

Helado tipo artesanal para celíacos y /o intolerantes a la lactosa

Rebeca Campos Vargas ¹, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Año de publicación: 2014

RESUMEN

El emprendimiento social busca que las empresas ofrezcan soluciones innovadoras a problemas sociales y una mejor calidad de vida, por lo que debido al alto padecimiento de la enfermedad celíaca en la población costarricense, refleja un mercado que investigar y cubrir dado que, la ingesta de algunos alimentos provoca serios problemas de salud. Se contó con la ayuda de la empresa JINCA FOODS para la elaboración de helados artesanales completamente naturales (sin conservantes, colorantes ni saborizantes) para celíacos y /o intolerantes a la lactosa, y a la vez, buscar las características necesarias para convertirlos como emprendimiento social. Para la investigación cuantitativa se usó la información recolectada de 55 encuestas efectivas, mediante la página Celíacos en Costa Rica. Como resultado, se determinó la gran necesidad de fabricar un helado 100% libres de gluten que llene de tranquilidad y satisfacción a los celíacos. Se recomienda a las empresas costarricenses incursionar en este mercado, como una necesidad social, ya que actualmente no existe gran cantidad de comercios que ayuden a obtener una mejor calidad de vida a dichas personas. A la vez que los Ministerios de Salud, Economía, Industria y Comercio

aprueben la ley que obligue a las empresas a un debido etiquetado de sus productos tanto alimenticios, como médicos y cosméticos.

.Palabras claves

Responsabilidad Social Empresarial, emprendimiento social, enfermedad celiaca, estilo de vida saludable y 100% libre de gluten.

ABSTRACT

Social entrepreneurship searches that different companies offer innovative solutions to social problems, as well as services to improve quality of life, so due to the high condition of celiac disease in the Costa Rican population reflects a market research and cover as the intake of certain foods causes serious health problems. JINCA FOODS company helped by elaborating ice cream of craft and completely natural (made without preservatives, colorings or flavorings) for celiac and / or lactose intolerant and in turn find the necessary features for make it as social entrepreneurship. For the quantitative research the information collected from 55 actual surveys by Celiac page in Costa Rica was used. It was determined the great need for making a frozen 100% gluten-free fill of tranquility and satisfaction of the celiac people. It is recommended that Costa Rican companies enter to this market as a social necessity, as there is currently no large amount of stores to help these people to get a better quality of life. In turn it is also recommended that the Ministries of Health and Economy, Trade and Industry approved the law requiring companies to due labeling their food, medical and cosmetics products.

Key Words

Corporate Social Responsibility, social entrepreneurship, celiac disease, healthy Lifestyle and gluten free.

Introducción

“La persona celiaca es una persona sana que come diferente”

Asociación Pro Personas Celiacas (APPCEL)

Un producto sostenible en el tiempo busca llenar una necesidad, un vacío y en algunos casos la innovación de un producto ya existente en el mercado, por medio del cual los posibles consumidores satisfagan sus necesidades y a la vez se convierta en un bien común. En Costa Rica, en los últimos años, se ha dado a conocer un padecimiento muy particular el cual corresponde a la enfermedad celiaca. No obstante se dice que afecta a individuos de todos los orígenes, sin embargo tiene mayor presencia cuyos antepasados provenientes de Europa.

El gluten es un tipo de proteína que se localiza en algunos alimentos, lo que provoca en los celíacos un trastorno permanente, impidiendo su consumo; ingerirlo genera una reacción del sistema inmune en los celíacos lo que va destruyendo las vellosidades del intestino delgado, por lo tanto el cuerpo no logra procesar nutrientes, vitaminas y minerales que un individuo necesita para tener un estilo de vida saludable. Cabe resaltar que el poseer la enfermedad celiaca no solamente limita a los celíacos en no poder consumir la mayoría de productos alimenticios sin gluten, sino que incluye una clase de productos de uso diario, y

esto se debe a que muchos de estos productos contienen algún tipo de contaminación cruzada, lo que corresponde a algún componente relacionado con el gluten, ejemplo de ellos: los medicamentos, productos de limpieza y productos de belleza.

El crecimiento de la población costarricense va en aumento en lo que respecta a la enfermedad celiaca y una sensibilidad al gluten (sustancia presente en todos los alimentos que contienen trigo, avena, cebada y centeno), por lo que refleja en la actualidad un mercado diferente que investigar y cubrir, debido a que la ingesta de algunos alimentos en muchas ocasiones, provoca serios problemas de salud, lo que “obliga” a los individuos a realizar cambios radicales en su dieta, con el objetivo de obtener una mejor calidad de vida y una alimentación adecuada.

Actualmente, la sociedad costarricense desconoce el verdadero significado de la enfermedad celiaca y los posibles efectos en la vida de una persona celiaca. Esto se debe a que en Costa Rica aún no se le da la importancia necesaria y mucho menos un debido diagnóstico temprano. La celiaquía, como se le conoce en el mundo médico, no es la típica nueva enfermedad o la enfermedad del siglo XXI, como en muchas investigaciones se ha referido. El desconocimiento radica precisamente en la falta de información acerca de ella y su difícil diagnóstico, por lo que nuestro país no es la excepción.

El emprendimiento social trata de empresas que ofrecen soluciones innovadoras a problemas sociales; así como los servicios de mejora de una calidad de vida. (Cristina Rubio, 2013). Al tratarse de una enfermedad tan compleja, para las personas celiacas es muy difícil conseguir productos alimenticios adecuados, lo cual les dificulta alcanzar un estilo de vida al que normalmente se estaba acostumbrado, de ahí la importancia de este proyecto de

investigación, el cuál radicó en conocer a fondo las prácticas alimenticias, estilos de vida, la necesidad sobre la ingesta de productos sin gluten y /o lactosa en individuos diagnosticados formalmente con la enfermedad, y todos sus posibles entornos. Cabe enfatizar que el estudio proporcionó como resultados información y una nueva incursión en el mercado para satisfacer una necesidad sostenible para los celíacos, y no una recomendación a fin de que se consuma el producto específicamente, debido a que cada paciente diagnosticado como celíaco presenta su propia particularidad.

La empresa costarricense Jinca Foods, nace como una empresa familiar, luego de verse sorprendidos por la enfermedad celíaca en algunos miembros de la misma familia y conociendo la gran dificultad para conseguir información, apoyo y lo más importante: productos para la dieta de quien vive en Condición Celíaca (Foods, 2013); por ello, se dieron a la tarea de crear ésta compañía para atender la comercialización de productos libres de gluten y brindar un soporte a quienes optan o deben llevar dietas especiales y a la vez, ayudar a crear responsabilidad e información sobre la celiaquía.

