

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ESTUDIO DE IDENTIFICACIÓN DE NEGOCIOS
POTENCIALES DE SERVICIO AL ADULTO MAYOR EN LA
PROVINCIA DE CHICLAYO

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: Bach. José Miguel Ugarte López

Chiclayo, 01 de diciembre de 2015

**ESTUDIO DE IDENTIFICACIÓN DE NEGOCIOS
POTENCIALES DE SERVICIO AL ADULTO MAYOR EN LA
CIUDAD DE CHICLAYO TESIS**

POR:

Bach. José Miguel Ugarte López

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el
Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Mgt. Carlos Alberto Vargas Orozco
Presidente de Jurado

Mgt. Rafael Martel Acosta
Secretario de Jurado

Mgt. Luis Augusto Angulo Bustios
Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2015

Dedicatoria

En primer lugar le dedico este trabajo a Dios, por darme la vida y las herramientas para superar los retos, como lo es esta etapa académica. A mi madre, Susana López Heredia, por ser el pilar de mi vida, esforzándose por mi hermana y por mí, apoyándonos y encaminándome correctamente a lo largo de toda mi vida, porque sin ese apoyo no hubiese podido llegar hasta acá. A mi padre, Juan M. Ugarte, que desde el cielo siempre me ha guiado y me ha protegido. A mi hermana, Susana Ugarte López, por haber sido una buena hermana mayor, enseñándome y cuidándome siempre; y a una persona muy importante en mi vida en este tiempo de formación profesional, Sandy D. Villanueva, por apoyarme desde el inicio desde este proyecto y darme fuerzas y motivo para superarme cada día.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ayudarme a ser perseverante en este largo camino que es la vida. Le agradezco a mi madre por enseñarme a esforzarme diariamente y no desmayar ante las dificultades. Agradezco a mi tío, el Mgt. Dick López Heredia del CENTRO DE DESARROLLO DE CAPACIDADES PROFESIONALES DE APC por su apoyo en calidad de asesor externo en esta investigación; así como al Mgt. Carlos Vargas y al Mgt. Rafael Martel por su ánimo para mejorar la investigación; y definitivamente a mi asesor, el Mgt. Luis Angulo por guiarme paso a paso y colaborar de manera directa con esta tesis.

RESUMEN

La presente investigación estudia la situación del mercado de servicios al Adulto Mayor en la Provincia de Chiclayo, la misma que está en constante crecimiento y que desde hace poco tiempo ha despertado mucho interés y preocupación en ampliar su oferta y su calidad. En esta investigación se observa cómo, las distintas necesidades que tiene un Adulto Mayor están originando nuevas formas de cómo nuestro ámbito está tratando de satisfacerlas; y siguiendo las tendencias a nivel mundial, latinoamericano y nacional, donde están surgiendo negocios potenciales. En el Perú en el año 1995 el grupo de edad de 0 a 4 años consistía de una población de 3 millones de niños, y la población de más de 60 años era de 1.6 millones de personas. En el año 2025 será de 2.7 millones la población de 0 a 4 años de edad y la población de más de 60 años será de 4.3 millones de personas. Somos un país que está envejeciendo, menos que Europa o Asia, pero tenemos esta tendencia; con oportunidad de atender y satisfacer las necesidades de este grupo etario.

Por lo cual, con ayuda de expertos en temas sociológicos y de geriatría se han identificado un número reducido de servicios que son negocios en distintas partes del mundo, y que pueden ser utilizados para que los adultos mayores hagan uso de ellos según necesidades y preferencias en la Provincia de Chiclayo. Para esto, una matriz de selección ayudó a identificar el negocio o negocios con mayor potencial. Los resultados del estudio muestran que servicios al Adulto Mayor serán acogidos por el mercado de la Provincia de Chiclayo en un futuro cercano; pues dependiendo de las características del negocio, va a satisfacer diversas necesidades sentidas de la población, entendiendo que aquellos negocios que se complementen con su oferta de servicios tendrán mayor demanda.

Actualmente en Chiclayo no hay oferta de servicios como negocios para este sector de la población; solo es el Estado quien brinda servicios geriátricos y que no son de óptima calidad. Los Centros del Adulto Mayor de Es Salud permiten

satisfacer en cierta medida las necesidades del grupo poblacional de Adultos Mayores, el mismo que es limitado a los asegurados del Seguro Social de Salud, pero en donde encontramos personas de los distintos sectores socio económicos; quedando una gran cantidad de Adultos Mayores, que están a la espera de nuevos servicios con disposición a pagar, lo cual haría de esta actividad un negocio.

Palabras Clave:

Adulto Mayor, Servicios Potenciales, Oferta de Servicios

ABSTRACT

This research examines the market situation of services for senior citizens in the Province of Chiclayo, which is constantly growing and recently has aroused much interest and concerns to expand its services and quality. This research shows how the different demands of an elderly citizen are causing new forms of how our field is trying to satisfy them; and following global trends, in Latin America, and National level, where they are emerging as potential businesses. In 1995, the age group of 0 to 4 years old consisted of a population of 3 million children, and the population over 60 years old was 1.6 million people. In 2025, predictions say that the population will be 2.7 million for children between the age of 0 and 4 and the population for citizens of 60 years and up will be 4.3 million people. We are a country that is aging less than Europe and Asia, but we have this tendency; with opportunity to meet and satisfy the needs of this age group. Therefore, with the help of experts in sociological and geriatric issues they have identified a small number of services that are business around the world, and can be used for older adults to use them according to needs and preferences in Chiclayo. For this, a selection matrix helped identify the business or businesses with greater potential. The study results show that services to Senior citizens will be welcomed by the market of Chiclayo in the near future; because depending on the nature of the business, you will meet various urgent needs of the population, meaning that those businesses that complement its range of services will be in demand. Chiclayo currently does not offer this service to this sector of the population. It is only the State that provides geriatric services and are not of good quality. Elderly Health Centers are to some extent possible to meet the needs of the population group of older adults, the same as it is limited to the insured the Social Health Insurance, but where we find people of different socio-economic sectors; leaving a lot of older adults, who are waiting for new services with willingness to pay, which would make this activity a business.

Keywords:

Elderly, Potential Services, Service Offering

INDICE

Dedicatoria	3
Agradecimiento.....	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	7
INDICE.....	9
INDICE DE IMAGENES	12
INDICE DE GRAFICOS	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes	15
2.2 Servicios al Adulto Mayor	21
2.2.1 Servicio de Residencia	21
2.2.2 Servicio de Centro de Día	22
2.2.3 Servicio de Turismo Especializado.....	22
2.2.4 Servicio de Transporte Especializado	22
2.2.5 Servicio de Cuidados Médicos, de Enfermería y de Atención	23
2.2.6 Servicio de Documentación de Recuerdos.....	23
2.2.7 Servicio de Actividades Artísticas.....	23
2.2.8 Servicio de Soluciones y Productos.....	24
2.2.9 Servicio de Trámites y Mandados	24
2.2.10 Servicio de Centro de Diversión.....	24
2.2.11 Servicio de Clases de Natación.....	25
2.2.12 Servicio de Diseño de Casas.....	25

2.2.13 Servicio de Centro de Empleos	26
2.2.14 Servicio de Cursos de Computación.....	26
2.2.15 Servicio de Hotel para Adultos Mayores.....	26
2.2.16 Servicio de Entrenador Personal.....	27
2.2.17 Servicio de Parque Geriátrico.....	27
2.2.18 Servicio de Club	28
2.2.19 Servicio de Educación.....	28
2.2.20 Servicio de Seguro de Salud Privado para Adultos Mayores	29
CAPITULO III: MATERIALES Y MÉTODOS	30
3.1 Determinación de servicios al Adulto Mayor en la Provincia de Chiclayo.	31
3.2 Determinar las preferencias de servicios del Adulto Mayor en la Provincia de Chiclayo.	32
3.3 Diagnóstico de necesidades de servicio al Adulto Mayor en la Provincia de Chiclayo.	32
3.4 Identificación de oportunidades de negocio de servicio al Adulto Mayor en la Provincia de Chiclayo.	33
CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y RESULTADOS	35
4.1 RESULTADOS	35
4.1.1 Determinación de servicios al Adulto Mayor en la Provincia de Chiclayo	35
4.1.2 Análisis de potencialidades de los servicios al Adulto Mayor	35
4.1.3 Determinar las preferencias de servicio del Adulto Mayor en la Provincia de Chiclayo.	41
4.1.4 Identificación de negocios potenciales de servicio al AM en la Provincia de Chiclayo	42

