

GrandMobility – Soluciones Digitales para Cuidadores de Adultos Mayores

Andrés Felipe Melo Camacho

Trabajo de Grado para optar por el título de
Magister en Estrategia Digital de Negocios

Carlos Hugo Gómez González

Prototipado y validación

Universidad ICESI

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Bogotá D.C, Junio 2024

Dedicatoria

Este proyecto nace a partir de un dolor propio por lo que es dedicado a mi abuela María Ana Bertilda Sabogal, una mujer incansable, fuerte, valiente y con una memoria que ha resistido el paso del tiempo. Su lucha diaria y su amor incondicional han sido una fuente de inspiración inagotable para mí.

A través de este trabajo, busco honrar su legado y contribuir a mejorar la calidad de vida de otros adultos mayores y sus cuidadores, quienes, al igual que ella, merecen un cuidado digno y respetuoso.

Abuelita, tu fortaleza y resiliencia han iluminado mi camino y me han motivado a buscar soluciones que faciliten el cuidado de aquellos que amamos. Este proyecto es un tributo a tu vida y a todo lo que me has enseñado.

Resumen

El proyecto "GrandMobility – Soluciones Digitales para Cuidadores de Adultos Mayores" aborda la necesidad de servicios profesionales que faciliten el acceso a la atención médica para adultos mayores en Bogotá, aliviando la carga emocional y logística de sus cuidadores. La propuesta incluye una plataforma digital integral que ofrece transporte puerta a puerta y servicios de enfermería. Se identificaron alianzas estratégicas con empresas de seguros, entidades estatales y EPS para reducir los costos directos para los usuarios. La capacitación continua de conductores en atención al cliente es esencial para garantizar un servicio de alta calidad. El proyecto destaca la disposición de los cuidadores a pagar por estos servicios si son accesibles y cumplen con altos estándares, y subraya la importancia de un enfoque integral que combine tecnología y trato humano.

Palabras Claves: Cuidado de adultos mayores, Transporte, Plataforma digital.

Abstract

The "GrandMobility – Digital Solutions for Elderly Caregivers" project addresses the need for professional services that facilitate access to medical care for the elderly in Bogotá, alleviating the emotional and logistical burden on their caregivers. The proposal includes a comprehensive digital platform offering door-to-door transportation and nursing services, all accessible and of high quality. Strategic alliances were identified with insurance companies, state entities, and health service providers (EPS) to reduce direct costs for users. Continuous training of drivers in customer service is essential to ensure high-quality service. The project highlights caregivers' willingness to pay for these services if they are accessible and meet high standards and emphasizes the importance of an integrated approach that combines technology and human touch.

Keywords: Elderly Care, Transportation, Digital Platform.

Tabla de contenido

1. Planteamiento del problema	5
2. Propuesta de valor	7
3. Definición del público objetivo	9
4. Competencia principal y factores diferenciadores.....	10
5. Modelo de generación de ingresos	14
6. Producto mínimo Viable (PMV)	16
7. Hipótesis críticas.....	19
8. Diseño y evidencias del proceso de experimentación	21
9. Aprendizajes de los Experimentos Realizados	23
10. Roadmap del Negocio.....	26
11. Aprendizajes del proceso.....	28
12. Conclusiones.....	30
13. Bibliografía.....	32

1. Planteamiento del problema

En la dinámica de acompañar a adultos mayores a citas, exámenes y tratamientos médicos en Colombia, la problemática va más allá de la esfera emocional, abarcando desafíos multifacéticos que generan angustia a sus acompañantes. Este dolor no se limita únicamente a aspectos emocionales, sino que se extiende a dimensiones prácticas y logísticas que afectan la calidad de vida de quienes asumen esta responsabilidad. La falta de tiempo, recursos financieros insuficientes, trámites adicionales y la ausencia de un transporte adecuado se convierten en elementos que añaden una capa adicional de complejidad a la experiencia de acompañar a los adultos mayores en Bogotá (BMC Geriatrics, 2022).

En el contexto bogotano, esta problemática adquiere relevancia debido a la complejidad del entorno urbano, los desafíos de movilidad y la diversidad de los estratos socioeconómicos. La novedad de este enfoque radica en reconocer que el dolor experimentado por los acompañantes va más allá de lo emocional, involucrando dificultades logísticas y económicas. Este aspecto poco explorado ofrece una perspectiva integral de la problemática, que contribuirá a la formulación de políticas y estrategias más globales (International Journal for Equity in Health, 2022).

Socialmente, comprender y abordar los desafíos prácticos que enfrentan los acompañantes y cuidadores se vuelve crucial para garantizar un acceso equitativo y eficiente a la atención médica para los adultos mayores en la ciudad (BMC Health Services Research, 2023).

Esta investigación se enmarca en el cruce entre la psicología, la salud pública y la gestión social, al explorar no solo las dimensiones emocionales, sino también las barreras prácticas que afectan a los acompañantes en el contexto de esta noble labor (International Journal for Equity in Health, 2022).

Datos recopilados de fuentes primarias, como encuestas y entrevistas, así como de fuentes secundarias, como informes de organizaciones de salud y estadísticas gubernamentales, revelan la magnitud de los desafíos logísticos que enfrentan los acompañantes (BMC Geriatrics, 2022). La falta de tiempo debido a compromisos laborales y familiares, la

limitación financiera para costear transporte y trámites adicionales que a su vez hace de este un proceso engorroso en donde se ven obligados a esperar tiempos prolongados para la asignación de citas, exámenes, resultados y entrega de medicamentos, así como la carencia de servicios de transporte adaptados a las necesidades de adultos mayores, constituyen barreras significativas (International Journal for Equity in Health, 2022).

Estos datos cuantitativos y cualitativos ofrecen una visión integral de la problemática y respaldan la necesidad de intervenciones que aborden estos desafíos de manera integral (BMC Health Services Research, 2023).

Esta investigación ampliada aborda los desafíos multifacéticos que experimentan los acompañantes de adultos mayores durante citas médicas en Bogotá, reconociendo que el dolor va más allá de lo emocional. La pertinencia, novedad y magnitud de esta problemática destacan la necesidad de estrategias inclusivas y adaptadas a la realidad bogotana para mejorar la experiencia de los acompañantes y garantizar un acceso efectivo a la atención médica para la población adulta mayor (BMC Geriatrics, 2022; International Journal for Equity in Health, 2022).

2. Propuesta de valor

En la era digital, se reconoce la importancia de brindar soluciones integrales que simplifiquen la vida de los acompañantes y cuidadores en donde además mejoren la calidad de vida de los adultos mayores. La solución digital está enfocada en ofrecer un servicio completo y de fácil usabilidad, abordando las múltiples necesidades de quienes se encargan del cuidado de los mayores.