Al mismo tiempo, se pretendió determinar las características del helado ideal para el nicho específico al que fue dirigido y las posibles disposiciones de adquisición, por lo cual el problema de investigación trata de responder ¿Qué características en general debe tener un helado tipo casero dirigido a celíacos y / o intolerantes a la lactosa, para convertirse en un proyecto de emprendimiento social con ayuda de la empresa Jinca Foods?

El objetivo de la investigación fue determinar las características necesarias para convertirlo como emprendimiento social. En cuanto a los objetivos específicos se definieron tres.

- Conocer las preferencias en el consumo de helados en celíacos y /o intolerantes a la lactosa.

- Identificar las características del helado ideal de acuerdo con las necesidades para el mercado al cual va dirigido.
- Determinar los posibles competidores que existen en el mercado costarricense.

De la pregunta de investigación se recolectaron datos relevantes que permiten responder a la hipótesis, la cual menciona que la población de celíacos no logra conseguir helados del tipo casero 100% libres de gluten y contaminación cruzada en el mercado, lo cual les ocasiona inseguridad a la hora de consumir los existentes, debido al gran inconveniente que genera ingerir productos con gluten. Los helados tipo casero son los más consumidos y preferidos por los celíacos y/o sensibles a la lactosa. Más del 50% de la población prefiere los helados de frutas y a base de agua.

El actual trabajo a través de un ejemplo claro, pretendió entender y definir el concepto de emprendimiento social, para servir de referencia a futuras investigaciones, en los cuales los resultados de esta indagación serán usados por Jinca Foods / Celíacos en Costa Rica a la hora de lanzar al mercado futuros productos que contribuyan positivamente al desarrollo sostenible y generen valor social.

Las ganancias del proyecto servirán para realizar charlas guiadas por expertos en la materia (nutricionistas, dueños de empresas gluten free, chefs, gastroenterólogos y psicólogos) ya sea en los diferentes supermercados en los que se distribuyen los productos de Jinca Foods, como en algunos colegios, universidades, comedores escolares y / o hospitales públicos.

Dichas charlas se otorgarán de manera gratuita para los celíacos y posibles poseedores del padecimiento, lo que contribuirá al proceso de diagnóstico temprano de la enfermedad. A la vez, buscar la manera idónea de ayudar a familias de escasos recursos, mediante encuentros

de celíacos, cuando alguno de sus familiares fuesen diagnosticados con la enfermedad, ya que un porcentaje bastante alto aún no conoce el verdadero significado y todo lo que conlleva la dieta y demás aspectos importantes.

MARCO TEORICO

Hoy en día, la sociedad ha logrado que las acciones sociales se conviertan en una nueva herramienta estratégica de negocio. La razón de ser de las compañías no debe centrarse solo en resolver las necesidades de los sectores con las mejores condiciones de vida, sino adoptar nuevas estrategias de carácter social, económico y ambiental; de ahí surge la Responsabilidad Social Empresarial. Para Rita “la RSE se basa en la necesidad de que las diferentes organizaciones no sólo actúen conforme a la legislación vigente, sino que además debe existir en su entorno una integración voluntaria en su gobierno y gestión, política de actuación y en su estrategia, que responda a las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales, así como de respeto a los derechos humanos nacidas del diálogo y relación transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones” (Sousa, 2013).

Otro de los enunciados hace mención del compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con el objetivo primordial de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando así las expectativas económicas, sociales y ambientales de toda la sociedad, demostrando en conjunto respeto por su gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, para contribuir así a la construcción del bien común. (Calderón).

Dentro del área de RSE, también se destaca a los posibles expertos, que lograrán cumplir con los objetivos de las empresas; de ahí nacen los emprendedores sociales, que son el conjunto

entre una empresa que busca el desarrollo sostenible y empleados enfocados y con pleno objetivo social, como menciona Jeff Skoll”. Los emprendedores sociales son agentes de cambio en la sociedad, que transforman nuestro mundo en uno mejor para perfeccionar la sociedad.” (Skoll, 1999).

La responsabilidad social empresarial no es un tema nuevo en la sociedad; sin embargo, en el último tiempo se ha caracterizado por adquirir un mayor crecimiento debido a que en la actualidad, tanto empresarios como gerentes, se encuentran más identificados y conscientes ante la verdadera dimensión de los problemas sociales y la necesidad de ayudar e incursionar en mercados menos saturados. La disposición hoy en día es construir nuevas iniciativas sociales con las empresas; ya que justamente la responsabilidad social estimula el fortalecimiento de las compañías y busca la lealtad de los consumidores hacia una marca determinada. Crear una finalidad en el mercado va muy ligado con los aspectos personales, por lo que buscar una mejor calidad de vida en los celíacos, crea efectos positivos para un crecimiento de mercado.

Los emprendimientos sociales forman una parte importante y necesaria en la economía de un país, de ahí la necesidad social que las empresas PYMES tienen para sobresalir. Dentro del mundo tan competitivo que nos encontramos en este siglo XXI sigue haciendo la diferencia en el mercado, los distintos productos innovadores con los que cuente la empresa a efecto de lograr distinción sobre las demás. Todos los días se lanzan al mercado productos nuevos, pero en definitiva la diferencia radica en el mercado al cual va dirigido y la innovación. Para Sergio Ventura “en el proceso de creación de nuevos productos, la innovación y desarrollo, es un progreso que sugiere la creatividad de las personas o bien de la implementación de

procesos organizados que permita buscar nuevos productos o servicios para satisfacer las demandas actuales o potenciales del mercado” (Ventura, 2011).

La enfermedad celiaca también llamada celiacía, es una enfermedad del sistema inmune en la cual una persona no puede consumir gluten (sustancia presente en todos los alimentos que contienen trigo, avena, cebada y centeno) que a la vez está compuesta de dos fracciones proteicas la gliadina y la glutenina. La principal dificultad para los celíacos en nuestro país es el debido y temprano diagnóstico. Muchas veces por los síntomas, suele confundirse con colon irritable, reflujo, dispepsia, etc. Sin un tratamiento adecuado, las personas con enfermedad celiaca pueden desarrollar problemas de salud asociados a la celiacía; por ejemplo: intolerancia a la lactosa, síndrome de Down, enfermedades de tiroides, enfermedad hepática, enfermedades autoinmunes, entre otras más. De ahí la necesidad de incursionar en el mercado de productos “Libres de Gluten”. Esta enfermedad se puede desarrollar en cualquier momento de la vida, desde la lactancia hasta la adultez avanzada. Las personas con familiares que padezcan celiacía están en mayor riesgo de padecer la enfermedad, debido a que existen predisposiciones genéticas.

