

Oportunidades de negocio en la Población de Adultos Mayores

Autor : Deiby López Zumbado

E-mail: dlopez @deroyal.com

RESUMEN

La sociedad costarricense se enfrenta a un aumento significativo de la proporción de personas mayores en comparación con otros grupos de edad. Debido a esto, resulta necesario contar con servicios dirigidos a este sector de la población. Es imprescindible ofrecer una atención digna y de respeto a las personas mayores.

El presente trabajo de investigación tiene por objeto conocer cuáles son las oportunidades que existen en el mercado para satisfacer necesidades de servicios dirigidas al adulto mayor, saber las competencias personales, técnicas y gerenciales que un emprendedor debe tener para iniciar una actividad empresarial dedicada al adulto mayor y establecer los usos de tecnología requeridos para sacar un proyecto adelante al servicio de las personas adultas mayores.

El estudio evidencia una clara necesidad de atender al adulto mayor en el hogar en caso de enfermedad, así como dar solución a la asistencia de las personas mayores en gestiones personales o de salud, y por último, colaborar en el cuidado de la persona mayor en su domicilio o residencia.

Finalmente, se desea destacar que un emprendimiento dedicado a brindar servicios al adulto mayor debe estar comprometido en contribuir a mejorar la calidad de vida de esta población y a lograr una diferencia en la sociedad.

Palabras Claves

- Adulto Mayor
- Emprendimiento
- Servicios
- Competencias
- Tecnología

Abstract

Costa Rican society is facing a significant increase in the proportion of older people compared with other age groups. Because of this, it is necessary to have services aimed at this sector of the population. It is essential to provide decent care and respect for the elderly.

The present research has the purpose to know what the opportunities are in the market to meet the needs of services for the elderly, to investigate the personal skills and management techniques that an entrepreneur must have to start a business dedicated to the senior citizens and to establish the uses of technology required to bring a project forward to serve the elderly.

The study concluded a clear need to care for the elderly at home in case of illness, as well as to solve the assistance of older people in health or personal efforts, and ultimately, to assist in the care of senior citizens at home or residence.

Finally, it is important to emphasize that an enterprise dedicated to provide services to the elderly must be committed to help to improve the quality of life of people and to make a difference in society.

Keywords:

- Elderly
- Entrepreneurship
- Services
- Skills
- Technology

1. Capítulo I

1.1. Introducción

El terreno para los emprendedores está siendo abonado en estos últimos años.

Con el objetivo de promover el espíritu emprendedor en la comunidad nacional y fomentar la creación de nuevas empresas, el Centro de Incubación de Empresas CIE-TEC anunció el XIII Concurso Nacional de Emprendedores, agosto 2011.

Por otro lado, la Política Nacional de Emprendimiento, Costa Rica Emprende, Administración de Gobierno Chinchilla Miranda 2010-2014, busca fomentar el emprendimiento en Costa Rica como base para contribuir al desarrollo económico y social del país. También se propone crear un sistema nacional de incubación y aceleración de empresas que propicie y brinde sustento político y técnico a la creación de nuevas empresas, negocios, proyectos e iniciativas.

Para que Costa Rica pueda salir del subdesarrollo, concursos de este tipo y programas de gobierno como el mencionado, ayudan a fomentar la creación de nuevas empresas, contribuyendo así al desarrollo empresarial, reduciendo el desempleo y mejorando la distribución de la riqueza.

Al emprendedor actual se le exige un buen perfil de formación, se le recomienda enfocar sus esfuerzos hacia proyectos de calidad y sus decisiones deben estar basadas en la existencia de oportunidades. Todo emprendedor debe trabajar más en equipo y asumir riesgos controlados a través de su formación académica y del conocimiento del mercado.

Es bajo estas consideraciones que este trabajo de investigación se orienta a conocer las oportunidades que existen en el mercado para satisfacer necesidades de servicios dirigidas al adulto mayor, saber las competencias personales, técnicas y gerenciales que un emprendedor debe tener para iniciar una actividad empresarial dedicada al adulto mayor y establecer los usos de tecnología

requeridos para sacar un proyecto adelante al servicio de las personas adultas mayores.

1.2. Justificación y planteamiento del problema

Se insiste en que para materializar el éxito de un negocio es tan sólo necesario realizar un plan de negocios cuantificando inversiones y costos, encontrando un buen equipo de trabajo, consiguiendo el capital necesario, desarrollando estrategias o evaluando y controlando.

Sin embargo, hoy en día, se habla de no dejar a un lado el deber de conocer el mercado para establecer aquellas condiciones indispensables para desarrollar una idea de negocio, dentro de las que se destacan: **los tipos de servicios a brindar como parte de un emprendimiento innovador, las competencias del emprendedor del negocio, y los usos de tecnología necesarios para poner en marcha proyectos de calidad.** Condiciones necesarias para que un emprendedor enrumbe su negocio hacia el éxito.

Las siguientes estadísticas, según la Comisión Económica para la América Latina y el Caribe, reflejan y diagnostican de cierta manera el futuro del país en cuanto a los cambios en personas adultas mayores. Costa Rica presentaba en 1990 una población de 65 años o más igual a un 4.8% y en el 2010 un 5.4%. Se estima que para el 2020 el porcentaje aumentará en un 2% con respecto al año 2010, es decir que para el 2020 se proyecta un porcentaje igual a un 7.4%. Lo cual indica que en el año 2010 se tenía un total de 440 mil personas adultas mayores con edades superiores a los 65 años y en el año 2020, habrá un total de 746.000 adultos mayores (CEPAL, 2010).