En primer lugar, la propuesta aborda la necesidad que se tiene de un transporte puerta a puerta, eliminando las preocupaciones asociadas. Con una red confiable de conductores aliados capacitados que garantiza a los adultos mayores y sus acompañantes llegar a sus citas médicas y exámenes de manera segura y cómoda. Este enfoque brinda tranquilidad tanto para los cuidadores y acompañantes como para los beneficiarios.

Además, la plataforma proporciona un almacenamiento seguro de documentos en la nube, eliminando la carga de mantener documentos físicos que dificultan la movilidad tanto de los adultos mayores como la de sus acompañantes ya que en ocasiones son varias carpetas las que deben llevar consigo a cada examen o cita agendada para la lectura de su historial. Se almacenan de manera segura todos los documentos médicos y personales en la nube, facilitando el acceso y la organización eficiente de la información relevante en cualquier momento y desde cualquier lugar.

La plataforma asegura que los medicamentos recetados lleguen directamente al hogar de los adultos mayores cuando los acompañantes realicen el ingreso de la información correspondiente a la cantidad de dosis y el tiempo estipulado por el médico a través de un servicio de medicinas a domicilio. Los cuidadores y acompañantes no tienen que preocuparse por la disponibilidad de medicinas esenciales, ya que se garantiza un suministro constante y oportuno en la medida en que se haga la solicitud correspondiente a través de la solución digital.

También incluye un calendario integrado y organización de agenda, simplificando la gestión del tiempo para los cuidadores. Esto les permite a ellos organizar fácilmente citas médicas, recordatorios de medicamentos y otras tareas importantes, brindando un enfoque ordenado para el cuidado diario del adulto mayor como dietas, rutinas de ejercicios, terapias, etc.

Se facilita el seguimiento de la medicación y tratamientos a través de recordatorios automáticos y la posibilidad de programar servicios de enfermería a domicilio donde se garantiza que los adultos mayores reciban la atención necesaria, contribuyendo a su bienestar y seguridad.

Cada adulto mayor cuenta con un perfil médico personalizado que centraliza datos relevantes, facilitando la comunicación con profesionales de la salud y mejorando la toma de decisiones informadas.

En cuanto a la accesibilidad, la plataforma ha sido diseñada pensando en la facilidad de uso. Tanto cuidadores como adultos mayores encontrarán una interfaz amigable que les permite aprovechar al máximo todos los servicios disponibles.

La propuesta de valor se centra en simplificar la vida de los cuidadores al ofrecer un conjunto integral de servicios a través de una plataforma digital intuitiva. El cuidado integral para la tercera edad representa el compromiso de la plataforma de hacer que el proceso de cuidado sea más eficiente, conveniente y, sobre todo, centrado en el bienestar de quienes más se aman.

3. Definición del público objetivo

El público objetivo mayoritario está compuesto por individuos empleados a tiempo completo en diversos sectores, como servicios, administración, salud, educación, y otros campos profesionales. Su compromiso laboral de 8 horas diarias limita su disponibilidad para atender las necesidades de los adultos mayores a su cargo durante el día. Además, se dirige principalmente a personas pertenecientes a los estratos socioeconómicos 2, 3 y 4 en la ciudad de Bogotá. Este segmento demográfico busca soluciones eficientes y asequibles para el cuidado de los adultos mayores bajo su responsabilidad.

Con edades comprendidas entre los 30 y 55 años, el público objetivo se encuentra en una etapa de la vida caracterizada por responsabilidades familiares y profesionales significativas. El cuidado de adultos mayores se ha convertido en una parte importante de sus roles diarios.

El estilo de vida de este grupo se caracteriza por la multitarea y la gestión de múltiples responsabilidades. Buscan soluciones prácticas que se integren fácilmente a su rutina diaria, permitiéndoles equilibrar eficientemente su vida laboral y familiar. Sus necesidades abarcan servicios de transporte confiable, organización eficiente de citas médicas de los adultos mayores, gestión de medicamentos, dietas e información sobre ejercicios y rutinas diarias además de acceso rápido a información médica relevante. La comodidad y la accesibilidad de los servicios son aspectos valorados por este público.

En cuanto a su conducta de compra, los cuidadores son consumidores informados que buscan soluciones que aporten un verdadero valor a su vida cotidiana. Antes de tomar decisiones de compra, investigan y comparan diferentes opciones. La confianza en la seguridad y eficiencia de la plataforma se presenta como un factor clave en su elección. Este perfil del público objetivo sirve como guía para el desarrollo de estrategias de marketing, diseño de la interfaz de usuario y entrega de servicios que se alineen con las necesidades específicas y el estilo de vida de los cuidadores de adultos mayores en Bogotá.

4. Competencia principal y factores diferenciadores

En Bogotá, el sistema de transporte público, TransMilenio, y otros operadores de transporte privado han implementado medidas para hacer que el servicio sea más accesible para los adultos mayores. Se han realizado esfuerzos para mejorar la accesibilidad en las estaciones, proporcionar asientos preferenciales y brindar asistencia en el embarque y desembarque de pasajeros, pero, debido a la gran afluencia de personas en el sistema tanto en horas pico como en horas valle, el servicio de transporte se ha vuelto por momentos caótico por la gran demanda y poca oferta de buses, lo que hace que las estaciones y buses estén durante la operación bastante llenos lo cual dificulta la movilidad de las personas con restricciones físicas o que deban usar implementos como bastones, caminadores, muletas entre otras.

Además, el precio del pasaje ha sido objeto de debate en relación con el costo del mismo y la calidad del servicio ofrecido. La discusión se centra en que, a pesar de los aumentos periódicos en las tarifas, algunos usuarios expresan preocupaciones sobre la eficiencia y comodidad del servicio en relación con el precio pagado. El sistema ha enfrentado desafíos relacionados con la congestión, la falta de mantenimiento en algunas estaciones y la necesidad de expandir y mejorar las rutas para atender la creciente demanda de transporte en la ciudad. Este desbalance entre el costo del pasaje y la calidad percibida del servicio ha generado críticas y llamados a mejorar la infraestructura y la eficiencia operativa de TransMilenio para garantizar un servicio público de transporte que cumpla con las expectativas de los ciudadanos en especial para los adultos mayores quienes se ven afectados en gran medida ya que muchos están expuestos a sufrir caídas por desmayos, falta de movilidad y falta de empatía por parte de otros usuarios y miembros que hacen parte del sistema.