La intolerancia a la lactosa es una de las enfermedades más comunes asociadas a la celiacía, por lo que la elaboración de helados tipo artesanal a base de agua, buscan llenar dicha necesidad a fin de lograr así una mejor calidad de vida para los celíacos.

Uno de los grandes peligros con los que se encuentra una persona celiaca es la contaminación cruzada que existe en el mercado, debido a que infortunadamente no todos los alimentos en el país, y mucho menos los restaurantes, están debidamente identificados como 100% libres de gluten, lo cual origina la contaminación cruzada. Esto se debe a que los

alimentos entran en contacto con sustancias ajenas, generalmente nocivas para la salud.

Este contacto se debe a la preparación de los alimentos para celíacos con los productos de consumo normal, de ahí se deriva la contaminación cruzada, que en muchos casos es el detonante de los síntomas.

En este caso los helados no contienen gluten, pero debido a que no se conoce con seguridad el origen de su fabricación (utensilios de cocina) y demás instrumentos necesarios para su preparación, no se puede dar por hecho que no se cuente con contaminación cruzada; ahí radica el problema. Jinca Foods al ser una empresa costarricense 100% libre de gluten no cuenta con dicho problema, debido a que en toda su planta solo se fabrican alimentos sin gluten.

Cuando se habla de un alimento libre de gluten no se posee el debido entendimiento de la palabra como tal, en el caso de los alimentos “libres de gluten” son los que contienen menos de 200 mg. de gluten por kilogramo de alimento, y los alimentos “muy bajo en gluten” deben contener máximo 100 mg./Kg. de alimento. (Cantidad de gluten más pequeña que se puede medir utilizando los métodos analíticos desarrollados hasta la fecha), según la Comisión del Codex Alimentarius. (Alimentarius, 2008).

El diagnóstico de la enfermedad en todos los pacientes es de forma diferente, por lo que sus síntomas también no siempre son los mismos. Entre los más frecuentes se encuentran: pérdida de peso, pérdida de apetito, fatiga, náuseas, vómitos, diarrea, distensión abdominal, pérdida de masa muscular, retraso del crecimiento, alteraciones del carácter (irritabilidad, apatía, introversión, tristeza), dolores abdominales, meteorismo, anemia por déficit de hierro

resistente a tratamiento. Sin embargo, tanto en el niño como en el adulto, los síntomas pueden ser atípicos o estar ausentes, dificultando el diagnóstico.

Tabla 1. SINTOMATOLOGIA DE LA ENFERMEDAD CELIACA

INFANCIA	ADOLESCENCIA	ADULTO
Vómitos	Anemia ferropénica	Diarrea malabsortiva
Diarreas fétidas, abundantes y grasosas	Dolor abdominal Diarrea malabsortiva	Apatía Irritabilidad
Nauseas	Estreñimiento, meteorismo	Depresión
Anorexia	Hepatitis	Astenia
Astenia	Estomatitis aftosa	Inapetencia
Irritabilidad	Queilitis angular	Pérdida de peso
Pelo frágil	Dermatitis atópica	Dermatitis herpetiforme
Distensión abdominal	Cefaleas, epilepsia	Anemia ferropénica
Hipotrofia muscular: nalgas, muslos y brazos	Estatura corta Retraso puberal	Osteoporosis, fracturas, artritis, artralgias
Fallo de crecimiento	Menarquia tardía	
Introversión	Artritis crónica juvenil	Colon irritable, estreñimiento
Dependencia		Abortos, infertilidad, menopausia precoz, recién nacidos con bajo peso
Leucopenia, coagulopatías, trombocitosis	Frecuentemente asintomática	Epilepsia, ataxia, neuropatías periféricas
Defectos del esmalte dental		Cáncer digestivo
Retraso pondoestatural		Hipertransaminemia
Dislexia, autismo, hiperactividad		

Fuente: Federación de Asociaciones de Celiacos en España

Un estilo de vida saludable para los intolerantes al gluten (persona celiaca) es incluir una alimentación adecuada, de manera que el metabolismo se vea favorecido. Al tratarse de un celiaco la única precaución que deben tener dichas personas es no consumir ningún alimento, bebida o producto que contenga gluten; y así prevenir enfermedades relacionadas con dicho trastorno en lo futuro. El consumir y usar productos sin gluten es la única solución para los celiacos, por lo que un nutricionista puede ayudar a elegir los alimentos adecuados y así no generar complicaciones en lo futuro. Actualmente existen varios diagnósticos. Entre ellos se encuentra un examen clínico cuidadoso y una analítica de sangre, que incluya los marcadores serológicos de enfermedad celíaca (anticuerpos antigliadina, antiendomiso y antitransglutaminasa tisular) para establecer el diagnóstico de sospecha de la enfermedad.

De acuerdo con Ana Lorena de la Asociación Pro Personas Celiacas (Appcel) aunque actualmente no se cuenta con datos oficiales del Ministerio de Salud, asegura que al menos existen entre 60.000 y 66.000 costarricenses que son celíacos. Sin embargo, a la Asociación le preocupa la incomprensión con la que estos pacientes se enfrentan en el país. Muchas personas no han recibido un diagnóstico oportuno debido a la ignorancia del mal entre la población sana, pero también entre los médicos que deberían detectar el mal para tratarlo y evitar daños mayores (Rodríguez, 2011). Por ello, esta investigación estudió el estilo de vida y demás aspectos importantes a tomar en cuenta para la fabricación de un helado con las características adecuadas de los pacientes con intolerancia al gluten.

Las condiciones de vida de los celiacos sin antes ser debidamente diagnosticados son de suma importancia; ya que crean trastornos de salud que se presentan producto del contacto con el gluten. El crecimiento de las personas diagnosticadas como celiacos en el país, crea una incertidumbre entre los que lo padecen, debido a que la población en general no conoce

a fondo sobre la enfermedad celiaca, y esto se muestra con mayor frecuencia en los hospitales públicos ya que carecen de un diagnóstico claro y oportuno. Sin embargo, el *Ministerio de Salud* en el año 2013 realizó una Norma Nacional para la Atención a las Personas con Enfermedad Celiaca, cuyo objetivo es brindar lineamientos generales que contribuyan a fortalecer el acceso a servicios de salud con calidad y otras acciones de atención en salud para mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad celíaca y sus familias; pero cabe destacar que dicha normativa aún no es implementada en los hospitales públicos, ya que carecen del equipo necesario para su debido diagnóstico.

Actualmente los pacientes que presenten los síntomas deben acudir a clínicas privadas para lograr un debido diagnóstico y cuyo costo es elevado. Las características de la enfermedad celiaca pueden generar un alto efecto individual y social, además de representar un alto costo, sobre todo cuando no se ha realizado expeditamente el diagnóstico, retrasando la posibilidad de iniciar el tratamiento y la rehabilitación del sistema digestivo, para controlar y prevenir consecuencias mayores a la salud general, tanto del paciente como de su familia.

