA ETERNA JUVENTUD.

CONOCE MAS EN WWW.COOMEVA.COM.CO/ADULTOMAYOR

Mensaje 2:

COOMEVA TE HACE SENTIR PLENO. VIVE LA PLENITUD CON COOMEVA.

VISÍTANOS EN WWW.COOMEVA.COM.CO/ADULTOMAYOR

4.5.2 Piezas publicitarias

Para la promoción del programa entre los asociados de Valledupar se diseñaron las siguientes piezas publicitarias.

- Pendón
- Brochure
- Volante
- Material POP o Souvenir

4.5.3 Estrategia



El elemento diferenciador del modelo de programa VIDA PLENA- COOMEVA, se basa en la integralidad de beneficios y servicios que llega a tener el usuario de este Programa y que está direccionado a la construcción de valor, generando espacios a los Asociados y beneficiarios mayores de 60 años, para que sigan sintiéndose útiles en la vida y desarrollen sus capacidades en diversos temas.

El respaldo de la marca COOMEVA, hace que éste programa sea percibido por los Asociados y beneficiarios como una alternativa excelente para llegar en esta etapa de la vida a tener un papel activo frente a su proceso de edad proveya.

La estrategia se basa en demostrarle al Asociado que todavía es importante para la empresa, luego de recibir su Auxilio de Perseverancia, y aún puede tener los beneficios de pertenecer a este selecto grupo de personas, logrando sostener la línea de continuidad de vida a través de un programa específico para ellos que involucra motivación, optimización del vínculo afectivo familiar y con Coomeva, conformando un grupo aún más selecto de amigos dentro de la base social de Asociados a Coomeva.

Utilizar el programa VIDA PLENA, como herramienta para lograr la fidelización para los Asociados y para los potenciales clientes, como un elemento de valor para su proyección de vida y la de sus beneficiarios, al momento de su vinculación.

El impacto al momento de la vinculación del cliente es ofrecer dentro del portafolio de servicios de COOMEVA COOPERATIVA, un agregado ya sea para él mismo o para sus beneficiarios, en un programa diferente a lo que comúnmente ofrecen otros agentes.

5. PLAN ORGANIZACIONAL Y RECURSOS

Flujograma 1. Estructura organizacional Programa 'Vida Plena'



5.1 DIRECCIÓN Y GERENCIA

El programa cuenta con una Dirección Nacional que tiene dependencia directa del Director Nacional de la Unidad Corporativa de Solidaridad y Seguros, área a la que pertenece este programa.

En las oficinas regionales se tiene contemplado un Coordinador Regional, que tiene como responsabilidad coordinar las actividades en las zonas.

En la Zona Valledupar se contará con un Auxiliar de Servicio al Cliente que de manera conjunta y guiada por el Coordinador Regional realizará las gestiones y actividades para la implementación del programa en la ciudad.

El programa utilizará la tercerización para el desarrollo de las actividades académicas y recreativas directas con el Asociado, mediante la contratación por servicios de profesionales especializados en cada una de las áreas programadas.

El coordinador del programa 'Vida Plena', debe para cada una de las actividades a realizar en las zonas durante cada mes, contratar todos los servicios, como refrigerios, adecuaciones, planes y personal, con el presupuesto asignado para ellos.

Debe crear un banco de proveedores de servicios profesionales independientes o realizar convenios con instituciones en donde de manera permanente se puedan contratar y tener disponibles los servicios para el programa. Se apoyará en los proveedores inscritos a la Corporación Coomeva y sus convenios suscritos para ampliar la atención al programa y hacer de esta manera sinergia con esta empresa y recibir apoyo para la realización de las actividades.

5.2 CONDICIONES DE TRABAJO Y REMUNERATIVAS.

Físicamente las instalaciones del Programa se encontrarán en las oficinas principales a nivel regional de la Unidad de Solidaridad y Seguros. En Valledupar se ubicará dentro de la Sede Multiactiva.

Las condiciones remunerativas del programa están descritas en el siguiente cuadro:

Los funcionarios del organigrama tendrán contratación a término indefinido y el personal de atención al Asociado será contratado bajo prestación de servicios, de acuerdo a la programación de las diferentes actividades.

Tabla 1. Esquema de remuneración salarial

CARGO	SALARIO
Coordinador Regional	\$ 1.900.000
Auxiliar Servicio al Cliente	\$ 800.000

Tabla 2. Esquema Contratación de Profesionales Especializados

ACTIVIDAD	PROFESION	HONORARIOS
Taichí	Lic. en educación física	400.000
Acondicionamiento físico	Licenciado en Educación Física y Fisioterapeuta	300.000
Natación	Instructor de Natación	300.000
Hidroterapia	Terapeuta Ocupacional	300.000
Memoria vital	Terapeuta Ocupacional	216.000
Baile	Instructor de Danza	600.000
Familiarización on-line	Instructor de Informática	600.000

6. FACTIBILIDAD TÉCNICA

La atención al Asociado mayor de 60 años, va desde la identificación de necesidades de información del Asociado, inscripción en los planes del programa Vida Plena, desarrollo del Asociado en los diferentes Planes, comunicaciones dadas al Asociado de acuerdo a sus solicitudes hasta el retiro voluntario del Asociado al programa.

Inscripción.

El Auxiliar de Servicio al Cliente Vida Plena saludará con amabilidad y calidez, identificará las necesidades de información del Asociado adulto mayor e informará sobre los planes que tiene el programa Vida Plena.

El Auxiliar de Servicio al Cliente Vida Plena debe validar en el sistema de Información los datos básicos del Asociado.

El Auxiliar de Servicio al Cliente Vida Plena debe entregar o enviar al Asociado mayor de 60 años el Formato Solicitud de Inscripción al Programa Vida Plena, para que el Asociado exprese su interés de vincularse.

El colaborador responsable en cada oficina de Coomeva Financiera debe brindar información de los servicios multiactivos y suministrar información a los Asociados sobre el programa Vida Plena, en caso de que el Asociado desee ampliación de información ó desee inscribirse debe remitirlo al Auxiliar Servicio al cliente Vida Plena.

El Auxiliar de Servicio al Cliente Vida Plena debe registrar la inscripción en el Sistema de información al Asociado mayor de 60 años. Seguidamente agradece al nuevo usuario su participación, dará la bienvenida al programa 'Vida Plena' y entregará el portafolio de servicios de las actividades con sus horarios para información del asociado.

Retiro.

En los casos de que el Asociado Adulto mayor ya inscrito al programa Vida Plena, desee retirarse del programa, El Auxiliar de Servicio al Cliente Vida Plena debe indagar con el Asociado los motivos por los cuales desea retirarse. En caso de que sea el retiro por inconformidad en el servicio, este debe generar caso de Atentos⁶

El Auxiliar de Servicio al Cliente Vida Plena debe entregar al Asociado mayor de 60 años el Formato Solicitud de Retiro al Programa Vida Plena, para que el Asociado exprese su interés de retirarse en dicho formato.