Por otro lado, Uber, conocido por ser una plataforma de transporte privado, conecta a usuarios con conductores independientes. La aplicación, además de posibilitar la solicitud de viajes, permite visualizar la tarifa estimada y realizar pagos electrónicos. Asimismo, ofrece diversas opciones de servicio, tales como UberX, UberBlack y UberPool, cada una con distintos

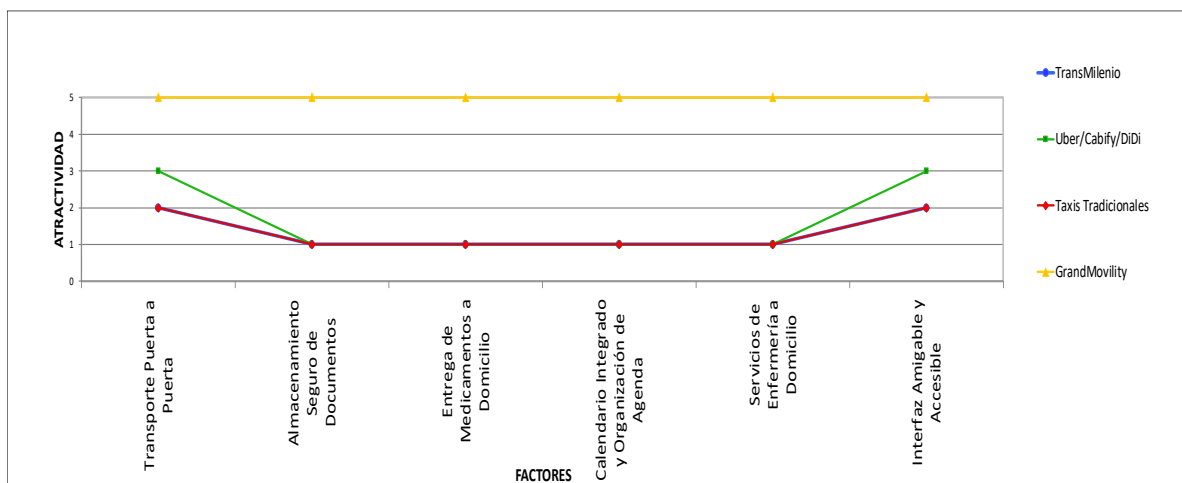
niveles de comodidad y precio pero ninguno de ellos enfocado en un transporte adecuado para adultos mayores.

Así mismo existe, Cabify, que guarda similitudes con Uber, destaca por proporcionar vehículos de gama alta y conductores profesionales. Esta plataforma ofrece la elección entre diferentes categorías de vehículos, desde estándar hasta opciones premium lo que hace que su valor sea más elevado que la competencia. DiDi, una empresa de transporte chino con presencia internacional, incluyendo Colombia, presenta características similares a Uber, permitiendo a los usuarios solicitar y pagar viajes a través de la aplicación, y ofreciendo opciones como DiDi Express, DiDi Taxi y DiDi Pool. Por último, las empresas de taxis en Colombia, presentes en varias ciudades, aunque algunas utilicen aplicaciones para facilitar la solicitud de servicios, mayormente operan de manera convencional, ya sea en la calle o en paraderos de taxis. Estos taxis suelen tener tarifas reguladas pero la falta de empatía hacia los adultos mayores por parte algunos conductores hace que este servicio sea descartado en algunas ocasiones por parte de sus acompañantes ya que no brindan la ayuda necesaria para subir o bajar del vehículo tanto para los adultos mayores como para los elementos con que estos deben movilizarse, por ejemplo, sillas de ruedas, tanques de oxígeno, caminadores, entre otras.

Actualmente se encuentran disponibles diversas herramientas para el almacenamiento de información en la nube, entre las cuales se destacan Google Drive, OneDrive, Dropbox y Amazon Cloud Drive, entre otras. Estas plataformas permiten guardar fotografías, documentos, correos electrónicos y otros tipos de datos, presentando una variedad de planes para satisfacer diversas necesidades.

Esta tecnología no solo ofrece la conveniencia de almacenar datos de manera remota, sino que también facilita el acceso a contenidos digitales desde cualquier dispositivo, estableciendo así un estándar de flexibilidad en el mundo digital. Además, se caracteriza por proporcionar opciones escalables, adaptándose a las cambiantes necesidades de los usuarios, con muchos servicios que ofrecen planes gratuitos hasta ciertos límites de espacio asignado.

Asimismo, estas soluciones tecnológicas desempeñan un papel crucial al evitar la dispersión de archivos en diferentes dispositivos, proporcionando un entorno organizado y centralizado. En consideración a lo expuesto, es crucial destacar que, a pesar de la disponibilidad generalizada de herramientas digitales como almacenamiento en la nube para aquellos con acceso a dispositivos con conexión a internet, ninguna plataforma de transporte ha abordado de manera integral las necesidades específicas antes mencionadas. Esta observación señala la oportunidad de llenar este vacío con un servicio que va más allá del simple transporte. Se propone un enfoque integral, diseñado para atender las preocupaciones y desafíos de los acompañantes y/o cuidadores de adultos mayores. La plataforma en cuestión no solo ofrece comodidad en el transporte, sino que también incorpora servicios esenciales como enfermería, entrega de medicamentos a domicilio y un eficiente calendario para la organización de agendas tanto del beneficiario como del usuario. Este proyecto no solo identifica problemas; plantea soluciones, marcando así el inicio de una experiencia de cuidado completa y centrada en el bienestar de los adultos mayores en la ciudad de Bogotá.



En el contexto colombiano, la atención integral a los adultos mayores presenta desafíos y oportunidades significativas. Aunque existen hogares geriátricos y servicios pensados para el su bienestar, se destaca la escasa oferta de empresas exclusivamente dedicadas a este propósito, especialmente para adultos mayores de clase media y baja. Además, la falta de opciones de transporte adecuado para adultos mayores agrava la situación, dificultando su movilidad y acceso a servicios esenciales. La necesidad de servicios de medicamentos a

domicilio se hace evidente, ya que muchos adultos mayores enfrentan dificultades para desplazarse y obtener sus medicamentos de manera regular. Asimismo, los trámites engorrosos para asistir al médico y solicitar citas o exámenes representan un obstáculo adicional, afectando la experiencia de cuidado de este segmento de la población. En este panorama, surge la urgencia de desarrollar soluciones integrales que aborden no solo las necesidades básicas, sino también los desafíos logísticos y administrativos que afectan la calidad de vida de los adultos mayores en Colombia.

5. Modelo de generación de ingresos

El modelo de ingresos para el proyecto tendrá varios enfoques, combinando tarifas de suscripción, pagos por servicio, asociaciones estratégicas, publicidad, patrocinios y venta de datos de los usuarios a compañías interesadas.

Ofrecer un modelo de suscripción mensual para los usuarios que desean acceso continuo a los servicios integrados en la plataforma. Este modelo puede tener diferentes niveles de suscripción, con servicios básicos y premium, permitiendo a los usuarios elegir según sus necesidades y presupuesto.

De igual manera, es posible implementar un sistema de pago por servicio individual donde los usuarios paguen solo por los servicios específicos que utilicen, ya sea el de transporte o el acompañamiento por parte de un profesional de la salud, entrega de medicamentos, espacio de almacenamiento de información en la nube. Este modelo es atractivo para aquellos usuarios que no necesitan un uso constante de todos los servicios.