4.2 DISCUSION	43
4.3 PROPUESTA	44
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
CAPITULO VII: ANEXOS	52
ANEXO 01: Encuesta para determinar negocios potenciales de servicio al Adulto Mayor.....	52
ANEXO N° 02: Guía de Focus Group.....	53
ANEXO N° 03: Herramienta para recolectar información con respecto a las preferencias en el Focus Group.....	53
ANEXO N° 04: Herramienta para recolectar información con respecto al número de negocios que desearía que existan en Chiclayo, para detectar la necesidad; utilizado en el Focus Group.....	54
ANEXO N° 05: Guía de entrevista virtual a representante de servicios en la región latinoamericana (VITALIA-México).....	55
ANEXO N° 06: Guía de entrevista a representantes de servicios en la Provincia de Chiclayo (Centro de Adulto Mayor - Chiclayo).....	55
ANEXO N° 07: Matriz para determinar los negocios potenciales.	56
ANEXO 08: Anexo a Carta de Presentación a Centros del Adulto Mayor – Es Salud.....	57
ANEXO N° 09: Lista de posibles potenciales Servicios al Adulto Mayor en la provincia de Chiclayo	58
ANEXO N° 10: Resultado de entrevista con representante de Vitalia, Sra. Violeta Suarez Garrido	59
ANEXO N° 11: Resultado de la entrevista con la Lic. Flerida Sánchez, encargada del Centro del Adulto Mayor - Chiclayo	61

ANEXO N° 12: Matriz con resultados de negocios potenciales de servicio al Adulto Mayor para la Provincia de Chiclayo.	63
ANEXO N° 13: Entrevista con el Sociólogo y Experto en Familia Armando Perleche	64
ANEXO N° 14: Entrevista con Dra. Dora Aguinaga	65

INDICE DE IMAGENES

Imagen N° 1: Pirámide de la Población Mundial. (Fuente: World Population Prospects: The 2002 revision, en “El Envejecimiento de la Población Mundial”) 15	
Imagen N° 2: Perú: Pirámide de población, 2013 y 2021. (Fuente INEI. Publicación Digital “11 de Julio Día Mundial de la Población”).....	17
Imagen N° 3: Población de España al 2012 por sexo y edad. (Fuente INE: Instituto Nacional de Estadística, España)	19

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1: Servicios elegidos en 1er lugar según orden de preferencia.	37
Gráfico N° 2: Servicios elegidos en el 2do lugar según orden de preferencia....	38
Gráfico N° 3: Servicios elegidos en 3er lugar según orden de preferencia.....	39
Gráfico N° 4: Porcentaje de preferencia de Servicios al Adulto Mayor.....	40
Gráfico N° 5: Promedio de la cantidad deseada de Servicios al Adulto Mayor..	41
Gráfico N° 6: Cantidad de participantes que eligieron 1 o más negocios	42

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el mercado de servicio al Adulto Mayor ha sido y es un mercado en crecimiento debido a diversos factores, pues a lo largo de los años este sector de la población ha aumentado considerablemente su tamaño, habiendo originado una deformación en la “pirámide poblacional mundial”. Del mismo modo; además la esperanza de vida cada año es mayor; según la Organización Mundial de Salud (OMS), en el reporte Estadísticas Sanitarias Mundiales, una niña y un niño nacidos en 2012 tendrán por término medio una esperanza de vida de 72,7 y 68,1 años, respectivamente. Esto significa 6 años más que la media mundial de la esperanza de vida para los nacidos en 1990. Mientras que en nuestro país el Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI) nos señala que la esperanza de vida en el Perú aumentó de 69.3 años a 74.6 años del 2000 al 2015 respectivamente; lo cual respalda el hecho que encontramos una considerable aumento en población Adulta Mayor, pudiendo observar en ellos necesidades económicas, sociales y culturales entre las que están la salud física y mental (esparcimiento y cultura) que no son satisfechas. Aun cuando el Estado Peruano brinda servicios a los Adultos Mayores, estos no son completos en cuanto a lo que esperan las personas; así mismo muchos de estos servicios están enfocados exclusivamente a la atención médica (salud física); dejando de atender las necesidades de entretenimiento y culturales (salud mental).

Los servicios al Adulto Mayor en el Perú comparados con aquellos de los países sudamericanos, no son de calidad debido a la atención inadecuada y nos llevan muchos años de diferencia. A pesar pues a pesar que el Estado se preocupa y brinda distintos servicios para este grupo etario, en estos países existe una fuerte inversión privada en este mercado, existiendo una diversidad de negocios que atienden las distintas necesidades de los adultos mayores: residencias y/o centros de días, en donde proporcionan una gama de actividades de salud, entretenimiento y cultura a los Adultos Mayores.

Chiclayo es una de las cuatro provincias más importantes de nuestro país, en consecuencia la proporción de Adultos Mayores se ha incrementado en los últimos años (9.7%, INEI 2014): frente a la pregunta: ¿Qué negocios de servicio al Adulto Mayor se pueden generar en la provincia de Chiclayo?; surgió la siguiente investigación con el objetivo general el de identificar negocios potenciales de servicios al adulto mayor en la provincia de Chiclayo; y los diferentes objetivos específicos, como el de determinar la oferta para servicios al Adulto Mayor que existe en la Provincia de Chiclayo; diagnosticar las necesidades de servicio al Adulto Mayor en la Provincia de Chiclayo; determinar las preferencias de servicios del adulto mayor en la ciudad de Chiclayo; e identificar oportunidades de negocio de servicio al Adulto Mayor en la provincia de Chiclayo.

La alta presencia de Adultos Mayores solos en las viviendas, vías públicas, centros comerciales, centros de atención de salud; reflejan la necesidad de estudiar las razones de esta situación, a fin de buscar alternativas de solución tanto por el por parte del sector público como del privado.

La información disponible en la Provincia de Chiclayo deja ver que los servicios disponibles por parte del Estado son de baja calidad por lo que se hace necesario identificar la disposición de los Adultos Mayores para adquirir servicios privados. La presente tesis responderá a la pregunta: ¿Qué servicios de atención a los Adultos Mayores podrían convertirse en Negocios Potenciales?

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Las estadísticas mundiales muestran que la población mundial está en aumento, así como la esperanza de vida del hombre; esta información se muestra en la figura N° 01, en donde podrán observar la comparación de la población del 2000 (amarillo) con la proyección del 2050 (azul), pudiendo apreciar que la pirámide poblacional cambiará completamente, dejando de ser una pirámide.

Pirámide de la población mundial, 2000-2050

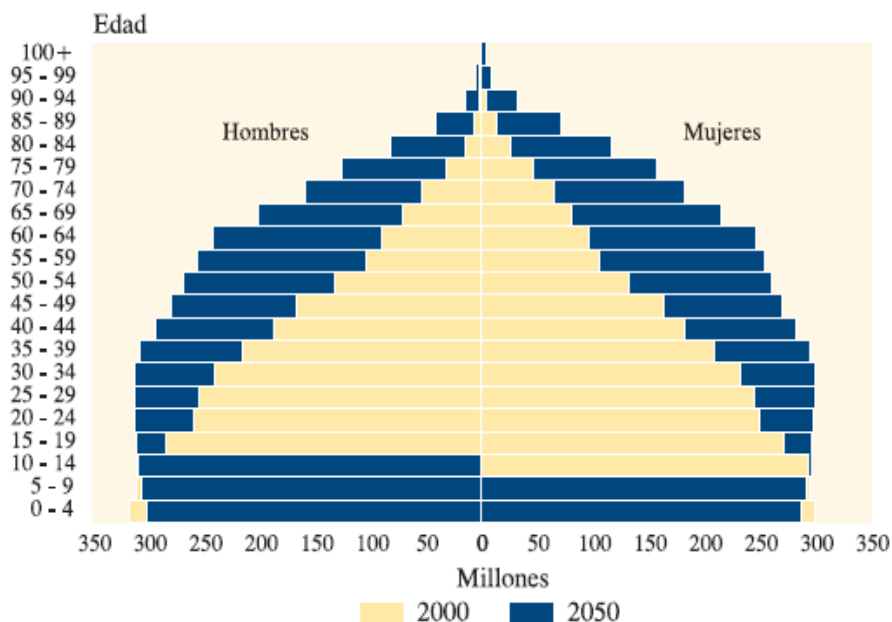


Imagen N° 1: Pirámide de la Población Mundial. (Fuente: World Population Prospects: The 2002 revision, en "El Envejecimiento de la Población Mundial")

En la mayoría de países europeos y en los Estados Unidos existen diversos negocios de servicios al Adulto Mayor; que atienden necesidades tanto médicas como de entretenimiento y culturales, como ya los mostraremos más adelante; acercándonos un poco más, tenemos que Martina, M. (2012), menciona a la Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2004) quien indica que el

conjunto de países que integran la región, incrementará sensiblemente la proporción de personas de 60 a más años de edad; en distintos países sudamericanos como México, Brasil y Chile ya existen negocios de servicio al Adulto Mayor; de acuerdo con las proyecciones del CEPAL, en el Perú, la población de Adulto Mayor pasará de 7.1% en 2000, a 12.4% en 2020 y llegará a 21.9% en 2050. Agregando que de no cambiar las actuales condiciones con los sistemas de pensiones y jubilaciones en América Latina, las personas que arribarán a la vejez en los próximos años encontrarán abundantes dificultades para vivir de manera decorosa el último tramo de sus vidas.