El Auxiliar de Servicio al Cliente Vida Plena deberá realizar labor de mantenimiento, persuasión y motivación al Asociado para lograr su permanencia antes de registrar el retiro en el Sistema de información al Asociado mayor de 60 años.

El colaborador responsable en cada oficina de Coomeva Financiera de brindar información de los servicios multiactivos debe suministrar información a los Asociados sobre el programa Vida Plena, en caso de que el Asociado desee retirarse, debe informarle las ventajas del programa, en caso de que el Asociado adulto mayor insista en el retiro el funcionario responsable en cada oficina de

⁶ Atentos Comba: Sistema de Administración de Quejas y Reclamos.

Coomeva Financiera de brindar información de los servicios multiactivos debe remitirlo al Auxiliar Servicio al cliente Vida Plena.

Programación de las actividades.

El Auxiliar de Servicio al Cliente Vida Plena debe suministrar la información de la programación al Asociado mayor de 60 años e inscribirlo en la actividad que este considere más adecuado a sus necesidades.

El Auxiliar de Servicio al Cliente Vida Plena debe informar al Coordinador Regional Vida Plena sobre el nuevo ingreso y la asignación del cupo en la actividad escogida por el Asociado adulto mayor de 60 años, para que este actualice lista de inscritos.

Es responsabilidad del Coordinador contactar al asociado o beneficiario y darle la bienvenida al programa, ponerse a su disposición para lo que necesite y dejar datos de contacto.

Es responsabilidad del Coordinador Regional Vida Plena el generar Plan de Trabajo para el Adulto Mayor a partir de la solicitud de inscripción de este.

Es responsabilidad del Coordinador Regional Vida Plena el informar del Plan de Trabajo para el Adulto Mayor al Instructor de la actividad, de tal manera que éste lo ejecute.

Es responsabilidad del Instructor realizar valoraciones del trabajo realizado y logros del Adulto Mayor y enviar al Coordinador Regional dicho informe, de tal manera que el Coordinador Regional, si considera necesario realizará ajustes al Plan de Trabajo para el Asociado adulto mayor.

Es responsabilidad del Coordinador Regional Vida Plena el informar sobre el desarrollo, avances, planes de trabajo, desarrollo de los convenios al Director Vida Plena, con el fin de que éste valide y apruebe su aplicación.

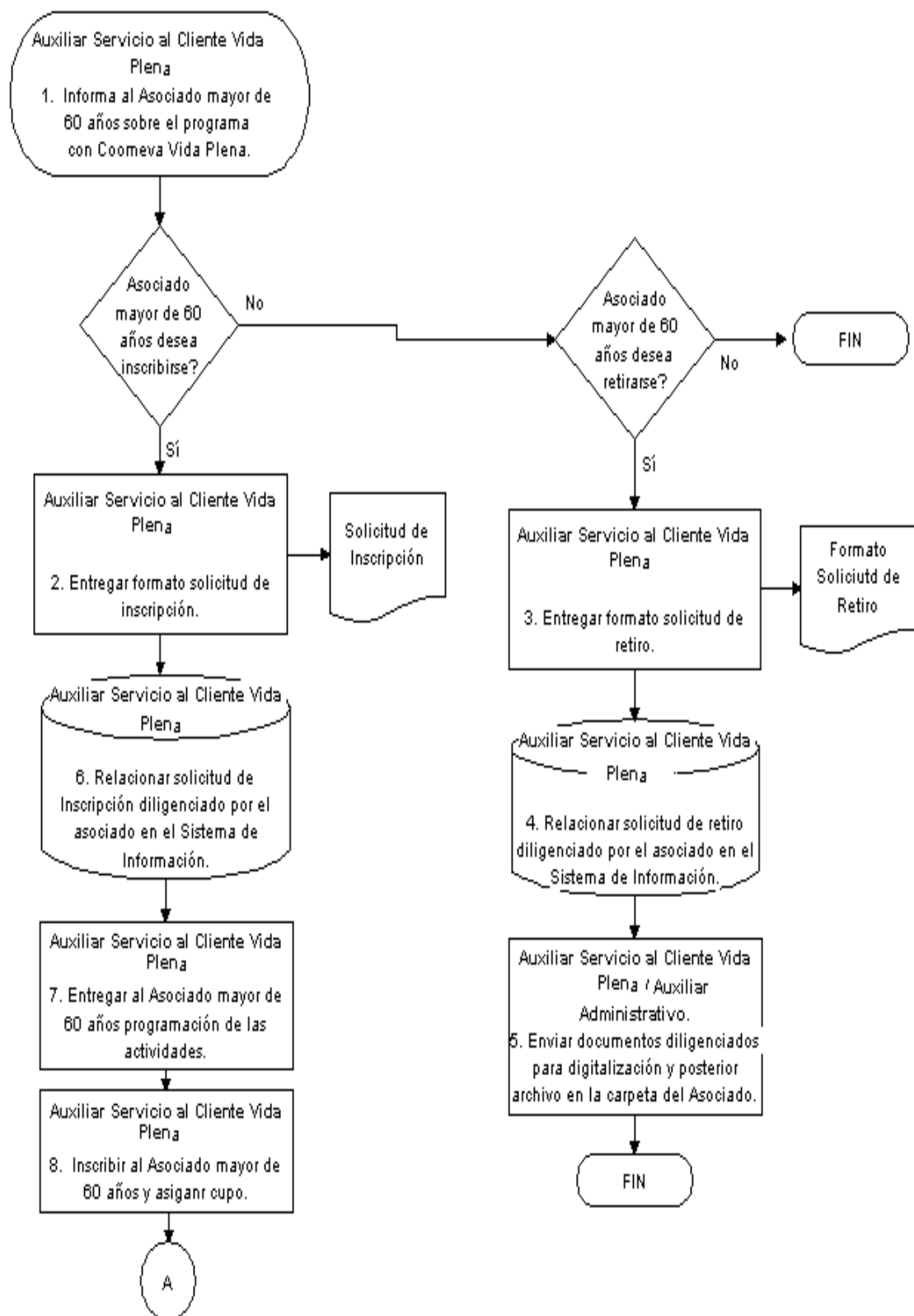
El coordinado hará seguimiento de la asistencia a las actividades de los asociados, de presentarse 3 faltas deberá contactar al asociado para confirmar su estado de salud y verificar el motivo de la no asistencia.