También es posible generar ingresos a través de la inclusión de publicidad segmentada y patrocinios en la plataforma. Con empresas que ofrecen productos y servicios relevantes para adultos mayores como droguerías de gran superficie, empresas especializadas en rehabilitación, alternativas homeopáticas, entre otras que pueden estar interesadas en llegar a este público a través de esta solución. Lo que permitirá establecer asociaciones estratégicas con dichos proveedores para obtener comisiones por cada cliente referido o cada transacción realizada a través de la plataforma.

Por otro lado, uno de los aspectos más importantes y valiosos de esta solución es la data que se puede llegar a recopilar sobre el comportamiento de los usuarios y sus necesidades, siempre asegurando la privacidad y el consentimiento de los mismos, por lo que ofrecer servicios de análisis de datos a organizaciones de salud, aseguradoras y empresas farmacéuticas se convierte en un factor clave para el crecimiento exponencial de la plataforma.

Finalmente, una de las alternativas que se ofrecen en la plataforma es la acumulación de puntos a partir de los servicios solicitados por cada uno de los usuarios con el objetivo de generar fidelización que incentive a utilizar más la plataforma y poder canjear por otros servicios y ofertas especiales de aliados y patrocinadores, incrementando así la recurrencia y el gasto promedio por usuario.

Para implementar eficazmente el modelo de ingresos es importante desarrollar un PMV en donde irán incluidos los servicios, como el servicio de transporte y el servicio de acompañamiento por parte de un profesional de la salud. Este enfoque permitirá validar rápidamente la propuesta de valor y ajustar el modelo de ingresos según la retroalimentación recibida. Además, de enfocar en los acompañantes – cuidadores de los adultos mayores una campaña de marketing en donde se destaquen los beneficios y la conveniencia de la plataforma en canales digitales como redes sociales, email marketing, y asociaciones con socios clave para llegar al público objetivo.

Establecer alianzas estratégicas con empresas enfocadas en la silver economy nos asegurará una red robusta de proveedores de servicios tanto en el área de transporte para los adultos mayores como el acompañamiento por parte de personal profesional capacitados para llevar a cabo servicios idóneos en cualquier parte de la ciudad con la responsabilidad que implica el usuario final.

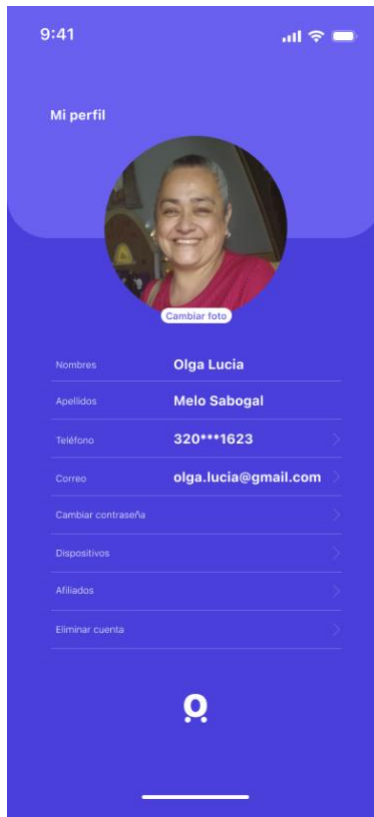
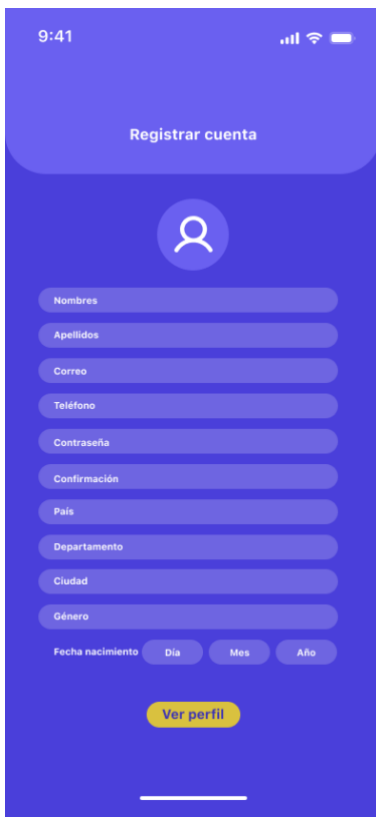
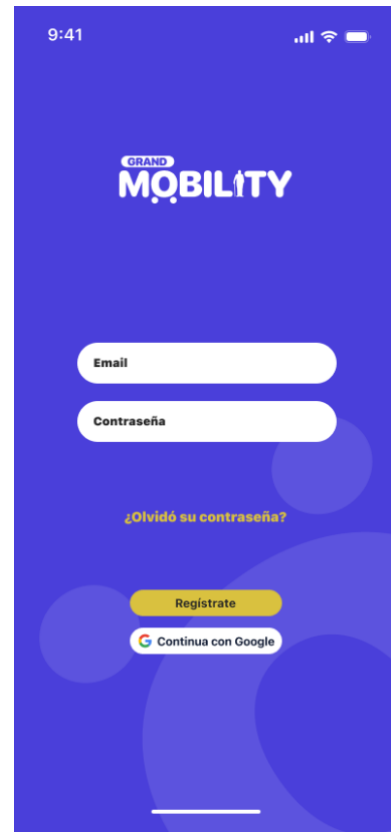
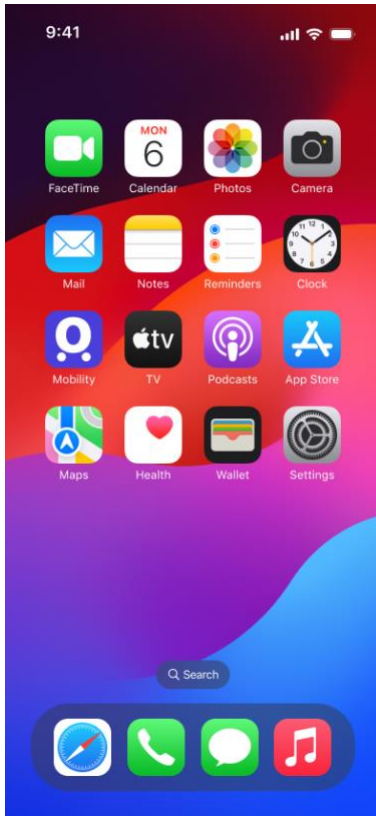
6. Producto mínimo viable (PMV)

El Producto mínimo viable (PMV) para el aplicativo móvil diseñado para acompañar y transportar a los adultos mayores en sus citas médicas en la ciudad de Bogotá está listo para ser presentado y probado en el mercado. Este PMV simula las funciones clave del producto final y permitirá validar la propuesta de valor con usuarios reales, obteniendo así información crucial para realizar mejoras futuras.


Con el objetivo principal de proporcionar una solución integral que aborde los desafíos logísticos y emocionales que enfrentan los cuidadores de adultos mayores al momento de asistir a citas médicas en Bogotá, se busca simplificar y mejorar la experiencia de cuidado y transporte ofreciendo servicios esenciales de manera accesible y eficiente para los usuarios.