El estilo de vida de una persona está determinado por procesos sociales, tradiciones, hábitos, conductas y comportamientos de los individuos y grupos de población que conllevan a la satisfacción de las necesidades humanas para alcanzar la calidad de vida. Por ejemplo, se puede definir como:

“Serie de comportamientos que disminuyen los riesgos de enfermar, tales como un adecuado control y tratamiento de las tensiones y emociones negativas, un buen régimen de ejercicios, sueño y distracciones y una correcta distribución del tiempo, entre otros” (Iglesias, 2007).

Cada persona es dueña de sus acciones, las cuales determinan su calidad de vida y salud, lo que permite caracterizar y clasificar a los individuos de acuerdo con la manera en que viven y actúan. Los celíacos tienen que ser conscientes de que deben llevar una dieta sin gluten de por vida, la comida es su propia medicina, ya que en la actualidad no existe ninguna pastilla o tratamiento que logre controlar o mejorar los síntomas y mucho menos una cura. En muchos casos es un desafío de todos los días, ya que se lucha contra la misma sociedad que no cuenta con las leyes que los respalden. Mantener un estilo de vida saludable en el caso de los celíacos es una responsabilidad compartida. Primeramente el paciente como individuo, tiene la responsabilidad de sus actos y debe ser consciente de lo que conlleva el no consumir productos adecuados, seguidamente los gobiernos, en este caso las Asociaciones Pro Personas Celiacas en todo el mundo, brindan gran ayuda social a personas que sufren del padecimiento denominado Celiaquía.

Dentro de los principales objetivos con los que cuenta la Asociación de Celíacos es proporcionar información y orientación así como mejorar el conocimiento y la adaptación de la enfermedad en sus distintas fases y en los diferentes ámbitos (personal, familiar, social, etc.) y apoyar psicológicamente a los afectados y familiares, además promover la difusión del conocimiento de la enfermedad a través de los medios de comunicación y de publicaciones propias, con el fin de concienciar a toda la sociedad. Fomentar normativas legales que amparen al celíaco y que garanticen el principio de igualdad de toda la población. (FACE).

Uno de los principales desafíos de los celíacos en Costa Rica es que no existe un debido proceso desde su temprano diagnóstico hasta todo el transcurso como un ciudadano normal. Aunque actualmente existen campañas publicitarias, nuevos productos, varias empresas

ligadas con pacientes de dicho padecimiento, Costa Rica se encuentra en “pañales” cuando se trata de problemas de salud y específicamente en cuanto a la enfermedad celiaca. Un ejemplo claro es que se van a “cumplir tres años desde que los diputados aprobaron un proyecto de ley que obliga a que en el etiquetado de alimentos y productos de belleza se mencione que son productos libres de gluten para las personas que sufren celiaquía; sin embargo, meses después, la presidenta de la República, Laura Chinchilla, lo vetó aduciendo que produciría gastos innecesarios en el registro de estos productos”. (Aguilar, 2014).

Cuando se veta una ley como ésta no solo se están dejando de lado los derechos que tienen los pacientes celíacos en el país, sino que se les está aislando de una realidad que ya es bien difícil de asimilar como seres humanos, por lo que se debe darles la misma atención que al resto del país, dado que los celíacos existen y son muchos. La mayoría de los celíacos sufren a diario al llegar a un restaurante y no tener opciones en el menú, así como al hacer las compras en el supermercado y no contar con los alimentos necesarios para su vida diaria, y no menos importante, cuando se enferman, desconocen qué medicamentos ingerir y por la misma problemática los médicos no saben qué recetar al paciente, ya que muchos medicamentos tienen cereales presentes en su composición: almidón de trigo, cebada y centeno, así como sus derivados, lo que afecta su consumo.

Metodología de investigación

El presente proyecto de investigación cualitativa tuvo como objetivo obtener un plan de negocios para la elaboración de helados de manera artesanal, completamente naturales (hechos sin conservantes, colorantes ni saborizantes) tipo casero para celíacos y /o intolerantes a la lactosa con ayuda de la empresa JINCA FOODS, y a la vez buscar las características necesarias para convertirlos como emprendimiento social. Para la exploración cualitativa se usó la información recolectada a partir de encuestas realizadas a 55 personas celíacas y / o intolerantes a la lactosa, en su mayoría aplicadas dentro de la Gran Área Metropolitana.

Dentro de las características de la población meta, se utilizó el perfil del consumidor general: rango de edad entre los 18 años hasta los 60 años respectivamente. Las encuestas se aplicaron en el mes de marzo del año 2014, de forma digital mediante la plataforma encuesta fácil.com y fue colocada en la página de Facebook Celíacos en Costa Rica. La encuesta tenía como objetivo conocer los hábitos de consumo de los celíacos, los competidores y así mismo evaluar la aceptación de la incursión en el mercado de helados tipo casero con la empresa JINCA FOODS.

Distribución de la muestra

Sexo	Cantidad
Masculino	5
Femenino	50
Edad	Cantidad
18-25 años	7
26-35 años	24
36-45 años	18
46 -60 años	6
Zona de residencia	Cantidad
San José	48
Cartago	1
Heredia	4
Alajuela	2
Guanacaste	0
Limón	0
Total	55

Análisis de Resultados

Gráfico 1

En el gráfico 1, se muestra la opinión de los celíacos en lo que respecta al precio de los helados en el mercado. De los 55 entrevistados, 42 personas indican que el precio es excesivo y los restantes 13 entrevistados mencionan que es un precio justo. Al realizar el análisis podemos deducir que dichos precios elevados se deben a que en nuestro país aún no se cuenta con una cantidad de empresas que produzcan alimentos sin gluten, por lo que la mayoría son importados lo cual eleva el precio, y a eso se le suma que la distribución de

dichos productos se da en supermercados de alto costo, ejemplo (Auto Mercado, Más x Menos, Fresh Market), lo que dificulta a la vez el consumo de los mismos.