Además, también menciona que en los últimos 35 años la población de 60 a más años de edad se ha triplicado, indicando que el envejecimiento de la población va adquiriendo relevancia; advirtiendo que en los próximos 20 años la población de Adultos Mayores llegará casi a duplicarse, por lo cual se debe estar preparado para afrontar estos cambios.

En su investigación, Martina, M. (2012), también señala que en la senectud hay prevalencia de alteraciones degenerativas y discapacidades, ocasionando una alta incidencia de caídas, cuyo riesgo es ligeramente mayor en el ambiente hospitalario que en el hogar. Producto de las caídas, son las fracturas de caderas, las cuales son causa importante de morbilidad, mortalidad y de la pérdida de independencia del grupo etario en investigación; por lo cual es necesario espacios con la infraestructura adecuada para evitar accidentes, así como servicios complementarios a la seguridad del Adulto Mayor. Pero también existe una gran población de Adultos Mayores jóvenes, quienes desean entretenerse, continuar socializando y pasar una buena jubilación, para lo cual es necesario ambientes exclusivos.

El Perú no es ajeno a este gran cambio poblacional, pues en la siguiente imagen observamos la pirámide poblacional del Perú proyectada y comparativa del 2013 al 2021, observando el aumento de en la parte superior de la pirámide, es decir, el aumento de población adulta; la gente joven sigue siendo más numerosa que la adulta, pero existe la tendencia a continuar

creciendo debido a que la esperanza de vida seguirá en aumento. Como ven nuestra pirámide también se está deformando.

Perú: Pirámide de población, 2013 y 2021

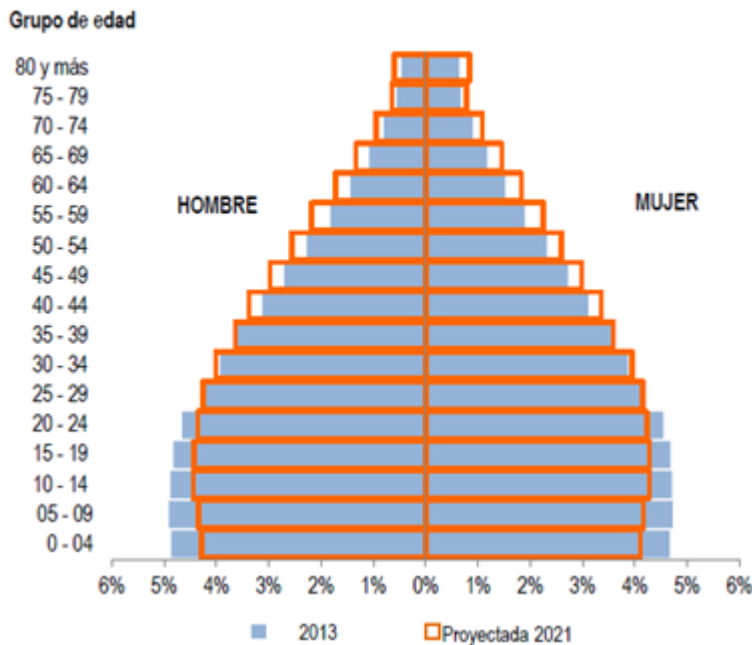


Imagen N° 2: Perú: Pirámide de población, 2013 y 2021. (Fuente INEI. Publicación Digital "11 de Julio Día Mundial de la Población")

La población del Adulto Mayor va en aumento, y es una parte de la población que cuenta con mayor número de necesidades. La Encuesta nacional de Hogares (ENAH) realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú (INEI) en su informe en el 2011 mostró que el 36.4% de los hogares del país tienen entre sus residentes habituales, a personas de 60 a más años de edad, y en el informe del 2015 esta cifra aumentó a 39.6%; en el año 2011 se estimó que para el 2015 la población de Adulto Mayor sería el 9.7% de la población total; sin embargo, el año 2013 las personas adultas mayores en nuestro país representaron el 9.2% de la población total, lo que en cifras absolutas equivale a 2 millones 807 mil personas que sobrepasan el umbral de 60 años y más de edad. De este total, el 53,3%, es decir, 1 millón 496 mil son mujeres y el 46,7%, que equivale a 1 millón 311 mil, son hombres. Según área de residencia, el 76,7% de la población de 60 y más años de edad

vive en el área urbana y el 23,3% en el área rural. Cabe mencionar que para el año 2021 la población de 60 y más años de edad será de 3 millones 726 mil 534 personas, es decir, equivaldrá al 11,2% de la población total del país.

Además, como se apreció en ambas imágenes, la mayor parte de adultos mayores se encuentra entre los 60 y 69 años de edad, a estas personas se les conoce también como Adulto Mayor Joven; y son en su mayoría los adultos mayores autovalentes, es decir, quienes aún se sienten con la fortaleza para seguir trabajando y/o realizando actividades por sí solos; pero no encuentran centros de entretenimiento especializados para ellos.

En el Departamento de Lambayeque al 2014 existen 128 357 Adultos Mayores, equivalente al 10,3% (INEI 2014) de la misma fuente sabemos que Chiclayo es una de las provincias peruanas con mayor población, y cuenta con 850 484 habitantes (al 2014), siendo 88 450 Adultos Mayores en la provincia.

Tomando en cuenta la información de la Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (APEIM), que la mayor parte de la población se encuentra en los niveles socioeconómicos A, B y C con un 62,1% y con 30,3% el D y 7,6% el E; obtendríamos en valor absoluto que los Adultos Mayores correspondientes a los niveles A, B y C sería un aproximado de 54 927 personas.

Por lo anterior mencionado nos hemos propuesto a investigar este mercado para encontrar negocios potenciales que brinden servicios que permitan satisfacer las distintas necesidades y brindar una vejez de mejor calidad al Adulto Mayor; determinando un número reducido de potenciales negocios que serán acogidos por este grupo etario.

Francke, M (2007); nos dijo que el mercado del Adulto Mayor a nivel mundial ya se viene explotando desde hace varias décadas, puesto como es bien sabido, Europa, el continente viejo, cuenta con la mayor población de gente adulta y

adulto mayor; en el 2007, más del 16% de la población europea ya tenía de 60 a más años de edad (Francke, M. 2007).

Uno de los países europeos con mayor cantidad de población de Adultos Mayores es España, con 8 116 347 en el 2011 y con una proyección de 9 308 853 Adultos Mayores al 2021; nos muestra algo más, el futuro; pues como podremos ver en el cuadro N° 04, la franja sombreada corresponde a los “baby boomers” o personas nacidas después de la segunda guerra mundial (1958-1977).