En este PMV se mostraran las principales funciones de la solución propuesta, correspondientes a los servicios de transporte puerta a puerta, servicio de acompañamiento por personal profesional capacitado, perfiles de los usuarios, puntos acumulados y perfil e información de los afiliados (adultos mayores).




Para la validación de este PMV se identificó y seleccionó un grupo de usuarios representativos del público objetivo (cuidadores y/o acompañantes de los adultos mayores). Estos usuarios fueron invitados a probar la solución digital en donde pudieron explorar las diferentes alternativas e interactuar con la interfaz del producto, lo que permitió dar un paso crucial en el desarrollo de la solución integral para el cuidado de adultos mayores. A través de la validación con usuarios reales, se obtuvieron insights valiosos que permitieron mejorar la plataforma para de esta manera asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los cuidadores y los adultos mayores. La plataforma tiene el potencial de transformar significativamente la experiencia de cuidado y el transporte adecuado, proporcionando una herramienta esencial para una gestión eficiente.



9:41

 **Olga Melo**
Puntos 5.624 Editar

 **Bertha Sabogal**
Edad 81 RH O+ ▼

 **Inicio**  **Afiliados**  **Puntos**

9:41


 **Olga Melo**
Puntos 5.624 Editar


¿a dónde vamos?





 **Inicio**  **Afiliados**  **Puntos**


9:41




 **Olga Melo**
Puntos 5.624 Editar

 **Jennifer Castellanos**
37 años · Enfermera · Bogotá
Cursos y certificaciones ▼

 **Marina Camacho**
57 años · Enfermera · Bogotá
Cursos y certificaciones ▼

 **Angie Ardila**
34 años · Enfermera · Bogotá
Cursos y certificaciones ▼

 **Jessica Martinez**
28 años · Enfermera · Bogotá
Cursos y certificaciones ▼

 **Inicio**  **Afiliados**  **Puntos**

7. Hipótesis críticas

En el desarrollo de este proyecto, es esencial establecer y validar hipótesis críticas que guiarán la dirección para el éxito del mismo. Estas hipótesis abordan los principales desafíos y necesidades de los acompañantes y los adultos mayores, por lo que su validación es crucial para la consecución del proyecto.

Las siguientes son las hipótesis establecidas para ser validadas con el público objetivo:

Hipótesis 1: Los cuidadores de adultos mayores están dispuestos a pagar por un servicio profesional de acompañamiento para citas médicas y exámenes.

Justificación: Esta hipótesis es vital ya que constituye la base del modelo de ingresos. Validar esta hipótesis permitirá determinar el precio óptimo que los clientes están dispuestos a pagar y evaluar la viabilidad económica del proyecto.

Método de Validación: Encuestas y entrevistas con cuidadores de adultos mayores, análisis de mercado sobre disposición de pago por servicios similares.

Hipótesis 2: Los acompañantes prefieren pagar por un servicio de transporte donde el conductor sea amable, paciente y cordial.

Justificación: El transporte adecuado es un componente crucial del servicio de acompañamiento. Validar esta hipótesis ayudará a asegurar que el servicio de transporte ofrecido cumple con las expectativas de los cuidadores y los adultos mayores.

Método de Validación: Pruebas piloto con diferentes proveedores de transporte, encuestas de satisfacción a usuarios después de utilizar el servicio.

Hipótesis 3: Los cuidadores de adultos mayores no tienen tiempo suficiente para asistir a múltiples citas médicas al mes debido al tiempo que requieren estas diligencias.

Justificación: Esta hipótesis destaca la necesidad de un servicio que libere tiempo para los cuidadores. Validar esta hipótesis permitirá demostrar la importancia del servicio para la mejora de la calidad de vida de los cuidadores.

Método de Validación: Encuestas y entrevistas con cuidadores sobre su disponibilidad de tiempo y las dificultades que enfrentan al manejar múltiples citas.

Test card

TEST CARD	
Entrevista Socios y proveedores	
Andrés Felipe Melo	
Creo que	Los acompañantes prefieren pagar por un servicio de transporte en el que el conductor sea amable, paciente y cordial.
para verificar esto haré	Entrevistaré posibles socios que tengan la posibilidad de rentar su vehículo para relajar el traslado del adulto mayor con comodidad y efectividad.
Mediré	La disponibilidad para llevar a cabo los servicios y el nivel de compromiso de cada uno de los entrevistados.
Tendré la razón	Si los socios ven la "silver economy" como una oportunidad de mejorar su economía.

TEST CARD	
Encuestas de descubrimiento	
Andrés Felipe Melo	
Creo que	Los acompañantes buscan servicios de acompañamiento para los adultos mayores que les permitan administrar su tiempo.
para verificar esto haré	Realizaré encuestas que me permitan medir cuáles son los dolores más fuertes de los acompañantes al momento de tener que asistir a una cita de su familiar
Mediré	El nivel de sus dolores frente a la administración del tiempo y cómo manejan la situación frente a los procesos engorrosos que deben afrontar
Tendré la razón	Si el porcentaje de los acompañantes encuestados es superior al 70% y presentan molestias e inconvenientes al momento de asistir al médico con la administración de su tiempo

TEST CARD	
Entrevista clientes	
Andrés Felipe Melo	
Creo que	Los acompañantes están dispuestos a pagar por servicios de acompañamiento profesionales para los adultos mayores
para verificar esto haré	Entrevistaré 10 acompañantes de adultos mayores en sus citas médicas
Mediré	Los dolores tanto de los acompañantes como de los adultos mayores está presente en la población de estratos 1,2 y 3 de la ciudad.
Tendré la razón	Si el 70% de la población se ven afectada por este dolor y tienen inconvenientes para solucionarlos.

8. Diseño y evidencias del proceso de experimentación

Para validar las hipótesis críticas del proyecto, es fundamental diseñar experimentos que proporcionen datos precisos y confiables, es por ello que se desarrollaron entrevistas a clientes, entrevistas a socios y proveedores, encuestas de descubrimiento y pruebas con el prototipo, experimentos diseñados para evaluar la deseabilidad, factibilidad y viabilidad de los servicios propuestos en la solución digital.

Las encuestas permiten evaluar la demanda del servicio y la disposición de los cuidadores - acompañantes a pagar por él. Esto ayuda a identificar si el servicio propuesto realmente resuelve una de las necesidades más importantes identificadas en la problemática. Además, ayudan a determinar si es factible lanzar el servicio en términos de precio y características valoradas, basado en la retroalimentación directa de los potenciales usuarios. De esta manera es posible estimar ingresos potenciales y evaluar la viabilidad del modelo de negocio.

Al igual permiten conocer las expectativas y preferencias de los cuidadores respecto al segundo de los servicios diseñados, el transporte adecuado para los adultos mayores con movilidad reducida (en algunos casos), validando si la amabilidad y paciencia de los conductores son realmente atributos críticos que impactan la decisión de uso del servicio ya que éstos ofrecen retroalimentación directa sobre la experiencia de los usuarios, confirmando si estas características mejoran la satisfacción, que también permite evaluar la factibilidad de implementar un servicio de transporte con conductores capacitados, identificando los retos operacionales y las necesidades de capacitación.