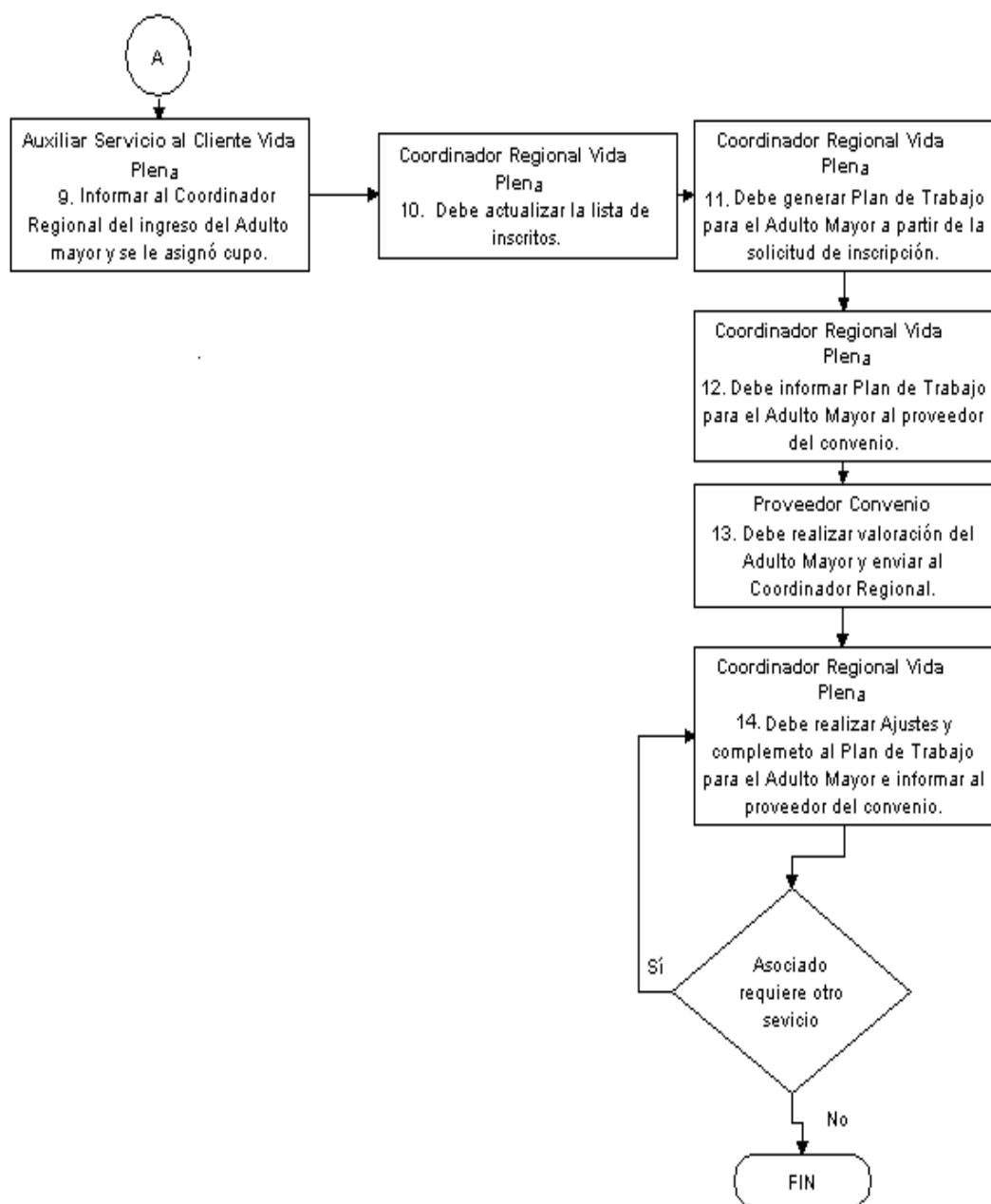
De ser por motivos de salud, el Coordinador realizará visita acompañado del médico del programa y hará seguimiento a su recuperación a través del contacto permanente con el Asociado y su médico tratante.

Cuando se tengan las propuestas de Plan de trabajo para el adulto mayor, el Coordinador regional debe enviar la información técnica y financiera al Analista Financiero para validar su viabilidad financiera. Posteriormente el analista financiero propone el precio de venta del plan.

El Director Nacional de Vida Plena de acuerdo con la información suministrada por Analista Financiero y los criterios metodológicos y técnicos debe tomar la decisión de qué programa y a qué precio de venta el Coordinador Regional debe implementar con los Adultos mayores de la zona.

En caso de que el Director no esté de acuerdo con los resultados obtenidos, este deberá levantar una Acción Correctiva para superar la situación anómala encontrada y generará las acciones respectivas para la obtención de los resultados esperados por la zona.





7. FACTIBILIDAD ECONOMICA

7.1 PREMISAS IMPORTANTES

Dentro del proyecto se contempla que para el primer año, Coomeva Cooperativa subsidiará los gastos en un 100% del Programa 'Vida Plena', con el fin de garantizar el éxito futuro del mismo en Valledupar, tomando como presupuesto de referencia los ingresos proyectados para el 2010 del Fondo de Calamidad como se muestra en el cuadro de abajo.

A partir del año 2, los ingresos se tomarán de los aportes del Fondo de Calamidad de los Asociados, destinando un 28% de ese recaudo sólo al desarrollo de las actividades del programa. De igual forma, se cobrará una cuota módica en cada una de las actividades que realice, para asumir una serie de gastos de logística de las mismas. Se estima que en este momento el programa pueda ser sostenible con estos recursos.

Los gastos administrativos y de personal a partir del año 3 deberán ser asumidos por el mismo programa.

Proyecciones para el año 1

Tabla 3. Presupuesto de Ingresos

No. Asociados Proyectados a Dic. 2009 Zona	Vr. Aporte Calamidad por Asociado	Presupuesto de Recaudo Mensual	Presupuesto Anual	Valor Recaudo Estimado ⁷
2.500	\$1.623	\$4.057.500	\$48.690.000	\$45.768.000

Tabla 4. Total costos anuales

COSTOS ACTIVIDADES	COSTOS PERSONAL	GASTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS
37.796.000	\$12.960.000	5.000.000

El costo de las actividades está desglosado en la Tabla 5 Programación y Presupuesto de Actividades (Anexo 4). Los costos de personal obedecen al salario y prestaciones de la Auxiliar de Servicio al Cliente

7.2 INDICADORES

Inversión + costos de funcionamiento/ Número de beneficiarios

No. Participantes en Eventos/No. Inscritos

No. Participantes en Eventos / No. Beneficiarios

No. De Eventos realizados / No. Eventos Programados

⁷ Recaudo Estimado: la diferencia entre el Presupuesto Anual y el Recaudo Estimado obedece al factor de cartera. Usualmente el recaudo real difiere del Presupuesto de Recaudo programado para la vigencia

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
VALORACION GERONTOLOGICA													
VALORACION PSICOLOGICA													
VALORACION FISICA													
ACONDICIONAMIENTO FISICO													
HIDROTERAPIA													
NATACION													
TAICHI													
MEMORIA VITAL													
BAILE													
CAMINATAS ECOLOGICAS													
FAMILIARIZACIÓN ONLINE													
SESIONES DE JUEGOS DE MESA													

8. CONCLUSIONES

“Vida Plena” representa una oportunidad para los asociados que corresponden al mercado objetivo del programa, es un modelo de envejecimiento exitoso que da a los participantes la posibilidad de vivir su vida de una manera activa y productiva, haciéndolos parte importante de la sociedad y de sus familias.