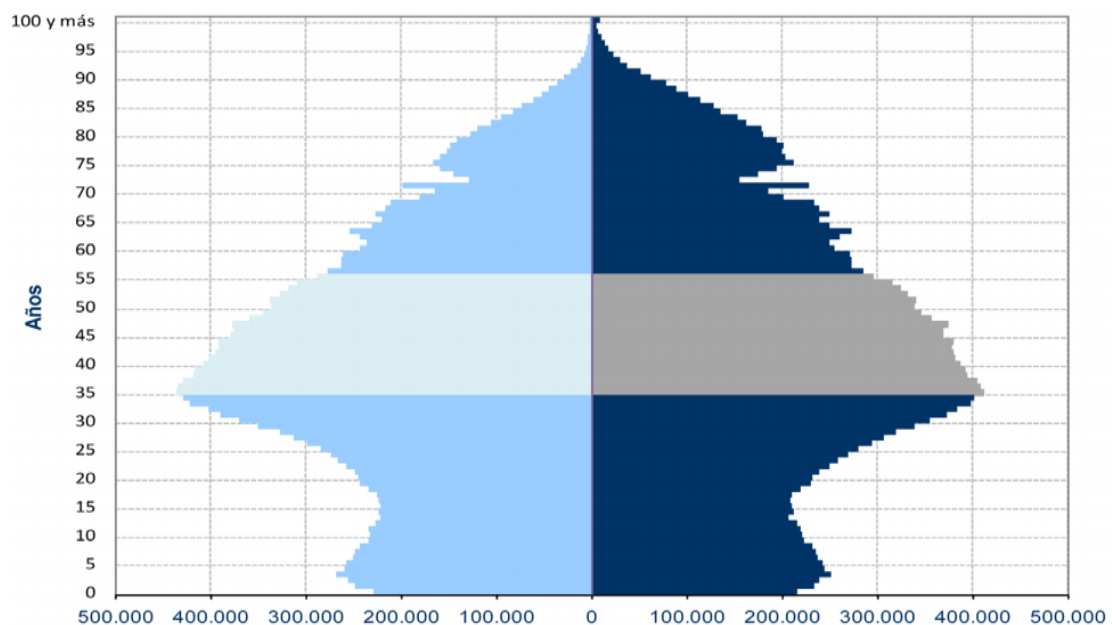


Imagen N° 3: Población de España al 2012 por sexo y edad. (Fuente INE: Instituto Nacional de Estadística, España)

Esta porción de la población a un futuro cercano parará a formar parte de los Adultos Mayores, y esta tendencia se repite en América Latina como se observó en la figura N° 01; y en menor medida pero con la misma tendencia en Perú.

En muchos países europeos existen diversos negocios que brindan servicios para los Adultos Mayores, pues son los países europeos los que cuentan con

mayor número de habitantes de este grupo etario. Pero en España existe uno en particular, Centro de día *Vitalia*, creados por Catalina Hoffmann, que llama mucho la atención debido a que cuentan con un propio método para la atención de Adultos Mayores; el método Hoffmann; y cuya filosofía es *“El envejecimiento es un arte, hay que aprender a hacerlo”*; en estos centros brindan una atención muy especial a cada usuario y con los más de 10 años, han crecido y ahora son una cadena de centros. América no se queda atrás, pues en países como México, también existen negocios de servicio exclusivos para el Adulto Mayor.

Sin irnos tan lejos, en Chile, el estado brinda muchas facilidades y beneficios a los Adultos Mayores, pero también el sector privado ha incursionado en este mercado; como lo afirma Kornfeld, R. (2012), en los últimos años hemos visto cómo algunas empresas han comenzado a fijar su interés en este grupo etario y ya están ofreciendo productos alimenticios, de higiene e incluso tecnológicos adecuados a las personas mayores, del mismo modo, se han comenzado a masificar viviendas diseñadas especialmente para personas mayores. Lugares en los que sólo viven mayores de 60 años y que reciben atención especializada en cuanto a salud, recreación y cuidados.

Siendo una realidad que se repetirá en los demás países, y el Perú no es la excepción. En la ciudad de Lima existen numerosos negocios para el mercado del adulto mayor, siendo en su mayoría casas de reposo, donde Adultos Mayores viven y conviven con otras personas del mismo grupo etario; siendo atendidas especialmente en cuanto a su salud. Una gran novedad en el país y en Latinoamérica en el año 2013 fue el primer Hotel Resort para Adultos Mayores en Pachacámac, Lima; con una inversión de US\$ 13 millones; lo cual indica que está creciendo la tendencia en satisfacer las distintas necesidades del mercado del Adulto Mayor y no solo con respecto a necesidades médicas, indicando también que hay un sector dentro de este mercado que está dispuesto a utilizar de esos servicios y de distintos precios.

Además, Zapatel, A (2013), en “Los Adultos Mayores peruanos en la nueva economía”, nos dice que los adultos mayores en el país han pasado a ser un segmento que concentra una importante demanda por bienes y servicios, y tomando en cuenta que la jubilación es a los 65 años y que el 85% (INEI) de adultos mayores no presentan dependientes, cuentan con capacidad de gasto para realizar actividades de consumo; y esto lo corroboró Silva, L (2014), en su artículo “Aparecen ofertas y servicios en el mercado para adulto mayor”, quien mencionando a Gonzales, J. y junto a Arellano, R. afirman que el mercado del Adulto Mayor es un mercado en crecimiento y con mucho potencial para ser explotado, pues este mercado seguirá creciendo y conforme lo vaya haciendo requerirá nuevos servicios y productos.

En la ciudad de Chiclayo solo existen centros de atención al Adulto Mayor proporcionados por el estado, como los Centros del Adulto Mayor de Es Salud (CAM), y desde el 2006 por el Artículo N° 8 de la Ley N° 28803, las Municipalidades deben contar con un Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM), los cuales atienden a los niveles socioeconómicos D y E de la población; sin embargo, en el sector privado no existen negocios especializados.

2.2 Servicios al Adulto Mayor

En distintas publicaciones como “*Adultos Mayores 100 Ideas Para Emprender*,” “Ideas de Negocios: Servicios Para La Tercera Edad | 1000 Ideas de Negocios” y de “10 Oportunidades En El Grey Market – SoyEntrepreneur,” se pueden observar distintos negocios que ya existen en distintos países del mundo.

2.2.1 Servicio de Residencia

Este negocio es un modelo de vivienda que promueve la independencia y plenitud del Adulto Mayor, ofreciendo una amplia gama de productos pensados especialmente para satisfacer esta nueva etapa de sus vidas, con actividades físicas y sociales (yoga, clases de pintura, baile y jardinería), cursos y talleres, paseos y excursiones, servicio médico, seguridad y vigilancia.

Además de contar con médicos, nutriólogos, psicólogos y enfermeros, estos últimos las 24 horas del día. Y con infraestructura adecuada.

2.2.2 Servicio de Centro de Día

Negocio cuyo principal objetivo es sustituir la compañía de los familiares con horarios de atención que les permitan a estos últimos realizar sus actividades cotidianas sin la preocupación de atender al Adulto Mayor, de manera que la persona permanece en un lugar seguro, acompañado y disfrutando de la compañía de otros en vez de quedarse solo en casa, así como realizar diversas actividades (musicoterapia, gimnasia cerebral, aeróbics y ejercitación activa, entre otras).

2.2.3 Servicio de Turismo Especializado

Este negocio consiste en crear una agencia de viajes especializada en el Adulto Mayor, donde la seguridad y eficiencia son parte primordial de este servicio.

Debes crear una oficina con todo lo necesario para una agencia de viajes, pero debes incluir servicios adicionales, los que estarán enfocados en las personas mayores.

Para funcionar deberás contar con guías turísticos especializados y que cuenten con credenciales o certificados de primeros auxilios. También deberás incluir algún enfermero, o de preferencia un médico, que pueda asistir de forma inmediata al pasajero si éste lo requiere.

2.2.4 Servicio de Transporte Especializado

Debido a problemas de poca movilidad o que requieran usar una silla de ruedas, algunos Adultos Mayores requieren transportación especial. Un negocio de este tipo cubre esta necesidad con un servicio de vanguardia que busca garantizar la inclusión de personas con alguna discapacidad; contando

con vehículos especialmente diseñados y equipados con la seguridad necesaria para permitir el traslado, ascenso y descenso de los usuarios de cualquier condición.

2.2.5 Servicio de Cuidados Médicos, de Enfermería y de Atención

Este tipo de negocio ofrece servicios de salud y cuidado personalizado de Adultos Mayores tanto de manera tradicional como de manera preventiva; con una atención integral (compañía, enfermería, aseo y cuidado personal), cuidados posoperatorios y turismo médico, terapias físicas y de rehabilitación para adultos mayores. Este negocio puede brindar sus servicios en un establecimiento como a domicilio.

2.2.6 Servicio de Documentación de Recuerdos

Este es un negocio que usa la memoria, recuerdos, anécdotas, la historia de su familia y enseñanzas de los adultos mayores para rescatarlas y preservarlas de manera digital o en físico para que las personas mayores puedan compartirlas con sus hijos, nietos, bisnietos y generaciones venideras, ya sea por medio de la restauración de fotos, documentos viejos, videos caseros o sesiones de filmación. Es un concepto innovador que no sólo atiende a los mayores, también extiende sus servicios al resto de la familia para documentar temáticas como aniversarios de pareja, homenajes, compendio de recetas, video-diarios, así como investigaciones genealógicas.