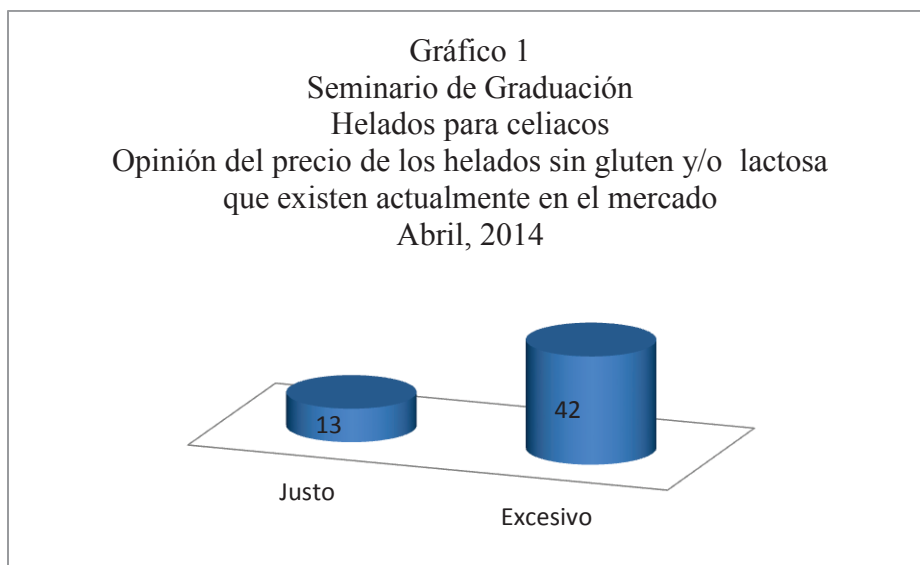


Gráfico 2

Como se muestra, el 100% de la población encuestada se encuentra interesada en adquirir el helado propuesto, el 64% se encuentra muy dispuesto y el 36% dispuesto. Lo que da como resultado de investigación que el producto en el mercado es positivo. Esto se debe a la necesidad que tienen los celíacos en consumir productos 100% libres de gluten, elaborado en una empresa, en este caso Jinca Foods que les dé la seguridad de que no existe la contaminación cruzada por lo que al consumir el helado no va existir la inseguridad de sentir complicaciones con la salud. Los helados más allá de que no son un producto de la canasta básica, son parte de la necesidad para que los celíacos logren mantener un estilo de vida saludable y normal al que ya estaban acostumbrados anteriormente. Después de ser

diagnosticado con la enfermedad el paciente entra en una etapa de aceptación por lo que al incursionar en el mercado de nuevos productos, el proceso se les hará más sencillo.

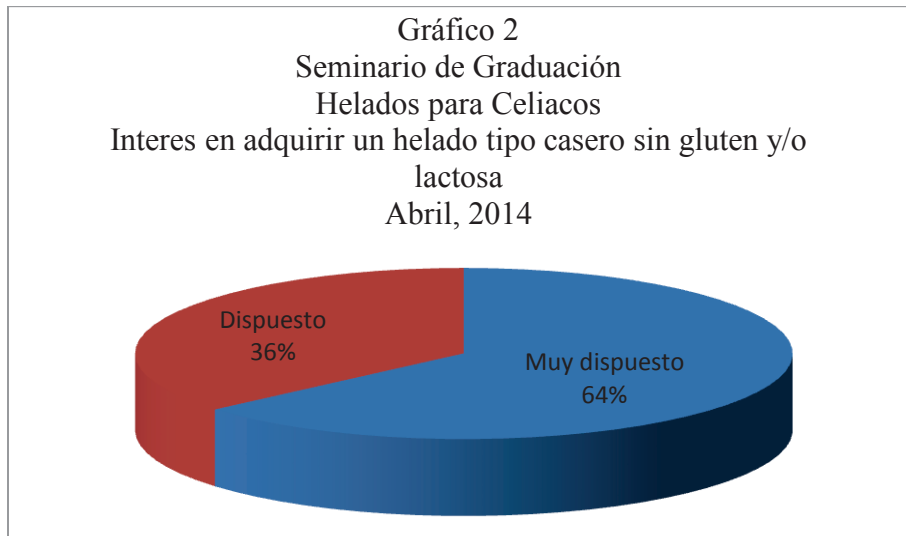


Gráfico 3

Muestra los principales competidores tanto directos como indirectos que se encuentra en el mercado. Aunque existen marcas de helados no son 100% libres de gluten. Los celiacos tienen condiciones diferentes, no siempre todos tienen la misma restricción alimenticia, lo que a uno le ocasiona complicaciones de salud no necesariamente será una constante en todos los pacientes. En el caso de los helados ocurre lo mismo, pero lograr incluir en la dieta del celiaco un helado 100% libre de gluten y contaminación cruzada sin duda alguna ayuda a que obtenga un mejor estilo de vida.

Gráfico 3
Seminario de Graduación
Helados para Celiacos
Marca de helados que consume regularmente las personas celiacas
Abril, 2014

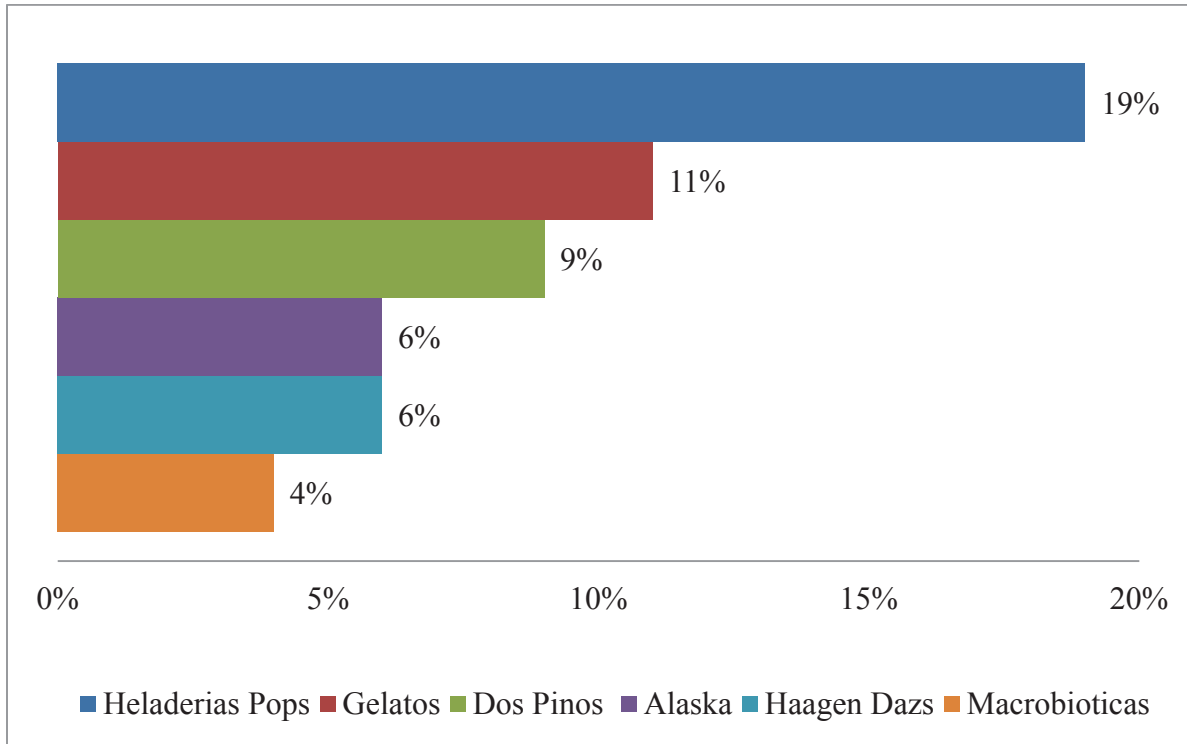


Gráfico 4

Se puede observar que el sabor de helado que consumen con regularidad son las nieves de la Pops con un 25%, seguidamente con el 24% de fresa y 20% frutas. Dichos resultados favorecen la investigación debido a que los helados que se pretenden implementar son a base de agua, lo que a la vez ayuda a los intolerantes a la lactosa.