El objetivo del programa es lograr que los asociados y beneficiarios mayores de 60 años encuentren en el programa acompañamiento, crecimiento, desarrollo y tranquilidad, lo cual se alcanzará con la participación activa de los asociados y con el respaldo que le da el ser uno de los productos de marca Coomeva, la cual genera confianza y tranquilidad por la experiencia y trayectoria de una empresa sólida y con múltiples beneficios que garantizan el éxito del programa.

Al lograr los asociados recibir su auxilio de perseverancia, encuentran en “Vida Plena” la compañía y socialización que son indispensables en los adultos mayores, el relacionamiento de estos con otras generaciones es mucho más complicado que con los de su misma edad, es difícil conseguir grupos a los cuales puedan pertenecer sin que su edad sea un impedimento, por ello este programa se convierte en su mejor opción por que desarrolla actividades acordes a su estado físico y mental, el acompañamiento de personal especializado y el

seguimiento a su desempeño genera confianza, alegría y fortalecimiento del espíritu en el adulto, lo cual es fundamento de su salud mental y emocional.

En conclusión “Vida Plena” es un programa que desarrolla actividades para adultos mayores, acordes a sus necesidades, orientado y dirigido por personal profesional y capacitado en el manejo de personas mayores, respaldado y financiado por Coomeva a través del Fondo de Solidaridad, lo cual representa una ventaja ya que se minimiza el riesgo de la inversión e igualmente la promoción se hace a través del grupo de vendedores de La Cooperativa lo que disminuye la inversión inicial del negocio.

BIBLIOGRAFIA

CHAPARRO DE VICTORIA, Yolanda y otros Cartilla descriptiva Consulta “Plan De Acción Envejecimiento y Desarrollo para Adultos Mayores en el Cesar”.

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD, Agenda sobre el envejecimiento Colombia siglo XXI. Bogotá Colombia 2002.

SANCHEZ DE ROLDAN Karen, por una visión integral de las organizaciones, de lo humano organizacional, Universidad del Valle, Facultad de Ciencias de la Organización, 2004.

BASTIDAS, Ricardo Antonio, Situación de las Personas Adultas Mayores de la Ciudad de Cali y posibles Acciones de intervención, Universidad San Buenaventura de Cali 2004.

VELASQUEZ COLONIA, Diana, MARTINEZ RODRIGUEZ, Catherine y otros. Política Pública para la vejez. Santiago de Cali, 2006, p12. Trabajado de grado (gerontólogas). Universidad de San Buenaventura. Facultad de Educación.

COOMEVA DOCUMENTOS ARCHIVOS 2008. Vida en Plenitud, varios autores.

Anexo A. Modelo encuesta

Objetivo: Conocer la opinión de los Asociados a Coomeva y sus beneficiarios, mayores de 60 años con respecto a la implementación de un nuevo programa dirigido a ellos.

Esta encuesta se realiza como requisito del trabajo de grado en la Especialización en Gerencia de Mercadeo de la Universidad Popular del Cesar en Convenio con la Tadeo Lozano de Bogotá.

Señor Asociado, agradecemos nos brinde la siguiente información personal y nos conteste la siguientes preguntas de acuerdo a sus expectativas. Le recordamos que esta información es confidencial.

NOMBRE: _____ Asociado: _____ Beneficiario -

Tipo de Documento: Cedula ____ Pasaporte ____ C.E. ____ Otro ____ No. _____

Estado civil: Casado ____ Separado ____ Unión Libre ____ Viudo ____ Soltero ____

Edad: _____ Fecha de Nacimiento: _____

Ciudad de Residencia: _____ Tel. Residencia: _____

Tel. Celular: _____ email: _____

Profesión _____ Ocupación: _____

1. Le interesaría a usted que Coomeva le ofreciera un programa con servicios integrales para personas mayores de 60 años?

SI _____ NO _____

2. Si tuviera oportunidad de pertenecer a un programa integral para mayores de 60 años, cuáles de las siguientes opciones le interesaría? Enumere de 1 a 5 de acuerdo a su grado de interés.

- Recreación ()
- Capacitación ()
- Ser Tutor en su área de desempeño ()
- Salud ()
- Turismo ()

Otro () cual _____

3. En el campo de la Recreación cuál de las siguientes opciones sería su principal elección? Enumere de 1 a 6 de acuerdo a su grado de interés.

- Cine ()
- Música ()
- Danza ()
- Lectura ()
- Actividad Física ()
- Caminantes ()

Sugiere otro (). Cual? _____

4. En el campo de Capacitación qué áreas serán de su agrado e interés? Enumere de 1 a 5 de acuerdo a su grado de interés.

- Manualidades ()
- Tecnología ()
- Relacionadas con su área de desempeño ()
- Motivacionales ()
- Espirituales ()

Sugiere otro, cual? _____

5. En el campo de la Turismo cuál de las siguientes opciones sería su principal elección?

- Ecoturismo ()
- Toures ()
- Cruceros ()
- Otro, cual? _____

Prefiere:

- Destinos Nacionales ()
- Destinos Internacionales ()

6. Estaría dispuesto a compartir sus conocimientos y experiencias con los demás Asociados a la cooperativa?

SI _____ NO _____

En qué áreas: _____

7. Cuáles son sus hobbies?: _____

Anexo B. Formato valoración medica



Valoración Medica Programa Vida Plena

I. Datos Básicos Usuario

Nombres y Apellidos				Identificación				Fecha del Examen			
Fecha de Nacimiento		Lugar de Nacimiento		Edad	Sexo	Estado Civil	Ocupación	Profesión			
Dirección						Telefono		Ciudad			
Fecha de Ingreso a la Cooperativa		EPS	Programa MP	CEM		Nivel Educativo					
						Primaria ☐ Secund. ☐ Univers. ☐ P. G. ☐					

II. Causa de Consulta y Enfermedad Actual:

--

III. Antecedentes Personales

A. Patológicos
B. Farmacológicos
C. Quirúrgicos y/o Traumáticos
D. Tóxicos
E. Alteraciones de Organos de los Sentidos
F. Alergias

Antecedentes Gineco-Obstétricos

Menopausia: Años	F.U.R.	Fecha última citología	Resultado	Enfer. Mama	Dolor pélvico
				NO ☐ SI ☐	NO ☐ SI ☐