Por otra parte, en Costa Rica la política pública en materia de envejecimiento ha venido desarrollándose con bastante auge en los últimos años. Para ilustrar, la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor y su Reglamento, Ley Número 7935, busca dentro de muchos objetivos, el garantizar una vida digna a las personas adultas mayores por medio de impulsar la atención integral

de éstas personas por parte de entidades públicas y privadas.

Es tomando en cuenta esta serie de oportunidades dentro del segmento del mercado del ciudadano adulto mayor que la presente investigación busca conocer **¿Cuáles son las condiciones indispensables que necesita el mercado para brindar un servicio al adulto mayor que pueda enrumbarse hacia el éxito?**

Identificar las condiciones indispensables de un emprendimiento innovador, dedicado a brindar un servicio al ciudadano adulto mayor, será una tarea muy difícil. El propósito de intentarlo con esfuerzo permitirá alcanzar los objetivos a proponer en el presente trabajo de investigación.

1.3. Hipótesis

Nadie puede detener el envejecimiento, pero con mucha consciencia social, se puede ayudar a envejecer con calidad de vida. Tomando en cuenta que la población a futuro estará comprendida por muchas personas adultas mayores definidas, entre otros, como profesionales pensionados y con

ingresos dignos para adquirir servicios de acuerdo a sus necesidades es que se pueden identificar oportunidades para que un emprendedor innove en este sector.

Sin embargo, para enrumbar al éxito un emprendimiento al servicio del adulto mayor, es de suma importancia conocer el tipo de servicios a satisfacer, las competencias del emprendedor y el uso de tecnología necesaria para responder de manera eficiente a las necesidades del segmento de mercado mencionado.

1.4. Objetivos

Objetivo General

Conocer cuáles son las condiciones indispensables que necesita el mercado para brindar un servicio al adulto mayor que pueda enrumbarse hacia el éxito.

Objetivos Específicos

Definir las necesidades a satisfacer en el segmento de mercado del adulto mayor costarricense.

Identificar cuáles son las habilidades personales, los conocimientos

técnicos y las competencias gerenciales para iniciar una actividad empresarial dedicada a brindar un servicio al ciudadano adulto mayor dentro del mercado costarricense.

Establecer cuáles usos de tecnología son requeridas para satisfacer las necesidades del adulto mayor.

Permitir que la presente investigación contribuya no sólo a cumplir con un requisito académico sino como fuente para promover y desarrollar el espíritu emprendedor.

2. **Capítulo II: Marco Teórico**

Tomando en cuenta el planteamiento de esta investigación, así como los objetivos propuestos, es necesario empezar a desarrollar el grupo de conceptos y teorías que permitirán orientar al lector dentro del tema en estudio.

2.1. **Emprendedor, emprendimiento y competencias.**

El **emprendedor** es aquella persona que tiene la motivación y la capacidad de detectar oportunidades o identificar necesidades, organizar recursos para su aprovechamiento y

ejecutar acciones de forma tal que obtiene un beneficio económico o social por ello (Costa Rica Emprende 2010)

De acuerdo a Hellriegel, Jackson y Slocum (2002) se define a un emprendedor como “alguien que crea una actividad empresarial o de negocios en la economía, ya sea iniciando una empresa, generando nuevas actividades de negocios, introduciendo un producto o desarrollando un mercado. “

Los emprendedores encuentran oportunidades de mercado que han sido pasadas por alto por otras personas, son definidos como innovadores y creativos. Además, son precisos en pronosticar el rumbo que toman los mercados y se preparan para atenderlos antes que los demás.

Un emprendedor se identifica por su deseo de surgir en la vida, de crecer, posee ideas propias y son persistentes.

Según el la Política Nacional de Emprendimiento, Costa Rica Emprende, el término

emprendimiento es definido como toda actividad o grupo de actividades que emergen de la detección de oportunidad e identificación de necesidades y que se traducen en beneficios económicos y sociales. Mientras que los **emprendimientos sociales** innovadores son conceptualizados como aquellos que se emprenden por iniciativas sociales. Se refiere a aquella práctica de cualquier persona u organización en aras de mejorar la calidad de vida, de una sociedad en particular. Se suele decir que el emprendimiento social suele darse en sectores donde el mercado ha fallado o la acción del Estado es inexistente o ineficaz. El éxito de un emprendimiento social se traduce en una transformación de las vidas de los beneficiarios.

Dicen Hellriegel, Jackson y Slocum (2002) que los emprendedores que tienen éxito cuentan con varias características en común que incluyen los **atributos personales** o esenciales, la **capacidad técnica** y las **competencias gerenciales**.

Los atributos personales son todas aquellas habilidades que comparten

la mayoría de los emprendedores a saber: fuerte necesidad de logro, deseo de ser independientes, confianza personal y disposición para realizar sacrificios a favor del negocio.