Gráfico 4
Seminario de Graduación
Helados para Celiacos
Sabor de helado que consume regularmente las personas celiacas
Abril, 2014

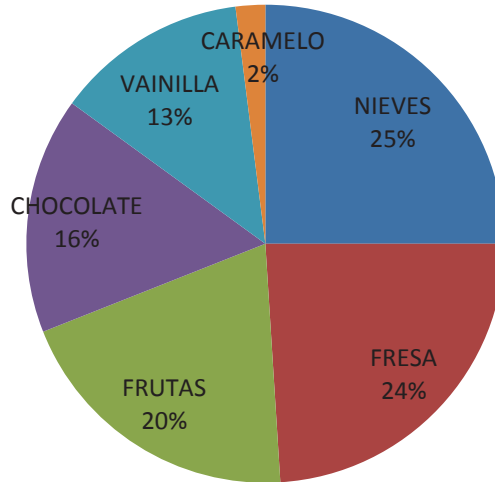


Gráfico 5

Nos indica porcentajes que sobrepasan el 5% los cuales corresponden a las características ideales del helado propuestas por los encuestados, con el porcentaje mayor la intensidad del color correspondiente a un 7,15%. Seguidamente con resultados muy similares 6,76% intensidad de olor y un 6,51% intensidad del sabor. Nos demuestra que los celiacos le dan mayor prioridad a la parte visual a la hora de elegir un producto, lo cual tiene bastante relevancia en la investigación ya que al tratarse de helados a base de agua (sin colorantes ni saborizantes) se logra extraer el color natural de las frutas.

Gráfico 5
Seminario de Graduación
Helados para Celiacos
Características ideales del helado, según los encuestados
Abril, 2014

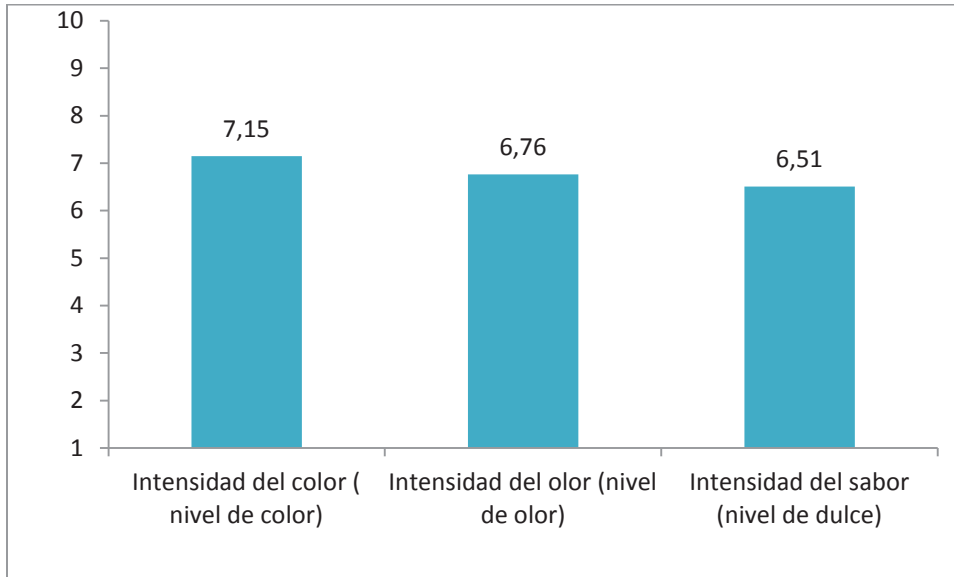


Tabla 1. Lugar de compra

POPS	18
GELATERIA	10
AUTO MERCADO	9
PALI	5
FRESH MARKET	4
MACROBIOTICAS	4
MEGA SUPER	3
VINDI	2
BASE	55

Muestra los principales hábitos de compra de los encuestados, ya que indica los lugares a los que con frecuencia recurren para su compra. Heladería Pops en primer lugar debido a las

nieves, seguidamente las Gelaterias por la razón de vender helados en donde su preparación no afecta a los celíacos.

Conclusiones

En el mundo del celíaco es de gran importancia y carácter social incursionar debido al alto porcentaje de la población costarricense que padece y más aún la cantidad de personas que desconocen dicho padecimiento, por lo que genera una necesidad social compartida entre empresas y el gobierno, sumado al debido diagnóstico y buscar las mejores condiciones de vida. Al realizar la encuesta en los 55 celíacos y/o intolerantes a la lactosa; los principales detalles que arrojó la investigación se establece que el 100% estaría aceptando adquirir el helado tipo casero. Igualmente opinan que los productos sin gluten que existen en el mercado poseen un costo excesivo lo que dificulta su compra. Existen marcas en el mercado de helados pero no tienen la seguridad de que no contengan gluten; y en todos los casos los organismos son diferentes por lo que no siempre un helado le cae bien a todos, debido a la sintomatología de la enfermedad.

La investigación responde a la hipótesis planteada de que la población de estudio no logra conseguir helados tipo casero 100% libre de gluten y contaminación cruzada en el mercado; lo cual les ocasiona inseguridad a la hora de consumir los existentes debido al gran inconveniente que genera ingerir productos con gluten. Los helados tipo casero son los más consumidos y preferidos por los celíacos y/o sensibles a la lactosa. Más del 50% de la población prefiere los helados de frutas y a base de agua.

El precio ponderado por una unidad de helado corresponde a 901.82 colones, lo que nos indica una mediana que más del 50% de los encuestados estaría dispuesto a pagar 1000 colones por unidad.