Así mismo, se podrá tener información sobre cuánto están dispuestos a pagar los cuidadores por un servicio de transporte de alta calidad, lo que es crucial para definir un modelo de precios viable que ayudarán a determinar si el costo de posibles capacitaciones a los conductores para dar el trato adecuado con los usuarios puede ser cubierto por los ingresos generados por el servicio o si se opta por generar alianzas estratégicas con empresas que realicen dichas capacitaciones.

Por último realizando las encuestas de descubrimiento se documentó el tiempo real invertido en las citas médicas, exámenes, tramites, reclamación de medicamentos etc, validando así un servicio de acompañamiento que permita a los cuidadores liberar tiempo de su agenda personal. Esto ayudará a entender el impacto potencial del servicio en el día a día de los cuidadores, proporcionando una base para argumentar el valor intangible del servicio y su viabilidad económica.

Estos experimentos son apropiados para validar las hipótesis críticas del proyecto, ya que abordan de manera integral aspectos de la deseabilidad, la factibilidad y la viabilidad a través de encuestas, entrevistas y pruebas con las que se obtiene comprensión profunda de las verdaderas necesidades del mercado, la capacidad para implementar el servicio y la posibilidad de generar ingresos asegurando el lineamiento del proyecto con las expectativas y realidades del mercado.

Learning card

LEARNING CARD		LEARNING CARD		LEARNING CARD	
Entrevista clientes		Entrevista Socios y proveedores		Encuestas de descubrimiento	
Andrés Felipe Melo		Andrés Felipe Melo		Andrés Felipe Melo	
Creo que	Los acompañantes están dispuestos a pagar por servicios de acompañamiento profesionales para los adultos mayores	Creo que	Los acompañantes prefieren pagar por un servicio de transporte en el que el conductor sea amable, paciente y cordial.	Creo que	Los cuidadores buscan servicios de acompañamiento para los adultos mayores que les permitan administrar su tiempo.
Observamos	El costo debe ser justo y alianzas con empresas de seguros, entidades del estado, eps y demás puede ser positivo en lo medio que los usuarios no acorreen el 100% del costo total del servicio adquirido	Observamos	Las situaciones que viven muchos de los adultos mayores y sus acompañantes generan estrés, ansiedo y diferentes emociones negativas al momento de transportarse ya sea por el tiempo, la distancia o el costo.	Observamos	Los cuidadores no cuentan con suficiente tiempo para poder asistir al médico con los adultos mayores ya que los trámites pueden ser engorrosos y dispendiosos lo que les implica tener que destinar más tiempo del estimado en los trámites y citas.
Aprendimos	Los cuidadores / acompañantes ven esta posibilidad como una alternativa que mejoraría la calidad de vida tanto de los adultos mayores como la de ellos mismos	Aprendimos	Los conductores están dispuestos a ofrecer un servicio adecuado para los adultos mayores ya que la demanda de los servicios está en constante crecimiento.	Aprendimos	Uno de los activos más valiosos para los cuidadores es el tiempo ya que además de hacer el acompañamiento con los adultos mayores deben llevar a cabo varias actividades durante el día lo que les impide estar 100% involucrados con cada uno de los aspectos que asistir al médico implica.
Haremos	Acercaremos los servicios ofrecidos a los personas que lo necesitan con mayor prioridad permitiendo así que la población mayormente afectada pueda encontrar una alternativa para aliviar este dolor	Haremos	Ofrecer un diferencial en el servicio en donde tanto como los usuarios y socios puedan tener tranquilidad al momento de prestar o recibir un servicio ya que el respaldo por parte del ala solución digital estará presente	Haremos	Un servicio de acompañamiento profesional atractivo y confiable para el cuidador donde pueda tener la tranquilidad de que un profesional está velando por el bienestar de su familia.

9. Aprendizajes de los experimentos realizados

Teniendo en cuenta la información recopilada en las “learning Cards” a partir de los resultados obtenidos luego de las diferentes experimentaciones realizadas con los cuidadores – acompañantes de los adultos mayores, se realiza el registro de los aprendizajes, las observaciones y los pasos a seguir para continuar con el óptimo desarrollo de este proyecto.

La primera hipótesis a validar fue, la disposición que tienen los cuidadores de los adultos mayores a pagar por servicios de acompañamiento en donde observamos:

- Los cuidadores están dispuestos a pagar por servicios de acompañamiento profesionales, pero el costo debe ser justo.
- Las alianzas con empresas de seguros, entidades del estado y EPS son vistas positivamente, ya que pueden reducir el costo que los usuarios deben asumir directamente.

Además de esto aprendimos:

- Los cuidadores consideran que estos servicios mejorarían significativamente la calidad de vida tanto de los adultos mayores como de ellos mismos.
- Es crucial acercar los servicios a las personas que más los necesitan, permitiendo que la población más afectada pueda encontrar una solución efectiva para esta problemática.

Con esto haremos:

- Establecer alianzas estratégicas con entidades que puedan respaldar la operación del servicio y con ello reducir los costos directos para los usuarios.

Con la segunda hipótesis observamos:

- Las situaciones estresantes y emocionales a las que se pueden llegar a enfrentar los adultos mayores y sus acompañantes con respecto al transportarse aumentan la necesidad de un servicio con conductores amables y pacientes.
- Los conductores están dispuestos a ofrecer un servicio adecuado para los adultos mayores, reconociendo la creciente demanda.

Aprendimos:

- Un servicio diferencial en el transporte puede proporcionar tranquilidad tanto a los usuarios como a los conductores, especialmente si cuenta con un respaldo sólido de una solución digital.
- La facilidad de uso de la aplicación es clave para que los usuarios encuentren y utilicen los servicios de manera eficiente y con frecuencia.

Por lo cual haremos:

- Capacitar a los conductores en atención al cliente y manejo de situaciones que pueda parecer complejas como la posible movilidad reducida de los adultos mayores o el manejo de elementos que sean de apoyo para los adultos mayores (Silla de ruedas, tanques de oxígeno, caminadores, etc) para asegurar un servicio de alta calidad.
- Seguir mejorando la interfaz de la aplicación para que los usuarios puedan acceder más rápidamente a los servicios ofrecidos.

Y por último en la tercera hipótesis las observaciones fueron:

- En gran porcentaje de los casos los cuidadores no cuentan con suficiente tiempo para asistir a las citas médicas con los adultos mayores debido a que según sus manifestaciones los trámites son engorrosos y consumen más tiempo del esperado.
- El tiempo es uno de los activos más valiosos para los cuidadores, quienes además de acompañar a los adultos mayores, deben cumplir con múltiples actividades diarias.