IV. Revisión por Sistema

--

Actividad de la vida Diaria

Actividad	Dependiente	Semidependiente	Autónomo
AAVD			
ABVD			
AIVD			
Observaciones			

V. Condicionamiento Físico

Fuerza Muscular				Movimiento Articular				Adecuada		Limitación	
Miembros Inferiores	☐ Bueno	☐ Regular	☐ Malo	Miembros Inferiores	☐ Bueno	☐ Regular	☐ Malo	Marcha	☐	☐	
Miembros Superiores	☐ Bueno	☐ Regular	☐ Malo	Miembros Superiores	☐ Bueno	☐ Regular	☐ Malo	Equilibrio	☐	☐	
Abdominales	☐ Bueno	☐ Regular	☐ Malo	Cuello	☐ Bueno	☐ Regular	☐ Malo	Flexibilidad	☐	☐	
Otros				Postura	☐ Bueno	☐ Regular	☐ Malo				
Cual	☐ Bueno	☐ Regular	☐ Malo								
Frecuencia Cardiaca Máxima:				Tensión Arterial:							
Observaciones:											

VI. Examen Físico

Aspecto General:			
Peso	Talla	Temperatura	Pulso
Tensión Arterial	Perímetro Abdominal	IMC (peso KG / talla M2)	
Organo Sistema	Descripción		
Piel y Anexos			
Ojos			
O.R.L.			
Cuello			
Torax y Pulmones			
Sistema Cardiovascular			
Abdomen			
Aparato Genitourinario Recto			
Sistema Musculo Esquelito			
Neurológico Psiquiátrico			
Ayudas Diagnosticas			
Diagnostico			
Reforzar en:			
Plan de Seguimiento			
Recomendaciones			
Nombre y Firma del Medico		Nombre y Firma del Paciente	

Anexo C. Evaluación de satisfacción



EVALUACION DE SATISFACCION DE CLIENTES CON COOMEVA VIDA PLENA

Ciudad	Fecha del evento	Programa/Actividad
Nombres y apellidos del asociado		Numero de identificación
PERMITANOS MEJORAR NUESTRO SERVICIO, SU OPINION ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS		
1. COMO SE ENTERO DEL PROGRAMA		
LLAMADA TELEFONICA	☐	REVISTA NACIONAL ☐
PAGINA VIRTUAL	☐	VOLANTE INFORMATIVO ☐
CORREO DIRECTO	☐	BOLETIN INFORMATIVO ☐
OTRO	☐	CUAL _____
2. LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LA PROGRAMACION CUMPLIERON SUS EXPECTATIVAS		
SI	☐	NO ☐
PORQUE _____		

3. SE CUMPLIO LA PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA		
SI	☐	NO ☐
4. LA ATENCION DEL PERSONAL DE VIDA EN PLENITUD FUE :		
MUY BUENA	☐	BUENA ☐ REGULAR ☐ MALA ☐
NOMBRE DE LA PERSONA QUE LO ATENDIO _____		
5. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS PARA MEJORAR		

6. ¿ PODRIA REFERENCIAR A ALGUIEN MAS ESTE EVENTO?		
NOMBRE	_____	DIRECCION _____
TELEFONO	_____	CORREO ELECTRONICO _____
7. ¿ QUE OTRAS ACTIVIDADES GENERAN SU INTERES Y LE GUSTARÍA SER INVITADO ?		

Anexo D. Programación y presupuesto de actividades

	ENERO				FEBRERO			
	Asis.	No.	Disponible	Ingreso	Asis.	No.	Disponible	Ingreso
VALORACIÓN GERONTOLOGICA	65	1						
VALORACIÓN PSICOLOGICA	65	1						
VALORACIÓN FISICA	65	1						
ACONDICIONAMIENTO FISICO					34	1	\$ 300.000	
HIDROTERAPIA								
NATACIÓN								
TAICHI	40	1	\$ 500.000					
MEMORIA VITAL					30	1	\$ 216.000	
BAILE	25	1	\$ 600.000		25	1	\$ 600.000	
CAMINATAS ECOLOGICAS					30	1	\$ 400.000	
FAMILIARIZACIÓN ONLINE	30	1	\$ 1.000.000		30	1	\$ 1.000.000	
SESIONES DE JUEGOS DE SALA	20	1	\$ 100.000		20	1	\$ 100.000	
CONSOLIDADO DE METAS 2008 FOMENTO CULTURA COOPERATIVA	310	7	2.200.000		169	6	2.616.000	

MARZO			ABRIL				MAYO			
Asis.	No.	Disponible	Asis.	No.	Disponible	Ingreso	Asis.	No.	Disponible	Ingreso
							20	1	\$ 300.000	
30	1	\$ 780.000					30	1	\$ 780.000	
			25	1	\$ 780.000					
40	1	\$ 500.000					40	1	\$ 500.000	
			30	1	\$ 216.000					
25	1	\$ 600.000	25	1	\$ 600.000		25	1	\$ 600.000	
30	1	\$ 400.000	30	1	\$ 400.000		30	1	\$ 400.000	
30	1	\$ 1.000.000	30	1	\$ 1.000.000		30	1	\$ 1.000.000	
20	1	\$ 100.000	20	1	\$ 100.000		20	1	\$ 100.000	
175	6	3.380.000	160	6	3.096.000		195	7	3.680.000	

JUNIO				JULIO			AGOSTO			
Asis.	No.	Disponible	Ingreso	Asis.	No.	Disponible	Asis.	No.	Disponible	Ingreso
							20	1	\$ 300.000	
				30	1	\$ 780.000				
25	1	\$ 780.000					25	1	\$ 780.000	
				40	1	\$ 500.000				
30	1	\$ 216.000					30	1	\$ 216.000	
25	1	\$ 600.000		25	1	\$ 600.000	25	1	\$ 600.000	
30	1	\$ 400.000		30	1	\$ 400.000	30	1	\$ 400.000	
30	1	\$ 1.000.000		30	1	\$ 1.000.000	30	1	\$ 1.000.000	
20	1	\$ 100.000		20	1	\$ 100.000	20	1	\$ 100.000	
160	6	3.096.000		175	6	3.380.000	180	7	3.396.000	

SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
Asis.	No.	Disponible	Ingreso	Asis.	No.	Disponible	Ingreso
30	1	\$ 780.000					
				25	1	\$ 780.000	
40	1	\$ 500.000					
				30	1	\$ 216.000	
25	1	\$ 600.000		25	1	\$ 600.000	
30	1	\$ 400.000		30	1	\$ 400.000	
30	1	\$ 1.000.000		30	1	\$ 1.000.000	
20	1	\$ 100.000		20	1	\$ 100.000	
175	6	3.380.000		160	6	3.096.000	

NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
Asis.	No.	Disponible	Ingreso	Asis.	No.	Disponible	Ingreso
30	1	\$ 780.000					
				25	1	\$ 780.000	
40	1	\$ 500.000					
				30	1	\$ 216.000	
25	1	\$ 600.000		25	1	\$ 600.000	
30	1	\$ 400.000		30	1	\$ 400.000	
30	1	\$ 1.000.000		30	1	\$ 1.000.000	
20	1	\$ 100.000		20	1	\$ 100.000	
175	6	3.380.000		160	6	3.096.000	

TOTALES		
Asis.	No.	Disponible
65	1	0
65	1	0
65	1	0
74	3	900.000
150	5	3.900.000
125	5	3.900.000
240	6	3.000.000
180	6	1.296.000
300	12	7.200.000
330	11	4.400.000
360	12	12.000.000
240	12	1.200.000
2.194	75	37.796.000
2.194	75	37.796.000

Anexo E. Resumen ejecutivo

El desarrollo de este trabajo consiste en la aplicación del programa “Vida Plena”, el cual concluye en acompañamiento, recreación y uso del tiempo libre de adultos mayores de 60 años, asociados y beneficiarios de Coomeva en la ciudad de Valledupar.

A través del programa se desarrollarán actividades acordes a la edad de los participantes como tai chi, hidroterapia, natación, caminatas ecológicas y otras que serán organizadas y dirigidas por personal profesional en cada área para seguridad y tranquilidad de las personas que se inscriban en ellas.

Por otra parte los asociados mayores son una fuente incalculable de conocimientos, los cuales pueden ser transmitidos a otros asociados a través de las empresas de Coomeva que lo requieran.

El respaldo de Coomeva para llevar a cabo este programa es fundamental, teniendo en cuenta que la financiación del mismo provendrá del Fondo de Solidaridad en un porcentaje del 28% sobre el recaudo mensual de los aportes que realizan los asociados a La Cooperativa, también es importante resaltar que el respaldo de la marca genera confianza y tranquilidad por la trayectoria de la empresa y el conocimiento en el manejo de personas mayores; este programa se desarrolla con la asesoría, acompañamiento y colaboración de las empresas del Grupo Coomeva, las cuales han sido creadas para prestar servicios a los asociados en todas las etapas de su vida, sin embargo “Vida Plena” surge de la necesidad de desarrollar para los mayores un producto acorde a sus necesidades generacionales, ya que una vez el asociado logra su perseverancia no encuentra más espacios de crecimiento en La Cooperativa. Con “Vida Plena” estos espacios son creados y desarrollados para los asociados y los beneficiarios quienes

encuentran en el programa una solución a la utilización del tiempo y al desarrollo físico y mental.

La promoción del programa se lleva a cabo a través del grupo de Promotores Comerciales que maneja Coomeva Cooperativa, se presentará como un beneficio adicional a las empresas del grupo, también se divulgará a través de los diferentes medios que utiliza Coomeva como son la página web, la revista bimensual Coomeva que se envía a los asociados y volantes promocionales que se insertarán en los sobres de facturación mensual del asociado.

Este proyecto se desarrolla como requisito de grado en la especialización en Gerencia de Mercadeo, realizada con la Universidad Jorge Tadeo Lozano en convenio con la Universidad Popular del Cesar, por las siguientes personas:

Erika Maya Cianci (Administrador de Empresas)

Lourdes Pavajeau Gutierrez (Economista)

Maria Eloisa Araujo Morón (Profesional en finanzas y relaciones internacionales)

Rafael de Alba Ruiz (Ingeniero Electrónico)

Anexo F. Pieza publicitaria 1. Pendón



Anexo G. Pieza publicitaria 2 – Brochure



"Un propósito para todos"
Para abuelos y padres pero también para hijos y nietos
Acompáñanos en él...



UN BENEFICIO MÁS PARA QUE TENGAS... VIDAPLENA



ADULTO MAYOR Coomeva
Un beneficio que nos facilita la vida



"Un propósito para todos"



ADULTO MAYOR Coomeva
Un beneficio que nos facilita la vida



"Un propósito para todos"

Cra. 19-11 - 51 - Tel: 5733604
UNIDAD DE GESTIÓN DE ASOCIADOS COOMEVA
VALLEDUPAR - COLOMBIA

Coomeva



"Un propósito para todos"
Para abuelos y padres pero también para hijos y nietos
Acompáñanos en él...



ADULTO MAYOR Coomeva
Un beneficio que nos facilita la vida

ADULTO MAYOR Coomeva
Un beneficio que nos facilita la vida



"Un propósito para todos"
Para abuelos y padres pero también para hijos y nietos
Acompáñanos en él...

¿QUE ES COOMEVA VIDA PLENA?
Es la construcción de un modelo de envejecimiento exitoso, el cual visualiza acciones que benefician a la población mayor de 60 años y procesos colectivos intergeneracionales que promoverán un envejecimiento con calidad y una vejez autónoma, sana y participativa.

¿QUÉ OFRECEMOS?
Un portafolio de servicios y prevención especializado, acorde con las características, necesidades y expectativas de los Asociados adultos mayores de Valledupar, tales como: deporte, talleres, charlas, salidas turísticas, encuentros, orientación en salud, opción de ofrecer sus conocimientos en asesorías, entre otros.






- 1. **Acondicionamiento Físico:** Es la práctica de ejercicios corporales, estos mejoran la movilidad, la capacidad aeróbica y la autonomía física. Hace deporte te hace sentir cada vez mejor. Recordando esto te ayudará a tener una VIDA PLENA.
- 2. **Hidroterapia:** Es la utilización del agua como medio terapéutico y preventivo para el mejoramiento de la movilidad articular y muscular. El agua es sinónimo de Vida y la hidroterapia de VIDA PLENA.
- 3. **Natación:** Programa con énfasis en cada una de las técnicas que permitirán su autonomía en el medio acuático, desarrollándolo en tres niveles: principiante, intermedio y avanzado. Nadando alcanzará una VIDA PLENA.
- 4. **El Tai-Chi:** es un tesoro cultural de china, conocido por las secuencias de movimientos que conllevan a la unión de la conciencia y el movimiento corporal. La lentitud, flexibilidad, circularidad, continuidad, suavidad y firmeza, transmiten un sentimiento de armonía y serenidad contribuyendo al mejoramiento de la salud y a la consecución de una VIDA PLENA.
- 5. **Memoria Vital:** Programa especializado en el fortalecimiento de la memoria inmediata y la disminución de olvidos frecuentes, se busca mejorar los niveles de plasticidad cerebral y proporcionar técnicas y ejercicios que favorezcan la capacidad del recuerdo. Recuerda... VIDA PLENA.
- 6. **Baile:** El propósito de esta actividad es mejorar la coordinación y capacidad aeróbica; es una oportunidad de socialización y aprendizaje para los mayores. El tipo de género es variado: Tropical, salsa, merengue, chachachá, reguetón entre otros. Bailando se disfruta una VIDA PLENA.
- 7. **Familiarización On-line:** con esta actividad se busca llevar al adulto mayor a la familiarización con la tecnología y el Internet, posibilitando el uso de herramientas como el blog, Facebook, My Space, tener su correo electrónico y el contacto con sus hijos, nietos y amigos a través de esta herramienta global. En la web también tendrá VIDA PLENA.
- 8. **Tardes de juegos:** crearemos un espacio para compartir y jugar con los otros miembros del Programa Vida Plena desarrollando una actividad que los distraiga, relaje y les permita tener conversaciones agradables y amenas, a través del juego. Un buen juego de dominó o unas cartas, eso es VIDA PLENA.
- 9. **Caminatas ecológicas:** ofreceremos alternativas de turismo, a lugares rurales cercanos en los cuales podrán disfrutar una caminata en un ambiente natural rodeado de bellos paisajes. Caminar te ayuda a tener una VIDA PLENA.