Las ganancias del proyecto servirán para realizar charlas guiadas por expertos en la materia (nutricionistas, dueños de empresas gluten free, chefs, gastroenterólogo y psicólogos) ya sea en los diferentes supermercados en los que se distribuyen los productos de Jinca Foods, como a la vez algunos colegios, universidades, comedores escolares, hospitales públicos. Dichas charlas se otorgarán de manera gratuita para los celíacos y posibles celíacos, lo que contribuirá al proceso de diagnóstico temprano de la enfermedad. A la vez buscar ayudar a familias de escasos recursos, mediante encuentros de celíacos cuando alguno de sus familiares fueron diagnosticados con la enfermedad, ya que un porcentaje bastante alto aún no conoce el verdadero significado y todo lo que conlleva la dieta y demás aspectos importantes.

Recomendaciones

Se recomienda a las empresas costarricenses invertir más e incursionar en el mercado de los celíacos, como una necesidad social, debido a que actualmente no existe gran cantidad de comercios que ayuden a obtener una mejor calidad de vida a las personas celíacas, y esto genera un alza en el costo de los productos y les dificulta conseguir un estilo de vida saludable.

Importante mencionar que las autoridades correspondientes logren cumplir con los derechos, mediante una atención y diagnóstico temprano en los hospitales públicos, debido a que el

diagnostico temprano ayuda a generar conciencia en la población costarricense y todas las fundaciones correspondientes.

Así mismo lograr que el Ministerio de Salud, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio obliguen a las empresas a un debido etiquetado 100% libre de gluten de los productos alimenticios, médicos y cosméticos.

ANEXOS

Anexo N. 1: Cuadros Estadísticos

Cuadro # 1

Celiacos en Costa Rica: Marca de helados que consumen los encuestados en términos absolutos y relativos durante marzo 2014

Marca	Cantidad	
	Absoluta	Relativa
Dos Pinos	9	16%
Heladerias Pops	19	35%
Gelatos	11	20%
Alaska	6	11%
Haagen Dazs	6	11%
Macrobióticas	4	7%
Base	55	100%

Cuadro # 2

Celiacos en Costa Rica: Sabor de helados que consumen los encuestados en términos absolutos y relativos durante marzo 2014

Sabor	Cantidad	
	Absoluta	Relativa
Vainilla	7	13%
Fresa	13	24%
Chocolate	9	16%
Frutas	11	20%
Nieves	14	25%
Vainilla- caramelo	1	2%
Base	55	100%

Cuadro # 3

Celíacos en Costa Rica: Frecuencia que consumen los encuestados en términos absolutos y relativos durante marzo 2014

Frecuencia	Cantidad	
	Absoluta	Relativa
Una vez al día	2	4%
Dos o más veces al día	1	2%
Una vez a la semana	22	40%
Dos o más veces a la semana	17	31%
Una vez al mes	13	24%
Base	55	100%

Cuadro # 4

Celíacos en Costa Rica: Lugar de compra en términos absolutos y relativos durante marzo 2014

Lugar de compra	Cantidad	
	Absoluta	Relativa
Pops	18	33%
Gelateria	10	18%
Auto Mercado	9	16%
Pali	5	9%
Fresh Market	4	7%
Macrobióticas	4	6%
Vindi	2	4%
Base	55	100%

Cuadro # 5

Celíacos en Costa Rica: Opinión de precio de los entrevistados en términos absolutos y relativos durante marzo 2014

Opinión precio	Cantidad	
	Absoluta	Relativa
Excesivo	55	100%
Base	55	100%

Cuadro # 6

Celíacos en Costa Rica: Opinión sobre la variedad de helados en términos absolutos y relativos durante marzo 2014

Variedad helados	Cantidad	
	Absoluta	Relativa
Poco variado	5	9%
Escaso	25	45%
Muy escaso	25	45%
Base	55	100%

Cuadro # 7

Celíacos en Costa Rica: Opinión sobre el sabor de helados en términos absolutos y relativos durante marzo 2014

Sabor helados	Cantidad	
	Absoluta	Relativa
Aceptable	54	98%
No aceptable	1	2%
Base	55	100%

Cuadro # 8

Celíacos en Costa Rica: Opinión sobre el precio de helados en términos absolutos y relativos durante marzo 2014

Opinión precio	Cantidad	
	Absoluta	Relativa
Justo	13	24%
Excesivo	42	76%
Base	55	100%

Cuadro # 9

Celíacos en Costa Rica: Interés en la adquisición de helado sin gluten en términos absolutos y relativos durante marzo 2014

Interés adquisición	Cantidad	
	Absoluta	Relativa
Muy dispuesto	35	64%
Dispuesto	20	36%
Base	55	100%

Cuadro # 10

Celíacos en Costa Rica: Monto a pagar por la adquisición de helado sin gluten en términos absolutos y relativos durante marzo 2014

Monto	Cantidad	
	Absoluta	Relativa
1000 colones	18	33%
1100 colones	7	13%
1500 colones	3	5%
900 colones	8	15%
800 colones	5	9%
700 colones	5	9%
600 colones	3	5%
500 colones	5	9%
400 colones	1	2%
Base	55	100%

Cuadro # 11

Celíacos en Costa Rica: Características ideales del helado sin gluten en términos absolutos y relativos durante marzo 2014

INTENSIDAD COLOR	CANTIDAD	
	ABSOLUTA	RELATIVA
4	3	5%
5	10	18%
6	9	16%
7	7	13%
8	11	20%
9	10	18%
10	5	9%
BASE	55	100%

INTENSIDAD OLOR	CANTIDAD	
	ABSOLUTA	RELATIVA
3	1	2%
4	2	4%
5	9	16%
6	16	29%
7	8	15%
8	11	20%
9	4	7%
10	4	7%
BASE	55	100%

INTENSIDAD SABOR	CANTIDAD	
	ABSOLUTA	RELATIVA
4	5	9%
5	11	20%
6	13	24%
7	15	27%
8	4	7%
9	2	4%
10	5	9%
BASE	55	100%

Anexo N. 2: Cuestionario

Soy estudiante de Mercadeo de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT). Por favor contestar las siguientes preguntas. La información suministrada será utilizada para elaborar la tesis de licenciatura: *Helados tipo casero para celíacos y/o intolerantes a la lactosa*. Agradezco de antemano su colaboración.

Información básica

Sexo: Femenino () Masculino ()

Su rango de edad oscila entre:

- () 18-25 años
- () 26-35 años
- () 36-46 años
- () 46 -60 años
- () Más de 61 años

Zona de residencia:

- () San José
- () Cartago
- () Heredia
- () Alajuela
- () Guanacaste
- () Limón

Esta encuesta tiene como objetivo mediante una investigación conocer el grado de aceptación en el mercado la elaboración de helados completamente naturales (hechos sin conservantes, colorantes ni saborizantes) tipo casero para celíacos y /o intolerantes a la lactosa con ayuda de la empresa JINCA FOODS, y a su vez buscar las características necesarias para convertirlo como emprendimiento social.

Sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines de la investigación, por lo cual la información recolectada será confidencial.

1. ¿Cual marca de helados consume regularmente?

- Dos Pinos
- Heladerias Pops
- Gelatos
- Alaska
- Haagen dazs
- Otro, por favor especifique: _____

2. ¿Cuál es el sabor de helado que normalmente consume?

- Vainilla
- Fresa
- Chocolate
- Frutas
- Nieves
- Otro, por favor especifique: _____

3. ¿Cada cuánto consume helados?

Una vez al día

Dos o más veces al día

Una vez a la semana

Dos o más veces a la semana

Una vez al mes

No consume, no por qué? (Favor especifique) _____ Finalice,
Muchas gracias!

4. ¿Dónde compra normalmente los helados de su preferencia?

Supermercado, ¿Dónde? _____

Pulpería, ¿Dónde? _____

Otro, por favor especifique: _____

5. ¿Qué opina acerca del precio de los productos sin gluten que existen actualmente en el mercado?

Barato

Justo

Excesivo

6. ¿Qué opina acerca de la variedad de helados sin gluten y/o intolerantes a la lactosa que existe en el mercado?

- Muy variado
- Variado
- Poco variado
- Escaso
- Muy escaso

7. ¿Qué opina acerca del sabor de helados sin gluten y/o intolerantes a la lactosa que existe en el mercado?

- Excelente
- Aceptable
- No aceptable
- Otro, por favor especifique: _____

8. ¿Qué opina acerca del precio de los helados sin gluten y/o intolerantes a la lactosa que existen actualmente en el mercado?

- Barato
- Justo
- Excesivo

9. ¿Cuán interesado estaría a adquirir un helado tipo casero helado tipo casero sin gluten y/o lactosa?

- Muy dispuesto
- Dispuesto
- Ni dispuesto ni indisposto
- Indisposto

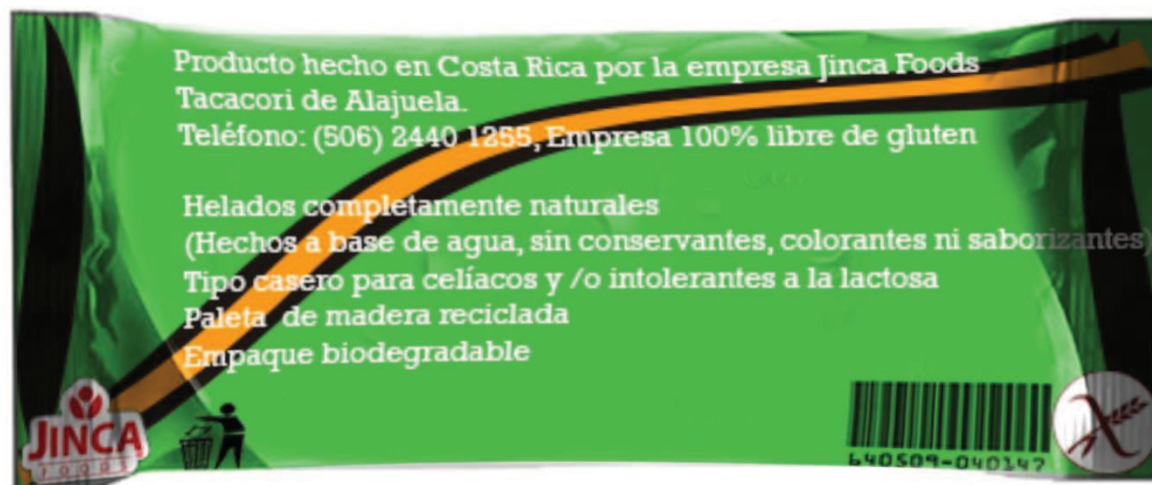
() Muy indisputado

10. De encontrarse dispuesto, ¿Cuánto pagaría por una unidad de helado tipo casero sin gluten y/ o lactosa?

11. En la siguiente escala de 1 a 10, identifique las características ideales del helado que le gustaría consumir. Donde 1 sería el mínimo y 10 el máximo.

INTENSIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Intensidad del color										
Intensidad del olor										
Intensidad del sabor										

Anexo N. 3: Empaque del producto



Bibliografía

(s.f.).

Aguilar, A. (15 de Febrero de 2014). "Insiste en quitar veto a proyecto de personas celiacas". *La Prensa Libre* .s/n

Alimentarius, C. (2008). *NORMA DEL CODEX RELATIVA A LOS ALIMENTOS PARA REGÍMENES ESPECIALES DESTINADOS A PERSONAS INTOLERANTES AL GLUTEN* .

Calderón, J. (s.f.) "El concepto de Responsabilidad Social Empresarial". *Centro Mexicano para la Filantropía*. Recuperado el 16 de Marzo de 2014, de:
http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Rubio, C. (15 de Julio de 2013). ¿ De dónde nacen las ideas de negocio? . *Orientando una vida*. Recuperado el 15 de Marzo de 2014, de Emprendimiento social:
<http://orientandounavida.wordpress.com/tag/emprendimiento-social/>

FACE. (s.f.). Objetivos y servicios de FACE. *Federacion de Asociaciones de Celiacos en España*. Recuperado el 2014 de Marzo de 2014, de <http://www.celiacos.org/face.html>

Foods, J. (2013). Bienvenidos a Jinca Foods. *Jinca Foods*. Recuperado el 16 de Marzo de 2014, de <http://www.grupojinca.com/foods/index.html>

Vives, A. E. (2007, 19 de noviembre). Estilo de vida saludable: Puntos de vista para una opción actual y necesaria. *Revista PsicologiaCientifica.com*. Recuperado el 16 de Marzo de 2014, <http://www.psicologiacientifica.com/estilo-de-vida-saludable/>

Rodriguez, I. (24 de Abril de 2011)" Miles de ticos intolerantes al trigo luchan contra la incomprensión" .La Nación, Aldea Global., págs s/n

Skoll, J. (1999). Social entrepreneurs. *Skoll Foundation*. Recuperado el 16 de Marzo de 2014, de <http://www.skollfoundation.org/about/>

Sousa, R. (18 de Noviembre de 2013). RSE y Lean Manufacturing. *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 16 de Marzo de 2014, de <http://www.responsabilidadsocialempresarial.com/?p=311>

Ventura, S. (11 de Junio de 2011). La innovacion y el desarrollo. *Gestion.Org*. Recuperado el 16 de Marzo de 2014, de Revista Empresarial: <http://www.gestion.org/gestion-tecnologica/3701/la-innovacion-y-el-desarrollo/>