2.2.7 Servicio de Actividades Artísticas

Este negocio usa el estímulo musical y visual brindando nuevas sensaciones y vivencias que benefician a las personas de la tercera edad. Bajo un enfoque de bienestar y salud se creó la danza terapia, que combina una selección musical, movimientos específicos y el baile para mejorar la coordinación, bienestar y relación con el entorno, obteniendo buenos resultados.

2.2.8 Servicio de Soluciones y Productos

Este tipo de negocio consiste en tener un almacén y/o tienda con la infraestructura adecuada para vender artículos o productos específicos pensados para Adultos Mayores según sus patologías, que les permitan mejorar su estilo de vida, ya sean accesorios en general, o de baño e higiene personal, de entretenimiento, descanso, alimentación, cocina, movilidad, vestido, calzado, vajillas, vestimenta, mobiliario, etc. Pudiendo contar también con servicio a domicilio.

2.2.9 Servicio de Trámites y Mandados

Este servicio trata de realizar “encargos” para personas de la tercera edad, tales como ir a la farmacia, al supermercado, llevar sus compras a la puerta de su casa, o también realizar trámites sencillos y pagos; con la finalidad de que el cliente no salga de casa o se dedique a realizar algunas otras actividades para mejorar su calidad de vida.

2.2.10 Servicio de Centro de Diversión

Divertirse y compartir con los amigos es ideal para olvidarnos del estrés de una semana de trabajo y de distintas tareas y deberes. Por eso, todos los fines de semana las discotecas y pubs se repletan de gente que sólo quiere pasarlo bien. Este panorama de salir a divertirse y compartir con los amigos para librarse del estrés a una discoteca o a algún pub cambia cuando se es más viejo. Si bien los jóvenes tienen toda la energía para salir a bailar, los adultos mayores no cuentan con esas mismas posibilidades, ya que su cuerpo no se los permite y no tienen lugares habilitados para eso. A partir de esto, se propone un negocio que apunte a este público objetivo. Los ayudará a mejorar su salud y su autoestima, junto con promover la actividad física y sociabilizar con otras personas de la tercera edad. Una discoteca para Adultos Mayores es la opción

para que estas personas se diviertan al igual que lo hacen los jóvenes, pero con música que a ellos les gusta y un ambiente agradable que les permita desenvolverse con confianza.

2.2.11 Servicio de Clases de Natación

La natación es uno de los ejercicios más completos, ya que ejercita todos los músculos. Además, el agua es uno de los lugares más seguros para el cuerpo, pues se pueden practicar actividades físicas sin tener ningún tipo de impacto. Además, este tipo de ejercicio es perfecto para los adultos mayores, pues es uno de los métodos más eficaces para fortalecer el físico, y así tener una vida con más vitalidad y sana, factores esenciales en las personas de la tercera edad.

La natación combina movimientos de brazos y piernas, por lo que el gasto calórico aumenta. Esto consigue eliminar las grasas y ejercitar el sistema muscular en forma simultánea.

2.2.12 Servicio de Diseño de Casas

Este negocio permite conservar la autonomía y la calidad de vida de los Adultos Mayores el máximo tiempo así que el diseño de casas especialmente acondicionadas para los ancianos se torna en una demanda en crecimiento. Actualmente, existen numerosos programas destinados al diseño de viviendas y otros soportes, construidos con este propósito.

Los especialistas saben que las caídas en el hogar constituyen una causa importante de lesiones, de incapacidad e incluso de muerte en los ancianos. Por ende, el objetivo de estos proyectos es trabajar en la accesibilidad y la seguridad de las viviendas de los adultos mayores; es probable que este servicio sea accesible a un porcentaje muy reducido de este segmento.

2.2.13 Servicio de Centro de Empleos

Gran cantidad de empleadores valoraban a las personas mayores, pues éstas eran las que más confianza representaban. Este razonamiento es el que algunas empresas han comenzado a recordar. Así es como surge la necesidad de agencias de empleos enfocadas en esta nueva necesidad: "los seniors". Hoy no todos buscan juventud, sino que hay quienes afirman que la experiencia adquirida a lo largo de los años de carrera laboral debe ser un incentivo para que las empresas se animen a contratar y retener a los Adultos Mayores.

El problema es que a este grupo le cuesta más conectar con las empresas adecuadas. En el mercado aún hay una falta de soluciones para todos los mayores que quieren encontrar un empleo y no quieren acogerse a planes de prejubilación y este negocio es la solución, pues permitiría colocar a adultos mayores en puestos con perfiles adecuados a una persona de esta edad.

2.2.14 Servicio de Cursos de Computación

Este negocio es tan simple como dictar clases de computación a personas de la tercera edad, enfocándonos en el hecho que en su mayoría no manejan ningún conocimiento informático.

Con esto se debe tener en cuenta que se les debe enseñar desde algo tan básico como lo que es un teclado, un mouse, un ordenador y los demás hardware y software; hasta instruirlos en el uso de los programas de Office, como Word, Power Point, Excel, entre otros programas y actualizaciones en informática y tecnología en general que permitan despertar interés por aprender y conocer en el AM.

2.2.15 Servicio de Hotel para Adultos Mayores

Cada vez hay más personas mayores con salud, dinero, cultura y ganas de seguir disfrutando de la vida. Pero, a medida que la gente envejece parece que

las opciones de entretenimiento, paseo y diversiones se reducen mucho, pues tradicionalmente la sociedad occidental ha pensado muy poco en este sector.

El objetivo de esta idea de negocios es muy clara: crear un hotel muy bien acondicionado, con infraestructura y mobiliario especial para el hospedaje exclusivo de Adultos Mayores.

2.2.16 Servicio de Entrenador Personal

La idea de este tipo de negocio es ofrecer un servicio de entrenamiento personalizado -o *personal trainer*- para personas de la tercera edad. Por lo tanto, los clientes probablemente estarán entre los 60 y los 85 años aproximados. Es muy importante recordar que antes de elaborar un plan personalizado de ejercicios físicos para la tercera edad, es tu obligación exigirle al cliente un chequeo médico completo, a los efectos de adquirir la información necesaria sobre las probables limitaciones, especialmente en el estado cardio-respiratorio. Luego, podrás trazar con certeza un esquema de ejercicios acorde a las posibilidades de tu cliente. Es un requisito básico que cualquiera de los programas de actividad física que elabores para la tercera edad incluya ejercicios de movilidad articular y fuerza muscular, con el fin de mantener las articulaciones sanas y aptas para el resto; además, de ejercicios para reforzar ciertas zonas, como apretar brazos, reducir espalda, perder peso, sacar pectoral o mejorar el equilibrio. Los entrenadores personales, en general, son kinesiólogos o tienen estudios especiales en personal training. Además, suelen llevar medidores de ritmo cardíaco, para evitar que el alumno se agite demasiado durante la sesión.

2.2.17 Servicio de Parque Geriátrico

Este negocio consiste en abrir parques o espacios geriátricos instalando un equipamiento especialmente diseñado para lograr el mantenimiento físico y

saludable de los ancianos. Por lo tanto, los aparatos deben estar bien pensados para ejercitarlos pero sin lastimar sus músculos y articulaciones. Para tal efecto, se debe contar con el asesoramiento de fisioterapeutas y entrenadores deportivos especializados, pero sobretodo certificados.

Los parques geriátricos están normalmente equipados con aparatos para ejercitar casi todo el cuerpo, que permitan entrenar la fuerza muscular en los miembros superiores, con ejercicios laterales y frontales a distintas alturas; escaleras para potenciar la fuerza muscular en los miembros inferiores; y máquinas para baile, para trabajar los lumbares; así otros que permitan ejercitar todos los músculos del cuerpo.

2.2.18 Servicio de Club

En este lugar, los Adultos Mayores pueden acudir diariamente o un número determinado de veces por semana para reunirse con otras personas de edades similares para compartir diversas actividades culturales, sociales y de entretenimiento que suelen ser de su agrado. A diferencia de un asilo, en donde ellos no residen en este lugar pero si cuentan con todo lo necesario y personal idóneo para su atención y comodidad. Es similar al centro de día pero con mayor incidencia en necesidades sociales y de entretenimiento, más que en las de salud.