COMPARTIR ESTA EXPERIENCIA NOS HACE MAS GRANDES Y CON MEJORES OPORTUNIDADES

DATOS DEL ASOCIADO

NOMBRE:

CELEDA:

TELÉFONO:

DIRECCIÓN:

CORREO ELECTRÓNICO:

DATOS DEL BENEFICIARIO

NOMBRE:

CELEDA:

TELÉFONO:

DIRECCIÓN:

CORREO ELECTRÓNICO:

PARIENTES:

PADRE: ☐ ABUELO: ☐ ESPOSA: ☐ OTRO: ☐

Anexo H. Pieza publicitaria 3 – Volante

ASUNTO MAYOR
Coomeva
Un beneficio por una familia de más

 **ida
Plena**

“Un propósito para todos”
Para abuelos y padres pero también para hijos y nietos

Acompáñanos en él...

UN BENEFICIO MÁS PARA QUE
TENGAS... VIDAPLENA





C.R. 19.11-5T - Tel: 5733604

Anexo I. Pieza publicitaria 4 – Souvenirs



Anexo J. Perfil del cargo de Auxiliar de Servicio al Cliente

Perfil de Cargos					
Fecha de realización			DESCRIPCION DE CARGOS		
Año	Mes	Día	Nombre del cargo		
2009	1	26	AUXILIAR REGIONAL DE ATENCION AL CLIENTE VIDA PLENA		
I. Datos básicos					
Ciudad		Empresa			
Valledupar		SOLIDARIDAD Y SEGUROS			
Apellidos y nombres del Jefe Inmediato:					
Coordinador Regional Vida Plena					
II. Misión del cargo o Propósito					
Atender y asesorar al asociado en todas las solicitudes de información acerca del programa Vida Plena.					
IV. Principales Areas de Responsabilidad					
Area de responsabilidad	% Importancia	Resultado Esperado (para qué lo hace ?)	Indicador	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	Habilidades funcionales
Atención solicitudes de información y actualización de datos	100%	Brindar Información confiable y Oportuna. Lograr la satisfacción de los Asociados. Asesoría en el servicio Vida Plena.	Registro Atentos No. de reprocesos por documentación incompleta recibida = 0 (No. De Reportes Recibidos/No. De Reportes Devueltos)	- Atender al asociado y validar la información de datos básicos registrada en el sistema con el objetivo de actualizar si es necesario (Presencial o telefónicamente) - Aplicar las políticas del programa de Bienestar y Desarrollo estilos de Vida Saludable y Participación. - Gestionar las respuestas a consultas y solicitudes de los asociados sobre el Programa Vida Plena. - Atender y asesorar en las actividades del programa. - Asesorar a los Asociados cuando estos deseen retirarse del programa. - Realizar seguimiento a los casos registrados en atentos hasta obtener la respuesta. - Realizar seguimiento a los Asociados para el ingreso al Programa Vida Plena. - Realizar reporte al Coordinador Regional, sobre los asociados inscritos. - Conocer las características requisitos y beneficios del portafolio de productos - Ofrecer los beneficios del portafolio de productos de Vida Plena. - Gestionar las respuestas a consultas y solicitudes de los asociados en relación con los productos de Vida Plena. - Hacer seguimiento a los casos registrados en atentos hasta obtener la respuesta. - Verificar estado de cuenta del Asociado para la inscripción a los programas.	Manejo de office Intermedio

Anexo K. Perfil del cargo de Coordinador Regional.

Perfil de Cargos					
Fecha de realización			DESCRIPCION DE CARGOS		
Año	Mes	Día	Nombre del cargo		
2009	1	26	Coordinador Regional		
I. Datos básicos					
Ciudad		Empresa			
Barranquilla		SOLIDARIDAD Y SEGUROS			
Apellidos y nombres del jefe inmediato:					
II. Misión del cargo o Propósito					
Coordinar las actividades de logística, planificación, ejecución y evaluación del programa Vida Plena. Mantener actualizados la lista de los Asociados inscritos al programa. Realizar seguimiento y procesos gerontológicos a los Asociados participantes.					
III. Dimensiones operativas del cargo					
Motivar a los asociados a la participación de programas adicionales que generan ingresos de 42.000.000 anuales					
IV. Principales Areas de Responsabilidad					
Area de responsabilidad	% Importancia	Resultado Esperado (para que lo hace ?)	Indicador	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	Habilidades funcionales
PROGRAMACION, EJECUCION, LOGISTICA Y EVALUACION DE ACTIVIDADES Y PROCESOS CON LOS ADULTOS		Garantizar eficazmente el proceso de inscripción, Planeación, Ejecución, evaluación de los procesos.	% cumplimiento al cronograma de actividades >=85%	- Actualizar lista de Asociados inscritos al programa de vida plena. - Ejecutar las Políticas diseñadas para la Planeación, Ejecución, Validación de las actividades. - Diseñar los programas de acuerdo a la disponibilidad de horarios y cupos. - Presentar mínimo dos opciones por tipo de actividad y con un cupo máximo de 30 personas por clase. - Registrar la programación de las actividades en el módulo xxx - Deberá confirmar semanalmente al Asesor Comercial para la realización de las actividades los siguientes aspectos: - Disponibilidad de espacios físicos. - Los docentes encargados de las actividades. - Asistencia de personas inscritas en las actividades. - Existencia y disponibilidad de los recursos a utilizar - Realizar las siguientes actividades de acuerdo al tipo de servicio: Actividades de Encuentros: - Revisión de planes y programas de actividad física. - Control del cumplimiento de los objetivos. Actividades de Expertos: - Citación a grupos específicos para la conformación de los proyectos. - Seguimiento del proceso en unión con los estudiantes en práctica. - Asignación de horarios de reuniones con los adultos de acuerdo a los proyectos. - Creación de comités con los adultos para la operación de expertos. Actividades de Vitales: - Selección de grupo por patologías de acuerdo a las más prevalentes. - Coordinar acciones - Desarrollar programas en unión con medicina pre pagada. Actividades de Eventos Especiales: - Informar permanentemente a la dirección del programa las sugerencias de actividades y/o programas a implementar con la población mayor. - Participar en el diseño e implementación de las actividades en unión con comités operativos en donde además participen las personas mayores	conocimientos en paquete Office intermedio.
PROGRAMACION DE ENCUENTROS		Garantizar impacto de cobertura y participación de los Asociados.	Cobertura del evento >=50% Cobertura de participación >=50%	- Realizar diagnóstico participativo de las expectativas de los asociados. - Diseñar una propuesta en conjunto con los Asociados para proponer eventos - Realizar la propuesta económica con su respectiva viabilidad al Analista Financiero - Diseñar y ejecutar el cronograma	
SEGUIMIENTO Y ASEGURAMIENTO A LA CALIDAD DE LOS PROVEEDORES		Mejorar continuamente el SGC	No. de mejoras propuestas por colaborador debidamente sustentadas con la metodología definida =1	- Evaluar aptitud de los proveedores - Realizar seguimiento de la prestación de servicio de estos proveedores y cumplimiento de los convenios. - Evaluar el desempeño de los proveedores semestral - Recomendar a la Dirección cambios en los convenios o gestión que debe realizarse para el cumplimiento de los mismos - Gestionar, de ser necesario planes de acción de mejora con los proveedores	conocimientos en paquete Office intermedio
EVALUACION IMPACTO SOCIAL		Garantizar la recolección de la información necesaria para la medición del impacto en los Asociados	Número de variables con seguimiento a todos los participantes >=85%	Realizar diagnóstico inicial, recolectar información de acuerdo a las variables a evaluar, elaborar informes y realizar seguimiento de acuerdo a las variables, registrar información a modo de sistematización de experiencias.	Conocimientos en modelos de evaluaciones cualitativas