Aquí aprendimos:

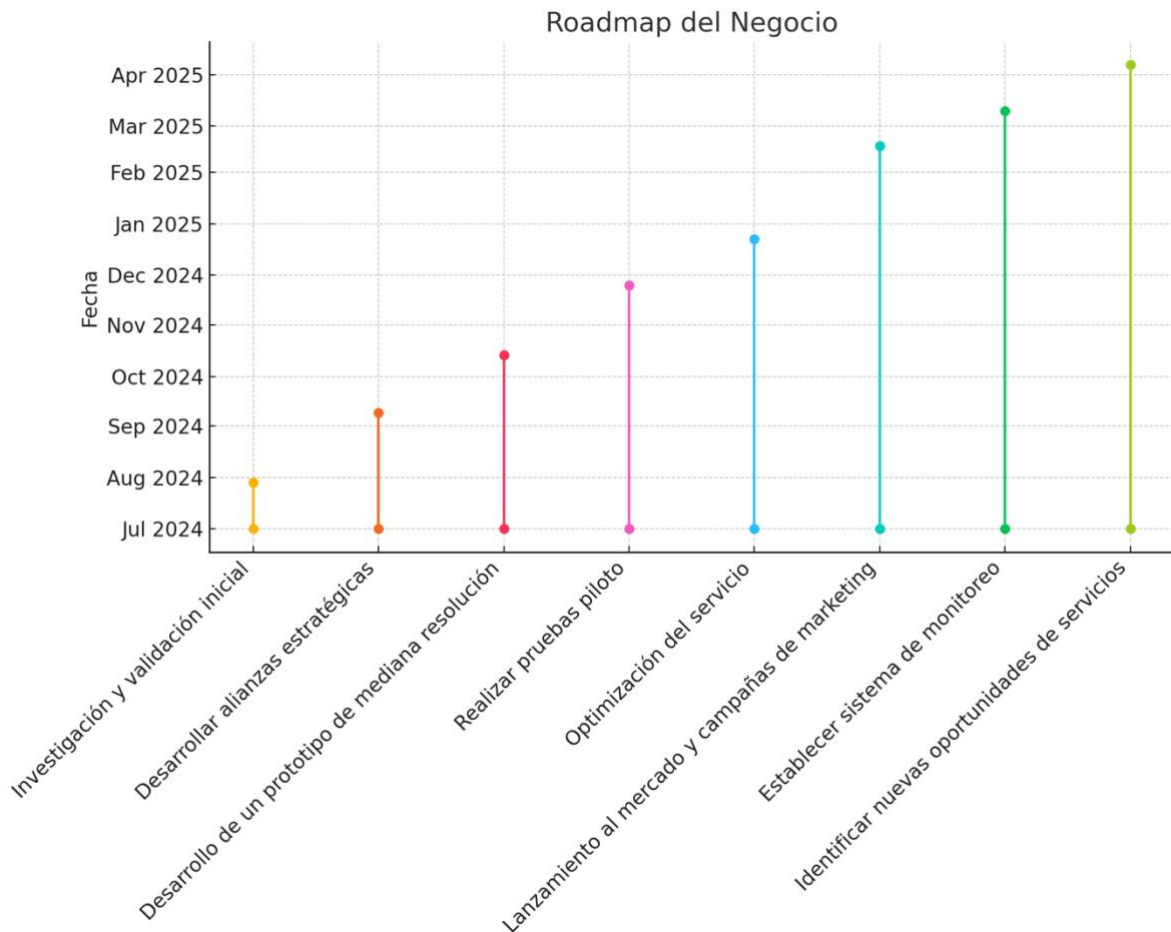
- Existe una alta demanda de un servicio de acompañamiento profesional que sea confiable y que permita a los cuidadores delegar estas tareas con tranquilidad.
- Los cuidadores necesitan una solución que les permita administrar mejor su tiempo sin comprometer el bienestar de los adultos mayores.

Trabajaremos en:

- Desarrollar y promover un servicio de acompañamiento profesional que ofrezca tranquilidad y confianza a los cuidadores, asegurando que los adultos mayores reciban el cuidado necesario por parte de personal capacitado y profesional.
- Ajustar y optimizar el servicio basado en el feedback de los cuidadores para asegurarnos de que satisfice plenamente sus necesidades y expectativas.

De estos experimentos se puede concluir que existe una disposición de los cuidadores a pagar por servicios de acompañamiento y transporte de calidad, siempre que los costos sean manejables y respaldados por alianzas estratégicas. Además, se ha confirmado la necesidad de servicios que ayuden a los cuidadores a administrar mejor su tiempo, garantizando al de la misma manera el bienestar de los adultos mayores. Con estos aprendizajes, es posible ajustar y seguir mejorando la oferta de valor para asegurar un impacto positivo en la vida de los usuarios.

10. Roadmap del negocio



Basados en la información recopilada y los aprendizajes obtenidos por medio de los experimentos llevados a cabo se desarrolla un roadmap para la implementación del proyecto donde se incluye una serie de pasos estratégicos y tácticos que garantizaran su éxito, este es planteado a través de diferentes etapas.

Luego de la investigación y la validación inicial dónde se realizaron encuestas y entrevistas a los cuidadores para confirmar las hipótesis planteadas y la disposición a pagar por el servicio se recopilaron datos sobre las características más valoradas entendiendo de esta manera los desafíos validando así la necesidad por parte de los usuarios.

Ahora bien, teniendo en cuenta estos resultados el primer paso para iniciar la implementación es desarrollar alianzas estratégicas con empresas de seguros, entidades del estado y EPS's para posibles colaboraciones y reducciones de costos para los usuarios.

Así mismo con el desarrollo de un prototipo de mediana resolución que incluye las funcionalidades esenciales de acompañamiento y transporte se pudo evaluar las primeras impresiones de los usuarios con los que se llevó a cabo esta experimentación. Lo que nos permite entonces dar un segundo paso, que es realizar pruebas piloto con tarifa de introducción para observar la aceptación y uso del servicio para recopilar y analizar un feedback más profundo y de esta manera identificar áreas de mejora.

Luego de realizar los ajustes el paso siguiente es la optimización del servicio, formando a los conductores en atención al cliente para que el servicio se preste de manera cordial y atenta de esta manera alineándolo cada vez más a las necesidades de los adultos mayores y cuidadores.

El siguiente paso es el lanzamiento al mercado desarrollando campañas de marketing de sensibilización dirigida a los cuidadores, destacando los beneficios y la mejora en la calidad de vida que el servicio ofrece, buscando a su vez formalizar acuerdos con entidades y empresas para ofrecer descuentos y beneficios adicionales a los usuarios.

También establecer un sistema de monitoreo para evaluar el rendimiento del servicio y la satisfacción del cliente, ajustando según sus nuevas necesidades.

Por último, identificar nuevas oportunidades de servicios que puedan suministrarle a los usuarios una mejor experiencia basándose en el feedback continuo de los usuarios para expandir y complementar la oferta del servicio, con el objetivo de atraer nuevos clientes a través de incentivos y descuentos.