La capacidad técnica suele ser otra característica que los emprendedores suelen mostrar en forma sólida, dichas habilidades técnicas o conocimientos técnicos sin lugar a duda aportan experiencia a los negocios de los emprendedores exitosos.

Dentro de las competencias gerenciales se pueden identificar aquellas que suelen atribuirse a acciones oportunas, llamadas competencias gerenciales de acción estratégica. Planear y administrar es importante también en toda compañía emprendedora, competencia gerencial que se identifica como competencia en la planeación y la administración. También es necesaria la capacidad de trabajo en equipo y la comunicación efectiva. Es con estas que se logra obtener más fácilmente la cooperación y el

apoyo necesario, con el objetivo de convertir una visión en realidad.

2.2. Uso de tecnología: Internet

Hoy en día el internet y la tecnología de internet afectan la manera en que se realizan las actividades comerciales y cómo funcionan los mercados. El uso diario de internet por compañías y consumidores hace de éste un canal de distribución importante, da las empresas una herramienta tecnológica decisiva para mejorar algunas actividades empresariales. Por otro lado, las capacidades vanguardistas del comercio electrónico pueden darle a una empresa fortalezas de recursos competitivamente valiosas, a la inversa, el hecho de no hacer de la tecnología de internet una parte integrante de la estrategia y operaciones comerciales de un negocio puede provocar una debilidad competitiva.

Según Thompson y Strickland, integrar a internet en las actividades empresariales de servicios permite entre otras: ampliar la información sobre los servicios en línea, asistir a

clientes por internet mediante representantes de atención a clientes en línea, correo electrónico, foros de conversación, comunicación de voz a través de computadoras personales y vídeo, compra de servicios en línea, facturación y pagos electrónicos, así como el procesar en línea reclamos en los servicios brindados.

Además, integrar actividades de apoyo y costos de administración general permite a las empresas difundir por medio de la web la información de la compañía, dar seguimiento en tiempo real de los servicios así como una comunicación efectiva a nivel de cliente interno y externo por medio de los sistemas de comunicación por correo electrónico.

2.3. El envejecimiento de la población en Costa Rica

En Costa Rica, se considera persona adulta mayor, a toda persona de sesenta y cinco años y más.

Como ya se mencionó, según estadísticas de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, el país presentaba al año 2010 un total de 440 mil personas adultas mayores con edades

superiores a los 65 años y en el año 2020, se proyecta un total de 746.000 adultos mayores (CEPAL, 2010).

El Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) a agosto del 2011, registra un total de 127 Instituciones de Bienestar Social activas dedicadas a la atención del adulto mayor, entre ellas Hogares, Albergues y Centros Diurnos. Igualmente, el IMAS identifica también un total de 4761 adultos mayores que se benefician de estas instituciones.

En los últimos años se ha logrado concretar esfuerzos para la atención de la población adulta mayor mediante la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, Ley Número 7935, Ley de creación de cargas tributarias sobre licores, cervezas y cigarrillos, la cual asigna recursos económicos con miras a mejorar la calidad de atención de la población de ciudadanos de oro. Se puede mencionar también la reforma a la Ley Reguladora del Transporte, la cual permite la utilización de los servicios de transporte colectivo de forma gratuita al ciudadano adulto mayor.

La Ley No 5662 Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, define el traslado de recursos a instituciones dedicadas a la atención de personas adultas mayores de escasos recursos económicos. Así también, la Ley No. 7938 Ley de Protección al Trabajador, otorga una pensión del régimen no contributivo a las y los costarricenses adultos mayores de menos recursos económicos, estableciendo que este régimen debe universalizarse para todas las personas adultas mayores en situación de pobreza.

Los datos anteriores permiten observar que no solo la población del adulto mayor en Costa Rica crece aceleradamente sino que aumentan los esfuerzos por enmarcar con política pública su atención, provocando entre otras una demanda de servicios que desde ya el país se debe preparar para enfrentar.

2.4. Situación del Mercado al servicio del adulto mayor

Costa Rica ha logrado alcanzar grandes avances en el campo de la seguridad social y se proyecta que

para el futuro el avance ha de ser mucho más significativo.

En el país se han creado tres modalidades de atención para personas adultas mayores, las cuales son: Hogar, Albergue y Centro Diurno. Regularmente, estas modalidades son atendidas por asociaciones de personas que conforman organizaciones, las cuales tienen carácter privado y algunos de ellas no tienen fines de lucro. A las instituciones que no tienen fines de lucro se les otorga un carácter de bienestar social y reciben apoyo económico estatal mediante partidas anuales y mensuales, provenientes de instituciones como el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, la Junta de Protección Social, el Ministerio de Salud, entre otras.

Los **hogares** para atender personas mayores brindan servicios básicos tales como: servicio de lavandería, servicio médico y de enfermería, apoyo espiritual, alimentación, residencia, servicio de rehabilitación, actividades recreativas, culturales y estimulación mental, entre otras.

La modalidad de **albergue** es una vivienda donde convive un grupo pequeño de ancianos. En el albergue la persona adulta mayor es autónoma, se vale por sí misma, tiene áreas comunes con otros adultos mayores, pero a la vez privacidad. Los servicios brindados son los mismos que se brindan en los hogares.

La modalidad del **centro diurno** ofrece la atención durante el día a personas adultas mayores, en especial sanas, de escasos recursos económicos o en riesgo social. Se brindan servicios tales como: alimentación y actividades recreativas, culturales.