ANEXO L

FORMULARIO DE LA DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O DEL TRABAJO DE GRADO

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO DE GRADO: **IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO, RECREACIÓN Y USO DE TIEMPO LIBRE DE ADULTOS MAYORES ASOCIADOS Y BENEFICIARIOS DE COOMEVA EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR**

AUTOR O AUTORES

Apellidos Completos	Nombres Completos
MAYA CIANCI ARAUJO MORON PAVAJEAU GUTIERREZ DE ALBA RUIZ	ERIKA JOHANA MARIA ELOISA LOURDES MERCEDES RAFAEL ENRIQUE

DIRECTOR (ES)

Apellidos Completos	Nombres Completos
ECHEVERRI GOMEZ	VICTOR ELIAS

JURADO (S)

Apellidos Completos	Nombres Completos
OCHOA CORREDOR	CAROLINA

ASESOR (ES) O CODIRECTOR

Apellidos Completos	Nombres Completos
OCHOA CORREDOR	CAROLINA

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: ESPECIALISTA EN GERENCIA DE MERCADEO

FACULTAD: CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA: Carrera ___ Licenciatura ___ Especialización ☒ Maestría ___ Doctorado

NOMBRE DEL PROGRAMA: ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE MERCADEO

CIUDAD: VALLEDUPAR AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO: 2009

NÚMERO DE PÁGINAS : SETENTA Y SEIS (76)

TIPO DE ILUSTRACIONES: marque con una X

Ilustraciones

Mapas

Retratos

Tablas (XX)

Gráficos y diagramas (XX)

Planos
Láminas
Fotografías

MATERIAL ANEXO (Vídeo, audio, multimedia o producción electrónica): NO

Duración del audiovisual: _____ minutos.

Número de casetes de vídeo: _____ Formato: VHS ____ Beta Max ____ $\frac{3}{4}$ ____ Beta Cam
____ Mini DV ____ DV Cam ____ DVC Pro ____ Vídeo 8 ____ Hi 8 ____

Otro. Cual? _____

Sistema: Americano NTSC _____ Europeo PAL _____ SECAM _____

Número de casetes de audio: _____

Número de archivos dentro del CD (En caso de incluirse un CD-ROM diferente al trabajo de grado):

PREMIO O DISTINCIÓN (*En caso de ser LAUREADAS o tener una mención especial*):

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS: Son los términos que definen los temas que identifican el contenido.

ESPAÑOL

INGLÉS

**COOMEVA
VIDA PLENA
ADULTO MAYOR
ENVEJECIMIENTO
ENVEJECIMIENTO EXITOSO**

COOMEVA

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS:

RESUMEN

El desarrollo de este trabajo consiste en la implementación del programa “Vida Plena”, el cual concluye en acompañamiento, recreación y uso del tiempo libre de adultos mayores de 60 años, asociados y beneficiarios de Coomeva en la ciudad de Valledupar.

El programa ‘**VIDA PLENA**’, es la construcción de un modelo de envejecimiento exitoso con los Asociados, el cual visualiza acciones que benefician a la población

mayor de 60 años y procesos colectivos intergeneracionales que promoverán un envejecimiento con calidad y una vejez autónoma, sana y participativa.

A través del programa se desarrollarán dos frentes, uno con actividades acordes a la edad de los participantes como tai chi, hidroterapia, natación, caminatas ecológicas entre otras, organizadas y dirigidas por personal profesional en cada área para seguridad y tranquilidad de las personas inscritas y otro frente relacionado con un paquete de ahorro y previsión que refuerce las protecciones personales, diseñado especialmente para este grupo objetivo.

En conclusión “Vida Plena” es un programa que desarrolla actividades para adultos mayores, acordes a sus necesidades, respaldado y financiado por Coomeva a través del Fondo de Solidaridad, el cual por sí mismo se convierte en una estrategia de fidelización y permanencia para la Cooperativa ya que apunta a brindar mayores valores agregados a los Asociados y sus beneficiarios.

ABSTRACT

The development of this work is the implementation of the '**FULL LIFE**', which concludes in accompaniment, recreation and leisure time use of adults over 60 years, partners and beneficiaries Coomeva in Valledupar.

The program '**FULL LIFE**', is building a model of successful aging with Associates, which displays actions that benefit the population over 60 years and intergenerational collective processes that promote quality aging and aging independent, healthy and participatory.

Through the program there will be two fronts, one with activities according to the age of the participants as tai chi, hydrotherapy, swimming, walking ecological among others, organized and led by professional staff in each area for safety and

tranquility of the people registered and another front related to a package of savings and forecast to strengthen personal protections, designed especially for this target group.

In conclusion, **'FULL LIFE'** is a program that develops activities for older adults, tailored to their needs, supported and funded by Coomeva through the Solidarity Fund, which itself becomes a loyalty and retention strategy for the Cooperative as it aims to provide more added value to partners and beneficiaries.