2.2.19 Servicio de Educación

Las personas mayores de 60 años con algún nivel de estabilidad económica o jubilados suelen buscar diversas actividades para aprovechar su tiempo de forma productiva. Una alternativa es ofrecerles distintas clases de cursos con temas atractivos pero que a diferencia de los cursos tradicionales, están diseñados específicamente para atender sus necesidades propias como por ejemplo: cursos impartidos a un ritmo menor, con mayor detalle en la teoría y más paciencia en las prácticas. Inclusive, considerar la opción de impartirlos a domicilio será un valor agregado muy atractivo.

2.2.20 Servicio de Seguro de Salud Privado para Adultos Mayores

Se menciona este servicio puesto que se dijo que en los Adultos Mayores existe una necesidad de atención médica, pero existe la oferta de una gran cantidad de clínicas y hospitales tanto públicos como privados y que no es exclusiva para ellos; además de que a esta edad las personas ya trabajaron con un sistema de salud público (Es Salud) o privado (EPS), el cual lo mantienen pasados los 60 años; y quienes no contaron con alguno de ellos es porque acuden a los servicios del Ministerio de Salud; es por ello que este servicio no será considerado a para la investigación.

En la ciudad de Lima ya existen residencias, incluso hotel, como es el Hotel Resort para Adultos Mayores que ya se comentó; pero en las provincias de nuestro país aún no existen negocios similares, pero si tenemos servicios del estado como los Centros del Adulto Mayor de Es Salud, los cuales reciben a la mayoría adultos mayores que estén asegurados; observando que los talleres que realizan que en su mayoría corresponden a salud, y son bien acogidos por los usuarios.

CAPITULO III: MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo y diseño de investigación fue aplicada, cuantitativa-descriptiva; puesto que la investigación estuvo orientada a lograr un nuevo conocimiento destinado a solucionar problemas prácticos, además estuvo orientada al conocimiento de la realidad tal como ésta se presentó en una determinada situación espacio temporal dado, el cual fue el transcurso del año 2014 en la ciudad de Chiclayo, Perú.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática registró 850 484 habitantes en la Provincia de Chiclayo al 2014 (INEI 2014); de los cuales 11.2% fueron mayores de 60 años, registrando 96 029 Adultos Mayores; así mismo, del Seguro de Social de Salud del Perú (Es Salud) se recogió que el total de asegurados mayores de 60 años fue de 58 400 (61%) al 2014 por lo cual la cantidad de no asegurados es de 37 629 Adultos Mayores (Es Salud 2014), de los cuales solo 1 004 Adultos Mayores están inscritos como usuarios del Centro del Adulto Mayor de Es Salud de Chiclayo, con un total de 3 850 en toda la Provincia de Chiclayo, de los cuales se recogió información sobre la naturaleza y calidad de los servicios para contar con las apreciaciones de estos, que reciben servicios de atención; del mismo modo del grupo de adultos mayores que no reciben servicios del estado se recogió sus impresiones sobre las necesidades de este tipo de servicios y las características de aquellos servicios que recibieron en algún momento durante esta etapa de vida, así también de las preferencias que tendrían al recibir algún servicio especializado para su edad en un futuro cercano.

En base a esta información se realizaron 2 Focus Group, apoyados en participantes de los Centros del Adulto Mayor, con participantes que no participan en estos centros.

Por lo cual el tipo de muestreo que se usó fue no probabilística con un muestreo casual. Para obtener la información necesaria para la investigación,

el proceso de recolección estuvo dividido según los objetivos, y a continuación detallaremos las acciones realizadas.

También se realizó una encuesta, a las personas que ya utilizan servicios de atención exclusivo al Adulto Mayor y conocen el funcionamiento de los servicios que se ofrecen para su grupo etario; así que en base a la información anteriormente mencionada se consideró como el universo los 3 850 Adultos Mayores que usan de los Centros del Adulto Mayor de Es Salud. Y con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5% se obtuvo 350 Adultos Mayores a encuestar para obtener negocios potenciales de mayor preferencia.

3.1 Determinación de servicios al Adulto Mayor en la Provincia de Chiclayo.

Para determinar la oferta de servicios al Adulto Mayor que existe en la provincia de Chiclayo, se realizó una encuesta a expertos en el tema del adulto mayor, así como a expertos en temas relacionados; entre ellos se encuentran: Jefe del Centro de Adulto Mayor de Es Salud (CAM), a los Médicos Geriatras Dora Aguinaga y Daniel Sempén, así como del Sociólogo y experto en familia Armando Perleche; de quienes se obtuvieron 12 servicios al (AM) prioritarios en la ciudad de Chiclayo, partiendo de información encontrada al nivel de la región y del mundo, así como en la capital del país. Los cuales fueron estudiados en esta investigación, con el modelo de encuesta que se encuentra en el anexo n°01.

Además de realizar las encuestas a los expertos para obtener los posibles negocios potenciales de Servicio al Adulto Mayor, se entrevistó a al Sociólogo y Experto en Familia Armando Perleche (anexo n°) y a la Dra. Dora Aguinaga (anexo n°) de quienes se recogió información acerca de la realidad de los adultos mayores en nuestro país y localidad actualmente, pudiendo rescatar que en la Provincia de Chiclayo no existen negocios privados de servicio al

Adulto Mayor, salvo los servicios médicos que ofrece todo hospital o clínica privada; siendo el Estado que pobremente busca hacer algo por este grupo etario.

3.2 Determinar las preferencias de servicios del Adulto Mayor en la Provincia de Chiclayo.

Para determinación de preferencias de servicios del adulto mayor en la Provincia de Chiclayo, se realizaron dos Focus Group a los Adultos Mayores que asisten a los Centros del Adulto Mayor – Es Salud en la ciudad de Chiclayo; a quienes se les mostró los 12 negocios potenciales de servicio al Adulto Mayor que se obtuvieron en la encuesta y entrevista a expertos, y de esta manera se determinó que negocios de servicio prefieren que existan en la Provincia de Chiclayo; para lo cual se utilizó la guía que se encuentra en el anexo n° 02.

Así mismo se realizó la encuesta a los 350 Adultos Mayores que se obtuvieron como muestra con ayuda del anexo n° 09, de esta manera se obtuvieron los negocios potenciales de servicio al Adulto Mayor de mayor preferencia por los Adultos Mayores en la provincia de Chiclayo.

3.3 Diagnóstico de necesidades de servicio al Adulto Mayor en la Provincia de Chiclayo.

Para determinar las necesidades de servicio al Adulto Mayor en la ciudad de Chiclayo, se realizaron entrevistas a expertos y Focus group a los adultos mayores que asisten a los Centros del Adulto Mayor – Es Salud en la Provincia de Chiclayo, además del listado mostrado en los focus group, se presentó los

principales Servicios al Adulto Mayor priorizados para el estudio y se consultó sobre su necesidad insatisfecha.

Así también, se realizó entrevistas a responsables administrativos de los Servicios al Adulto Mayor representativos en la región latinoamericana y en la provincia de Chiclayo.

La guía de Focus Group y las guías de las entrevistas para el recojo de información corresponden a los anexos n° 02, n° 05 y n° 06.

3.4 Identificación de oportunidades de negocio de servicio al Adulto Mayor en la Provincia de Chiclayo.

Para identificar oportunidades de negocio de servicio al Adulto Mayor en la Provincia de Chiclayo; se utilizará el Índice de oportunidad de negocio confeccionado para este fin;

Total de participantes de Focus Group 25 personas:

*Resultado de Necesidad = Proporción de encuestados que opinan Muy Necesario (40%).

** Resultado de Preferencia = Proporción de encuestados que opinan Muy Preferido (60%).

OPORTUNIDAD:

Necesidad (1 a 3): 1 = No Necesario, 2 = Poco Necesario, 3 = Muy Necesario

Preferencia (1 a 3): 1 = No lo Prefiero, 2 = Poco Preferido, 3 = Muy Preferido

Se utilizó la siguiente matriz para determinar los negocios potenciales de servicios, la cual se encuentra en el anexo n° 07.

Con respecto a la recolección de datos, estas herramientas se elaboraron en el mes de Marzo, y posterior a ello se empezaron a aplicar hasta el mes de Julio, en los meses siguientes se realizaron ciertas modificaciones con el fin de obtener datos más reales.

Para realizar esta investigación, se enviaron solicitudes a los distintos Centros del Adulto Mayor (Centro del Adulto Mayor – Es Salud) de la ciudad de Chiclayo, anexando a ellas un detalle de los datos a recolectar, tal como se muestra en el anexo N° 08; con el fin de lograr recolectar los datos de estos centros, y además de poder aplicar las herramientas de recolección que se utilizaron, para poder obtener mayor información del mercado.