11. Aprendizajes del proceso

El proyecto "GrandMobility – Soluciones Digitales para Cuidadores de Adultos Mayores" ha ofrecido valiosos aprendizajes que son esenciales para mejorar continuamente la propuesta y garantizar su éxito a largo plazo. A continuación, se detallan los principales aprendizajes obtenidos:

1. Disposición a Pagar por Servicios de Acompañamiento

- **Observaciones:** Los cuidadores de adultos mayores están dispuestos a pagar por servicios de acompañamiento profesional, siempre que el costo sea justo y accesible.
- **Acciones:** Establecer alianzas estratégicas con empresas de seguros, entidades del estado y EPS para reducir los costos que los usuarios deben asumir directamente.
- **Conclusión:** Las alianzas pueden hacer los servicios más accesibles, mejorando significativamente la calidad de vida de los adultos mayores y sus cuidadores.

2. Necesidad de Conductores Amables y Pacientes

- **Observaciones:** La necesidad de un servicio de transporte con conductores amables y pacientes es crucial debido a las situaciones estresantes y emocionales que enfrentan los adultos mayores y sus acompañantes.
- **Acciones:** Capacitar a los conductores en atención al cliente y manejo de situaciones complejas, como la movilidad reducida de los adultos mayores o el manejo de sillas de ruedas, tanques de oxígeno, entre otros.
- **Conclusión:** Un servicio diferencial en el transporte, respaldado por una solución digital, puede proporcionar tranquilidad y confianza tanto a los usuarios como a los conductores.

3. Limitaciones de Tiempo para los Cuidadores

- **Observaciones:** Los cuidadores no cuentan con suficiente tiempo para asistir a múltiples citas médicas debido a los trámites engorrosos y la multiplicidad de actividades diarias.

- **Acciones:** Desarrollar y promover un servicio de acompañamiento profesional que ofrezca tranquilidad y confianza a los cuidadores, permitiéndoles delegar estas tareas con seguridad.
- **Conclusión:** Existe una alta demanda de servicios que permitan a los cuidadores administrar mejor su tiempo sin comprometer el bienestar de los adultos mayores.

Resultados de los Experimentos

Los experimentos realizados proporcionaron información valiosa sobre la viabilidad y la aceptación de la solución propuesta. A continuación, se detallan los principales hallazgos y las acciones derivadas de ellos:

- **Validación de la Hipótesis de Disposición a Pagar:** Encuestas y entrevistas demostraron que los cuidadores valoran significativamente el servicio y están dispuestos a invertir en él.
- **Pruebas Piloto de Transporte:** Las pruebas piloto con diferentes proveedores de transporte destacaron la importancia de la amabilidad y paciencia de los conductores, confirmando que estas características mejoran la satisfacción del usuario.
- **Encuestas de Disponibilidad de Tiempo:** Documentaron el tiempo real invertido en citas médicas, exámenes, trámites y reclamación de medicamentos, validando la necesidad de un servicio que permita a los cuidadores liberar tiempo de su agenda personal.

Los aprendizajes obtenidos a través de este proyecto destacan la disposición de los cuidadores a pagar por servicios de acompañamiento y transporte de calidad, siempre que los costos sean manejables y respaldados por alianzas estratégicas. Estos hallazgos permiten ajustar y mejorar continuamente la oferta de valor para asegurar un impacto positivo y duradero en la vida de los usuarios.

12. Conclusiones

Este proyecto muestra una verdad fundamental sobre el cuidado de nuestros adultos mayores: la necesidad de servicios profesionales que no solo faciliten su acceso a la atención médica, sino que también alivien la carga emocional y logística de sus cuidadores - acompañantes. A lo largo de esta investigación, se han explorado las demandas y desafíos que enfrentan quienes se encargan del bienestar de los mayores, descubriendo una oportunidad única para transformar vidas a través de soluciones innovadoras y compasivas.

Las alianzas estratégicas con empresas de seguros, entidades estatales y EPS pueden hacer que este proyecto sea económicamente viable, distribuyendo los costos y asegurando que los servicios sean accesibles para una mayor parte de la población. Estas colaboraciones no solo mejorarán la sostenibilidad financiera del proyecto, sino que también fortalecerán su alcance y efectividad.

El desarrollo de una aplicación fácil de usar y la capacitación de conductores en atención al cliente son elementos clave que diferenciarán este servicio. Esta combinación de tecnología y trato humano resalta la dedicación paraa ofrecer una solución que realmente se preocupe por el usuario, promoviendo un ambiente de confianza y tranquilidad.

Este proyecto es más que una iniciativa comercial; es un llamado a la acción para mejorar el cuidado de nuestros mayores y apoyar a aquellos que se dedican a su bienestar. Es una invitación a la sociedad a reconocer y abordar estas necesidades con la seriedad y compasión que merecen.

Este proyecto no solo busca ofrecer un servicio útil y necesario, sino también generar un cambio positivo y duradero en la vida de muchas personas. Al unir innovación, empatía y colaboración estratégica, tenemos la oportunidad de construir un futuro donde el cuidado de nuestros adultos mayores sea una prioridad y una responsabilidad compartida.

Al combinar tecnología y humanidad, "GrandMobility" se posiciona como una solución integral y efectiva para los desafíos enfrentados por los cuidadores y adultos mayores en

Bogotá. Este enfoque innovador y compasivo tiene el potencial de transformar significativamente la experiencia de cuidado y transporte de los adultos mayores, asegurando que reciban el respeto y la atención que merecen, y que sus cuidadores puedan manejar sus responsabilidades de manera más eficiente y menos estresante.

13. Bibliografía

- **Blank, S., & Dorf, B. (2012).** The Startup Owner's Manual: The Step-By-Step Guide for Building a Great Company. K&S Ranch.
- **BMC Geriatrics. (2022).** Non-spouse companions accompanying older adults to medical visits: a qualitative analysis. Recuperado de <https://bmcgeriatr.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12877-022-01893-2>
- **BMC Health Services Research. (2023).** Access to health services during the Colombian armed conflict: a challenge for the population with disabilities in the department of Meta. Recuperado de <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-023-08568-9>
- **Brown, T. (2008).** Design Thinking. Harvard Business Review. Recuperado de: <https://hbr.org/2008/06/design-thinking>
- **Gibson, B., & Cassar, G. (2002).** Planning behavior variables in small firms. Journal of Small Business Management, 40(3), 171-186.
- **International Journal for Equity in Health. (2022).** A social innovation model for equitable access to quality health services for rural populations: a case from Sumapaz, a rural district of Bogota, Colombia. Recuperado de <https://equityhealthj.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12939-022-01668-8>
- **Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010).** Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers. John Wiley & Sons.
- **Ries, E. (2011).** The Lean Startup: How Today's Entrepreneurs Use Continuous Innovation to Create Radically Successful Businesses. Crown Business.