3. **Capítulo III: Metodología de la Investigación**

3.1. **Tipo de Investigación**

En la primera etapa del estudio se realiza una investigación exploratoria, con el fin de ayudar a que el investigador se familiarice con el tema a desarrollar. Además se lleva a cabo un estudio descriptivo, ya que se propone describir o estudiar algo, en este caso, conocer cuáles son las condiciones indispensables del

mercado para brindar un servicio al adulto mayor pueda enrumbarse hacia el éxito.

3.2. Sujetos y Fuentes de Información

Para que se lleve a cabo la investigación, se recurre a recolectar información de diferentes fuentes secundarias, entre ellas, bibliografía relacionada con emprendimiento social, competencias de un emprendedor exitoso, uso de tecnología en los negocios de servicio y la situación de envejecimiento de la población en Costa Rica.

Por otro lado, se efectúa una encuesta presencial, a cincuenta personas que pertenecen a la fuerza laboral económicamente activa de Costa Rica. Futuros adultos mayores jubilados que demandarán servicios dirigidos al adulto mayor en pro de garantizarse una vida cómoda y digna.

3.3. Tratamiento de la Información

La recolección, tabulación y análisis de los datos se lleva a cabo por el estudiante.

3.4. Limitaciones

La principal limitación fue la escasez de la oferta de servicios que se presenta actualmente en el país. Lo cual no permitió un análisis profundo del mercado del sector que atiende a la población del adulto mayor. Lo cual limita las recomendaciones para desarrollar estrategias a futuro de mercadeo.

Capítulo IV: Análisis de la Información

Previo al análisis de los datos obtenidos en las encuestas aplicadas, es indispensable concluir la situación del envejecimiento en Costa Rica.

Costa Rica refleja un proceso de transición demográfica en el que el fenómeno del envejecimiento se muestra con un incremento paulatino del número de personas mayores de 65 años.

En el año 2010 se tenía un total de 440 mil personas adultas mayores con edades superiores a los 65 años y en el año 2020, se proyecta un total de 746.000 adultos mayores (CEPAL, 2010).

Existe un total de 127 Instituciones de Bienestar Social activas dedicadas a la atención del adulto mayor, entre ellas Hogares, Albergues y Centros Diurnos. Estas instituciones benefician la atención de 4761 adultos mayores (IMAS, Agosto 2011).

El envejecimiento trae consigo un deterioro gradual de las condiciones de salud física y mental, así como la reducción de los años esperados de vida activa y saludable. Estos factores propios de este proceso, van a conducir a una mayor demanda de servicios en la atención de esta población.

En Costa Rica, se ha venido avanzando en la creación de una legislación acorde con los derechos de las personas mayores; la Ley No 7935, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, establece derechos y beneficios para las personas de sesenta y cinco años y más, en lo referente a salud, educación, actividades artísticas, deporte, recreación, vivienda, seguridad social y trabajo, estableciendo también,

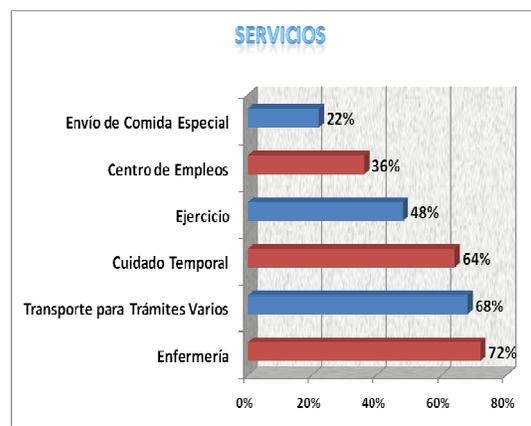
sanciones para aquellas personas o instituciones que violen sus derechos.

Además, se han aprobado adicionalmente las Leyes No. 7936, No. 7972, No 5662 y la Ley No. 7938, todas enmarcan aspectos relacionados con la atención al adulto mayor.

Una vez definida la situación del envejecimiento en Costa Rica y el marco jurídico relacionado con los derechos de las personas mayores, a continuación se analizan los resultados de la encuesta realizada.

Gráfico No. 1

Servicios Necesarios para Atender al Adulto Mayor



Fuente: Investigación Propia.

De las cincuenta personas que respondieron la encuesta, se pudo determinar cuáles son los servicios más necesarios a satisfacer en la

atención del adulto mayor. En un 72% el Servicio de Enfermería para el adulto mayor, en un 68% el Servicio de Transporte para realizar Trámites Varios para el adulto mayor y en un 64% el Servicio de Cuidado Temporal de adultos mayores. Por otro lado, se pudo definir que el brindar servicios tales como: Ejercicios a Domicilio, crear un Centro de Empleos u ofrecer Envío a Domicilio de Comidas Especiales para el adulto mayor no son considerados tan necesarios para satisfacer la atención de una persona mayor. Se podría comentar que la importancia que se le da al Servicio de Enfermería para el adulto mayor, atiende en gran medida a lo que se escucha a menudo, el anciano está mejor atendido en casa. El contar con un Servicio de Transporte para realizar Trámites Varios puede ser una solución disponible para asistir al adulto mayor en sus gestiones personales o de salud. El Servicio de Cuidado Temporal está relacionado con intervenir y colaborar con la atención de la persona mayor en su domicilio o residencia, este servicio visto como necesidad podría ayudar a minimizar la problemática de

conceptualizar el cuidado del adulto mayor a una institución, como un acto de abandono o descarga egoísta.