La recolección de datos se realizó entre los meses de Abril y Junio en los Centros del Adulto Mayor donde encontramos grupos de personas Adultos Mayores de distintas edades, distintos niveles socioeconómicos y con distintas necesidades y preferencias, aplicando las herramientas mencionadas anteriormente: cuestionarios, Focus Group y entrevistas. Pudiendo observar y comprobar que existen negocios potenciales de servicio al Adulto Mayor.

Dentro del periodo de recolección de datos, estos se fueron procesando, hasta el final; posteriormente se analizaron para obtener los resultados finales y conclusiones.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

Los resultados los hemos obtenido de acuerdo a la metodología planteada, por objetivos:

4.1.1 Determinación de servicios al Adulto Mayor en la Provincia de Chiclayo

La encuesta y entrevista con los expertos en el servicio al adulto mayor, arrojaron un listado de 12 Servicios al Adulto Mayor, el cual se encuentra en el anexo n° 09.

4.1.2 Análisis de potencialidades de los servicios al Adulto Mayor

La descripción de 12 servicios se presentó en los Focus Group para analizar sus potencialidades como negocios. Del mismo modo se identificaron potencialidades de los servicios mediante entrevista a expertos por medio virtual como el representante latinoamericano, Violeta Suarez Garrido, miembro de Vitalia Centros de Día.

De quien se pudo obtener información relevante para la investigación, como se puede observar en el anexo n° 10; tal como la importancia que en Europa les están dando a los Adultos Mayores en las últimas décadas y en los principales países latinoamericanos como México y Brasil en los últimos años.

También nos comentó sobre lo importante de la relación que deben de tener los servicios de atención a los Adultos Mayores con la atención de salud, puesto que este grupo de edad cuenta con distintos riesgos; siendo los principales considerados por Vitalia el Alzheimer, Parkinson, diabetes entre otros; para lo cual ellos cuentan con un método inventado por la creadora y fundadora de Vitalia, Catalina Hoffman, llamado el "Método Hoffman", el cual se una modalidad Terapéutica no farmacológica; principalmente en la prevención y control, con tratamientos y rehabilitación no farmacológica.

Por otra parte, de los resultados de la entrevista con la encargada del Centro del Adulto Mayor – Chiclayo, Lic. Flerida Sánchez Reyes, que se pueden observar en el anexo n° 11; se obtuvo información acerca de los servicios que ofrece el Estado Peruano a los Adultos Mayores del Seguro Social de Salud del Perú en la Provincia de Chiclayo; como que

Resultados del Focus Group realizado en el Centro del Adulto Mayor de Chiclayo:

1. ¿Cuál es la idea que tiene de los siguientes servicios que se le mostrarán?

En esta parte se mostró a las 11 personas los 12 negocios potenciales seleccionados, pidiéndoles que explicaran lo que entendían por este servicio, que concepto o idea tienen de cada uno de los servicios mostrados, de esta manera pudieron expresarse libremente y dar a conocer lo que esperarán de cada negocio, mostrando necesidades que esperan sean atendidas.

2. Se explicó cada uno de los servicios planteados.

En este punto se les explicó exactamente en qué consiste cada servicio, así les quedó la idea clara de cada negocio; quedándose sorprendidos y muy interesados por varios de los servicios planteados; opinando acerca de la mala calidad con la que son atendidos en muchos lugares, y mostrando enojo por la falta de algunos servicios en la Provincia.

3. De los servicios planteados indique con un aspa en la casilla a tres de ellos en orden de preferencia. (Anexo N° 02)

En esta parte, los participantes del Focus Group, seleccionaron tres servicios que hayan sido de mayor interés pero en orden de preferencia, colocando un aspa en una hoja diseñada para este paso.

4. De los servicios planteados indique con un aspa en la casilla a tres de ellos en orden de cantidad (necesidad). (Anexo N° 03)

Este paso es similar al anterior, pues también tendrán una hoja con los doce negocios planteados, debiendo colocar el número de negocios de este servicio que les gustaría que hayan en la Provincia; al igual que en el paso anterior solo podrán seleccionar tres ítems. De esta manera se obtuvo la cantidad de los potenciales que los Adultos Mayores esperan que existan en la ciudad.

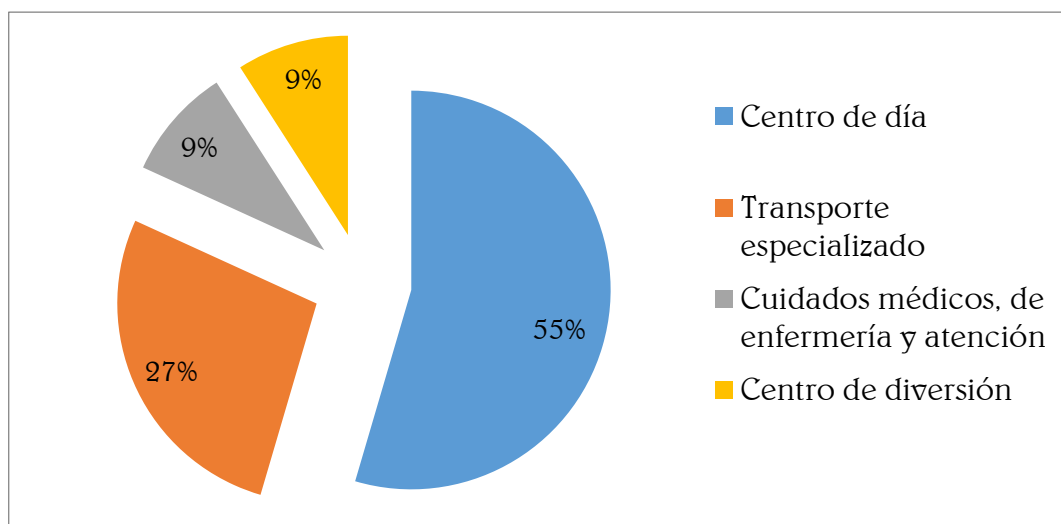


Gráfico N° 1: Servicios elegidos en 1er lugar según orden de preferencia.

El gráfico n°01 muestra los servicios que se eligieron en primera opción, siendo elegido por más de 55% el Centro de Día, al conocer los beneficios de este negocio, los Adultos Mayores quedan convencidos en que exista un lugar como este en donde tendrá todos los cuidados adecuados a cargo de profesionales. También sobresale el servicio de transporte especializado, y pues este servicio se puede complementar al centro de día, facilitando la movilidad

a los Adultos Mayores, durante el Focus Group, se mostraron muy furiosos con el transporte público, muchos de ellos aún lo usan para ahorrar costos, pero la pasan mal.

Hablando un poco más sobre el Centro de Día a los participantes les interesó la idea de que existan en la Provincia, pues como ellos asisten a un lugar similar, les gustaría poder contar con todos los beneficios que ofrecen los centros de días, como los servicios médicos completos, los espacios y accesos adecuados; así como un conjunto mayor de actividades.

Por ejemplo los Centro de día Vitalia, cuentan con baños especiales para cualquier adulto mayor, autovalentes o discapacitados, además de contar con el Método Hoffmann, el cual, como lo mencionó Violeta, es una herramienta de prevención y de gran ayuda a los adultos mayores, y como también lo menciona la Lic. Florida, la idea darle una mejor calidad de vida.