Gráfico No. 2
Deseo de Contratar Servicios para el Adulto Mayor

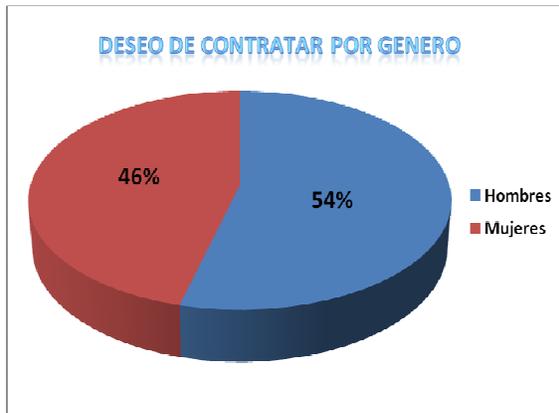


Fuente: Investigación Propia.

La mayor parte de los entrevistados, un 52% dijeron haber sentido la necesidad de contratar en algún momento con algún servicio para la atención del adulto mayor, servicios que fueron mencionados en las encuesta, a saber, Servicio de Enfermería, de Transporte para Trámites Varios, Cuidado Temporal, Ejercicios a Domicilio, Centro de Empleos y Envío de Comida Especial a Domicilio para el adulto mayor.

Gráfico No. 3

Deseo de Contratar Servicios para el Adulto Mayor por Género

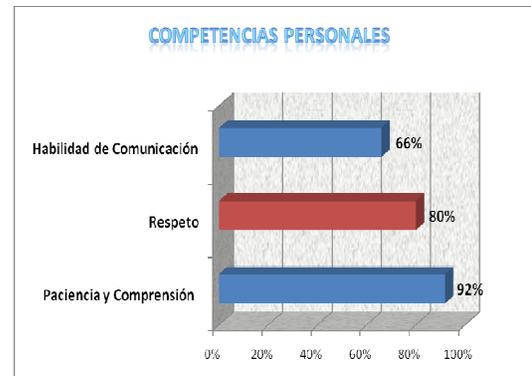


Fuente: Investigación Propia.

Cabe recalcar que el deseo de contratar servicios en relación por género de los encuestados, muestra que los hombres en mayor proporción que las mujeres, han sentido la necesidad de contratar algún tipo de servicio dedicado a la atención del adulto mayor. Situación que podría reflejar mayores ingresos disponibles en los hombres con respecto a las mujeres, lo cual implica disponer de ciertos recursos para pensar en brindar un mejor bienestar a aquella persona adulta mayor, de la cual se siente responsable.

Gráfico No. 4

Habilidades Personales necesarias para brindar Servicios al Adulto Mayor

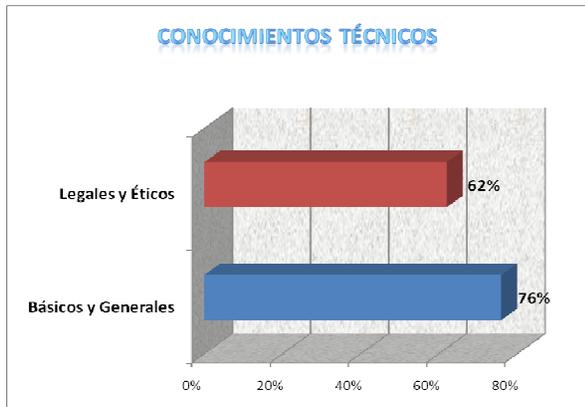


Fuente: Investigación Propia.

La Paciencia, Comprensión y Respeto hacia el adulto mayor son competencias personales indicadas como necesarias para brindar servicios al adulto mayor. Esto indica la importancia que se le debe brindar a estas habilidades en un proceso de reclutamiento y selección para contratar personal que pueda brindar servicios a esta población, sin dejar a un lado, el compromiso interinstitucional que debe reflejarse en la administración en pro de hacer digno y de respeto a las personas que enfrentan su proceso de envejecimiento.

Gráfico No. 5

Conocimientos Técnicos necesarios para brindar Servicios al Adulto Mayor

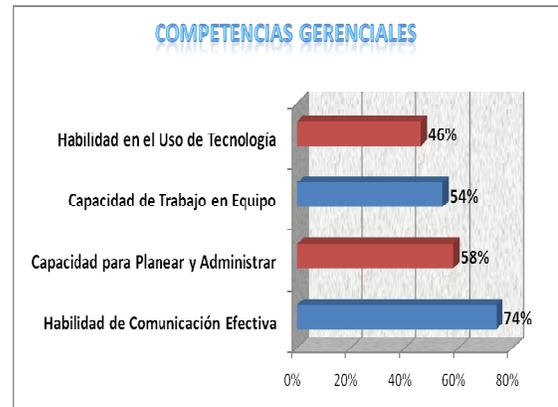


Fuente: Investigación Propia.

Es interesante también recalcar que se dieron respuestas positivas en su mayoría con respecto a los Conocimientos Técnicos necesarios para satisfacer servicios al adulto mayor. Dentro de estos se pueden destacar que los consultados en un 76% seleccionaron como importante contar con Conocimientos Básicos y Generales sobre el adulto mayor así como en un 62% el conocer aspectos Legales y Éticos relacionados con las personas mayores. Estas dos competencias, sin lugar a duda, evidencian ser cruciales para el éxito del negocio, no para proporcionar calidad en servicios a la población en envejecimiento sino también para velar por el cumplimiento de los derechos de este sector.

Gráfico No. 6

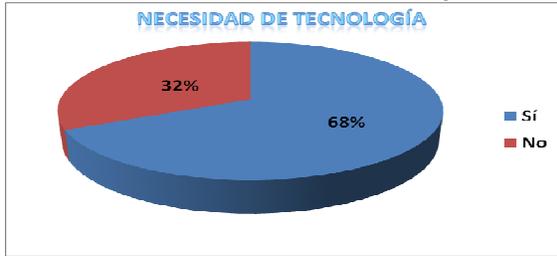
Competencias Gerenciales necesarias para brindar Servicios al Adulto Mayor



Fuente: Investigación Propia.

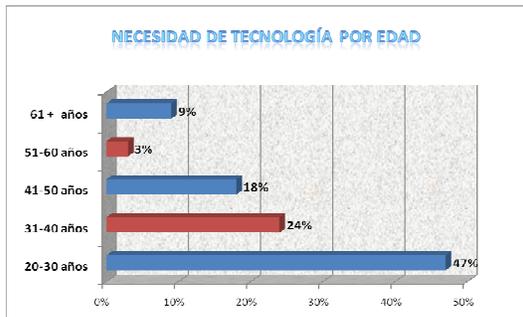
Dentro de las Competencias Gerenciales, el 74% de los interrogados indicó como necesario la Habilidad para Comunicarse en forma efectiva, dicha competencia es la Competencia Gerencial más importante a la hora de administrar un negocio dedicado al adulto mayor. Un 58% señalaron también la Capacidad de Planear y Administrar negocios al servicio de las personas adultas mayores. Además el 54% respondió que la Capacidad de Trabajo en Equipo es también considerada como una Competencia Gerencial a la hora de servir a este segmento de mercado.

Gráfico No. 7
Uso de Tecnología necesaria para brindar Servicios al Adulto Mayor



Fuente: Investigación Propia.

Gráfico No. 8
Uso de Tecnología necesaria por Rango de Edad para brindar Servicios al Adulto Mayor

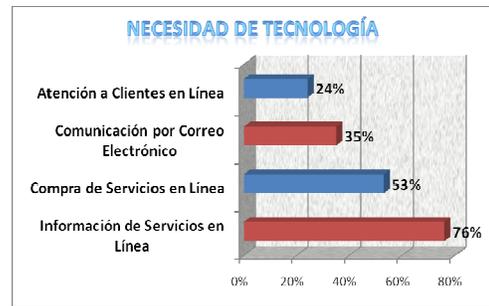


Fuente: Investigación Propia.

El uso de tecnología ha significado un fuerte cambio en la manera de ver el mundo de negocios. Los resultados del cuestionario muestran que la mayoría, el 68% de las personas, afirman que es necesario el uso de tecnología para brindar servicios al adulto mayor. Este grupo mencionado, está representado en mayor proporción por personas entre los 20 y 40 años de edad. Dato que destaca la generación que ha crecido con computadoras e internet, sin

olvidar que también son la generación que utiliza los medios tecnológicos de una manera totalmente natural.

Gráfico No. 9
Usos de Tecnología necesaria para brindar Servicios al Adulto Mayor

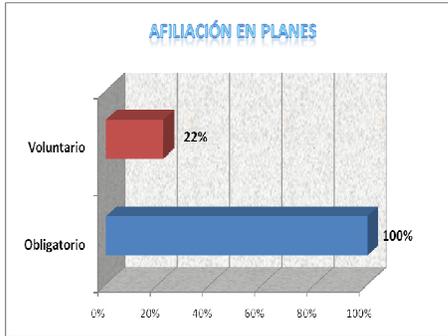


Fuente: Investigación Propia.

El estudio también identificó los usos de tecnología considerados como necesarios para otorgar servicios al adulto mayor. El 76% mencionó como necesario el uso de tecnología de internet para brindar información sobre servicios al adulto mayor en línea, el 53% indicó que el uso de internet es necesario para la compra de servicios al adulto mayor en línea, y el 35% respondió que el correo electrónico es también considerado como necesario para comunicarse con los clientes en un servicio dedicado al adulto mayor.

Gráfico No. 10

Afiliación a Planes de Pensión



Fuente: Investigación Propia.

La investigación determinó que los consultados en un 100% están afiliados a los planes de pensiones del régimen obligatorio, sin embargo, sólo un 22% ahorra en un plan de retiro voluntario. Estos datos muestran que es necesario concientizar más a la población sobre el deber de ahorrar en la etapa productiva, para poder a futuro y dentro del proceso de envejecimiento, contar con ingresos suficientes para cubrir las necesidades. Sabemos que en la actualidad, cuando los gastos aumentan y los ingresos de las personas adultas mayores no son suficientes, se requiere una transferencia de fondos dentro del seno familiar, resolviendo así en ocasiones la situación de carencia.

Gráfico No. 11

Percepción de Publicidad dirigida al Servicio Adulto Mayor



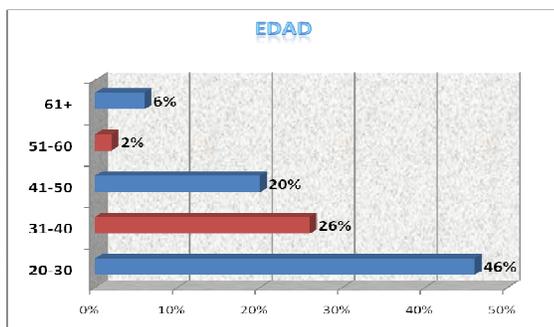
Fuente: Investigación Propia.

El uso de medios de publicidad y mercadeo es una función que todo negocio debe realizar. La encuesta indica que en la mayoría las personas perciben que existe poca publicidad de servicios dedicados al adulto mayor.

A continuación se presentan algunos otros gráficos que determinan, edad, sexo y nivel de educación de los encuestados. El estudio se realizó a 50 personas con un rango de edades entre 20 y más de 61 años, de los cuales el 52% eran mujeres y un 48% hombres. Por otro lado, el 46% de los que respondieron el cuestionario tenían Universidad Completa como nivel de educación, un 32% Secundaria Completa y un 22% Primaria Completa.

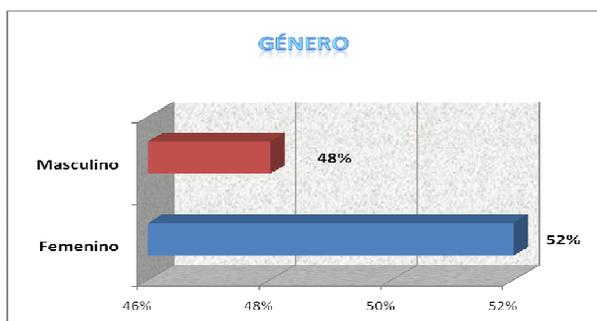
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

Gráfico No. 12 Rango de Edad



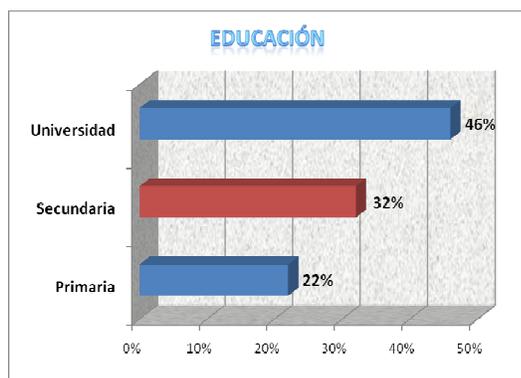
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico No. 13 Género



Fuente: Investigación Propia.

Gráfico No. 14 Nivel de Educación



Fuente: Investigación Propia.

Costa Rica ha incrementado la preocupación por el grupo que forman las personas de la tercera edad, que día en día va en aumento y que se prevé que llegue a formar en un futuro un porcentaje importante de la población costarricense.

Así conforme crece la población de adultos mayores se incrementa la demanda de los servicios dirigidos a la atención de este segmento, servicios demandados que deberían ser atendidos en pro de contribuir con una mejor calidad de vida.

Es aquí donde los emprendedores deben surgir, maximizando las oportunidades que se presentan en la población de adultos mayores, trazando metas y objetivos y por supuesto, elaborando planes de acción tendientes a concretarlos. El mejorar y buscar cómo satisfacer aquellas necesidades cambiantes del mercado debe ser una oportunidad latente para un emprendedor. Un emprendedor que desee brindar servicios al adulto mayor debe estar comprometido con la oportunidad de

contribuir a mejorar la calidad de vida de esta población y a lograr una diferencia en la sociedad.

Dentro de la investigación realizada se concluye que existen tres servicios importantes que los encuestados consideran son necesarios para atender al adulto mayor, a saber: Servicio de Enfermería a domicilio para el adulto mayor, el Servicio de Transporte para gestionar trámites varios para el adulto mayor y el Servicio de Cuidado Temporal a domicilio de adultos mayores.

Estos tres servicios destacados, evidencian una clara necesidad de atender al adulto mayor en casa en caso de enfermedad, así como se define la demanda para dar solución a la asistencia de las personas mayores en gestiones personales o de salud, y por último, se puede identificar la necesidad de colaborar en la atención de la persona mayor en su domicilio o residencia.

Se establece también que los consultados en su mayoría han sentido la necesidad en algún momento de contratar un servicio para la atención del adulto mayor,

siendo los hombres los que en mayor proporción lo han precisado.

Se especifica que las habilidades personales necesarias para brindar servicios al adulto mayor son la paciencia, la comprensión y el respeto hacia estas personas.

Tanto los conocimientos básicos y generales, así como los legales y éticos relacionados con las personas mayores son expresados como los conocimientos técnicos necesarios para ofrecer servicios a esta población.

Se puntualiza que el tener habilidad para comunicarse en forma efectiva es la competencia más importante a la hora de brindar un servicio al adulto mayor. Se manifiesta también la necesidad de contar con competencias gerenciales como son la capacidad de planear y administrar negocios al servicio de las personas adultas mayores así como la capacidad de trabajo en equipo.

La mayoría de las personas expresan que el uso de la tecnología es necesario para brindar un servicio al adulto mayor, destacándose la

opinión del rango de personas entre los 20 y 40 años. Dentro de los usos tecnológicos se concluye que son necesarios el uso de internet para: brindar información sobre servicios al adulto mayor en línea y comprar servicios para el adulto mayor en línea. Por otro lado, se establece que el uso del correo electrónico es necesario para comunicarse con los clientes en un servicio dedicado al adulto mayor.

Se determina que sólo una minoría de las personas ahorran en un plan de retiro voluntario, esto define la urgencia de concientizar el deber de ahorrar en la etapa productiva para poder a futuro contar con ingresos suficientes para cubrir necesidades propias del proceso de envejecimiento.

Las personas manifestaron que la publicidad de servicios dedicados al adulto mayor es percibida como poca en nuestro medio.

Con base en las conclusiones descritas y reconocidas las oportunidades del aumento de la población del adulto mayor, así como las ventajas del país en la normativa

vigente en pro de la población en proceso de envejecimiento, se recomienda:

- ✓ Con espíritu emprendedor, y con un sentido innovador y creativo, planear atender la población del adulto mayor en necesidades tales como: Servicio de Enfermería a domicilio para el adulto mayor, Servicio de Transporte para gestionar trámites varios para la persona mayor y Servicio de Cuidado Temporal al adulto mayor.
- ✓ Con conocimiento de que existe un sentido de necesidad de contratar estos servicios, se debe pronosticar atender esta población y la demanda de sus necesidades antes que los demás. Hacer un estudio de factibilidad y un plan de negocios puede enrumbar este tipo de emprendimiento hacia el éxito.
- ✓ Se debe observar que el personal dedicado a brindar servicios al adulto mayor debe contar con competencias personales a saber: paciencia, comprensión y respeto hacia las personas adultas

mayores. Estas competencias deberán ser incluidas en el perfil de puesto a la hora de realizar los procesos de reclutamiento y selección de personal idóneo para trabajar con personas adultas mayores.

- ✓ Poseer conocimientos básicos y generales, así como legales y éticos relacionados con las personas adultas mayores son aconsejados para ofrecer un servicio profesional y digno a esta población. Se sugiere acudir a seminarios e instituciones especializadas para adquirir los conocimientos técnicos necesarios.
- ✓ Es imprescindible como competencia gerencial tener la habilidad de comunicarse en forma efectiva con los clientes internos y externos, es por eso que se asesora la necesidad de capacitarse en comunicación asertiva.
- ✓ Se propone capacitar al emprendedor en los procesos de planeación, ejecución y control para administrar con éxito

servicios dirigidos al adulto mayor. Además se debe velar por incentivar el trabajo en equipo dentro del negocio a desarrollar.

- ✓ Se aclara que crear un sitio de internet es aconsejable para poder brindar información en línea sobre los servicios a brindar al adulto mayor, así como permitir por medio de esta tecnología la compra de los mismos. Contar con una dirección de correo electrónico es sugerido para poder comunicarse con los clientes en un servicio de este tipo.
- ✓ Se propone desarrollar todo un plan estratégico de mercadeo y publicidad para poder insertarse en el mercado de la población del adulto mayor y tener presencia en la mente de los clientes. Dentro del plan estratégico de mercadeo se aconseja definir planes de acción que permitan participar en el patrocinio de eventos relacionados con el fomento al ahorro para el disfrute de la etapa de adulto mayor.

Referencias Bibliográficas

CEPAL, Estadísticas. 2010
www.eclac.org

Centro de Incubación de Empresas,
ITCR www.cietec.org

Gómez, Miguel (1997). Principios de Estadística Descriptiva. Editorial UNED, San José, Costa Rica.

Hellriegel D; Jackson S; Slocum J. (2005). Administración un Enfoque Basado en Competencias. Colombia: Thomson.

Hernández, Fernández, Baptista. (2006). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. McGraw-Hill Interamericana. México DF.

IMAS. Instituciones de Bienestar Social. www.imas.go.cr

Ley No. 7935. Ley Integral para la Persona Adulta Mayor. 1999.

Ley No. 7936. Reforma al Artículo 33 de la Ley Reguladora de Transporte Remunerado de personas en vehículos automotores, N° 3503. 1999.

Ley No. 7972. Ley de creación de cargas tributarias sobre licores, cervezas y cigarrillos para financiar un plan integral de protección y amparo de la población adulta mayor, niñas y niños en riesgo social, personas discapacitadas abandonadas, rehabilitación de alcohólicos y farmacodependientes, apoyo a las labores de la Cruz Roja y derogación de impuestos menores sobre las actividades agrícolas y su consecuente sustitución. 1999.

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Política Nacional de Emprendimiento. Administración Chinchilla Miranda 2010-2014. Diciembre 2010.

Thompson A; Strickland, A. (2000) Administración Estratégica. Onceava Edición. McGraw-Hill, Interamericana. México DF.