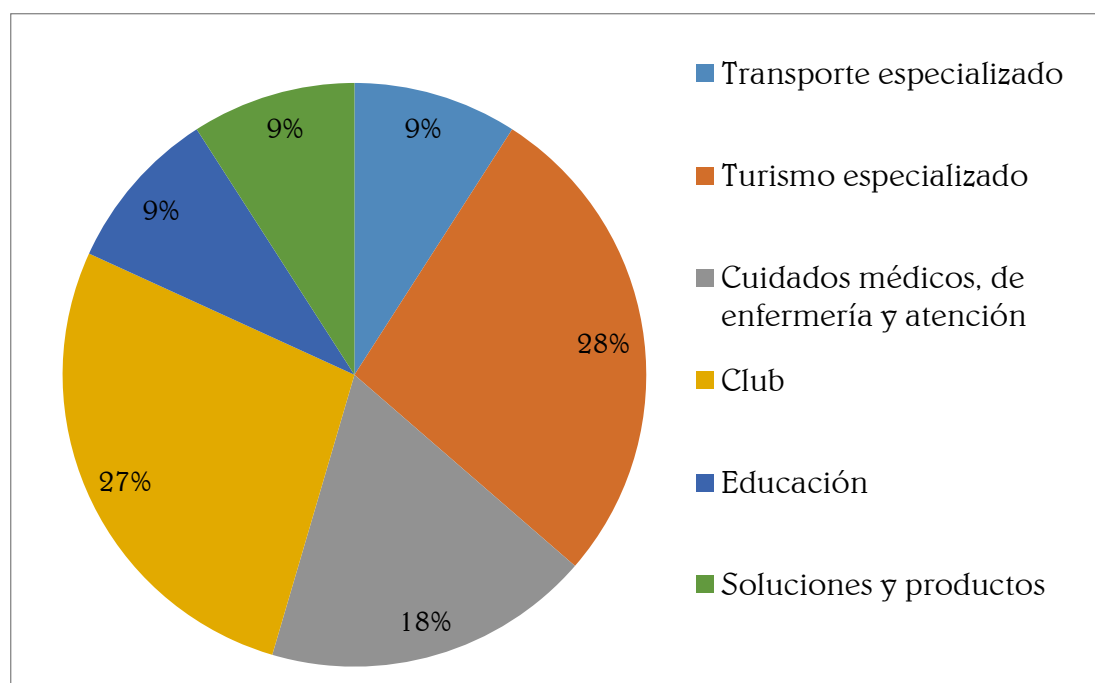


Gráfico N° 2: Servicios elegidos en el 2do lugar según orden de preferencia.

En el gráfico n° 02 se muestran los servicios elegidos en segundo lugar, siendo el de mayor demanda el turismo especializado, pues a ellos les encantaría seguir viajando pero no encuentran el servicio apropiado, pues es muy incómodo viajar en transporte normal; a este tipo de negocio también se le suma el transporte especializado, pues de esta manera podrán viajar personas discapacitados de este grupo etario; de esta manera podrán continuar disfrutando de la naturaleza y lugares turísticos e históricos, con personas contemporáneas en edad. También podrían hacer uso del turismo especializado parejas de esposos que Adultos Mayores; pues son conocidos los cruceros para mayores de 60 años, que ofrecen distintas empresas, los cuales tienen una gran demanda. Así que habiendo tantas agencias de turismo, porque no una dedicada especialmente para adultos mayores, brindando seguridad y facilidad de transporte y una gran comodidad.

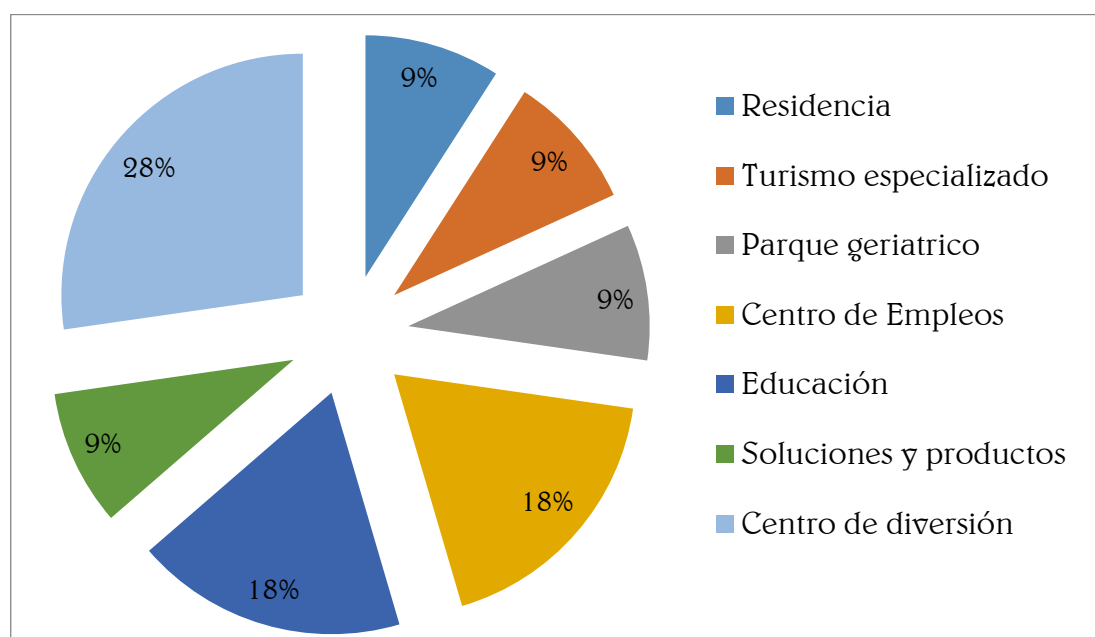


Gráfico N° 3: Servicios elegidos en 3er lugar según orden de preferencia.

En este gráfico se muestran las terceras opciones, siendo el de mayor relevancia el servicio de diversión, pues como lo mencionaron durante el Focus Group, si desean salir a algún lugar a divertirse, todos están llenos de

jóvenes y con música moderna y a todo volumen, siendo muy incómodo para ellos; mencionando también que si existiera un lugar con música de su época y a un volumen tolerante, con un karaóke exclusivo para adultos mayores, ellos estarían encantados de asistir, pues pasarían momentos agradables con sus amistades.

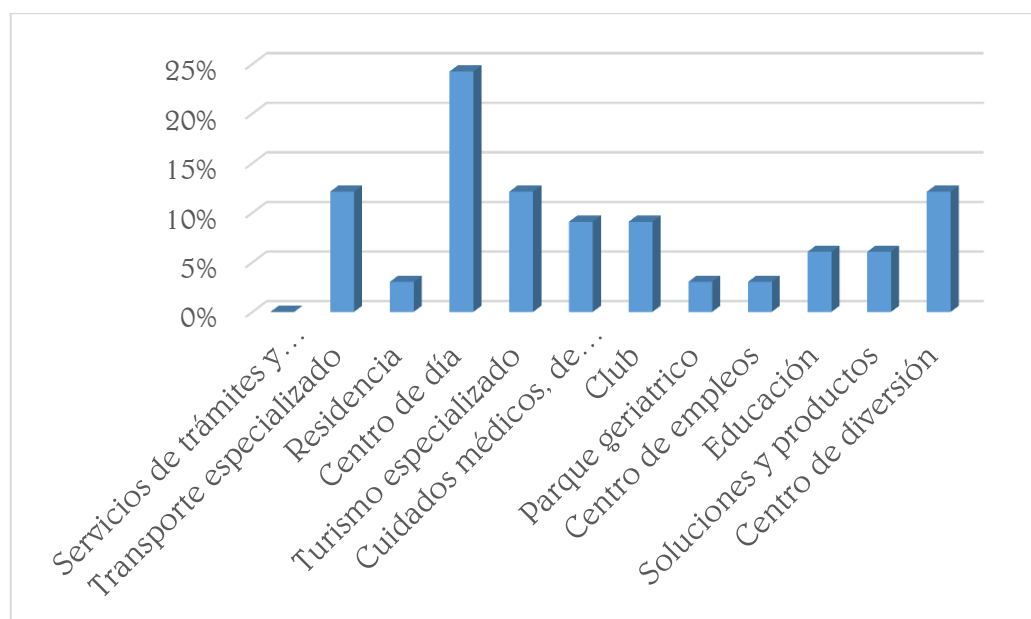


Gráfico N° 4: Procentaje de preferencia de Servicios al Adulto Mayor.

Este gráfico muestra el porcentaje de preferencia en general de los Adultos Mayores de la Provincia de Chiclayo, lo cual corrobora los datos obtenidos en los Focus Group, demostrando que el servicio de mayor preferencia por los Adultos Mayores, es el tipo de servicio de centro de día, el cual como ya se mencionó permite la distracción y la mejor calidad de vida de los adultos mayores debido a las actividades que se pueden realizar en su interior, además continuar haciendo vida social.

Debajo de este servicio se encuentran como segundos el transporte especializado y el centro de diversión, y esto corresponde a que a pesar de las

necesidades más urgentes que podamos tener, el hombre de cualquier edad no va a dejar de querer divertirse, los adultos mayores no son la excepción pues de mano con el transporte especializado pueden funcionar centros de diversión exclusivos para adultos mayores como los centros de día, pues el confort, la comodidad y el entretenimiento son marcadas preferencias en este grupo etario.

4.1.3 Determinar las preferencias de servicio del Adulto Mayor en la Provincia de Chiclayo.

En el Focus Group se ha obtenido la siguiente información:

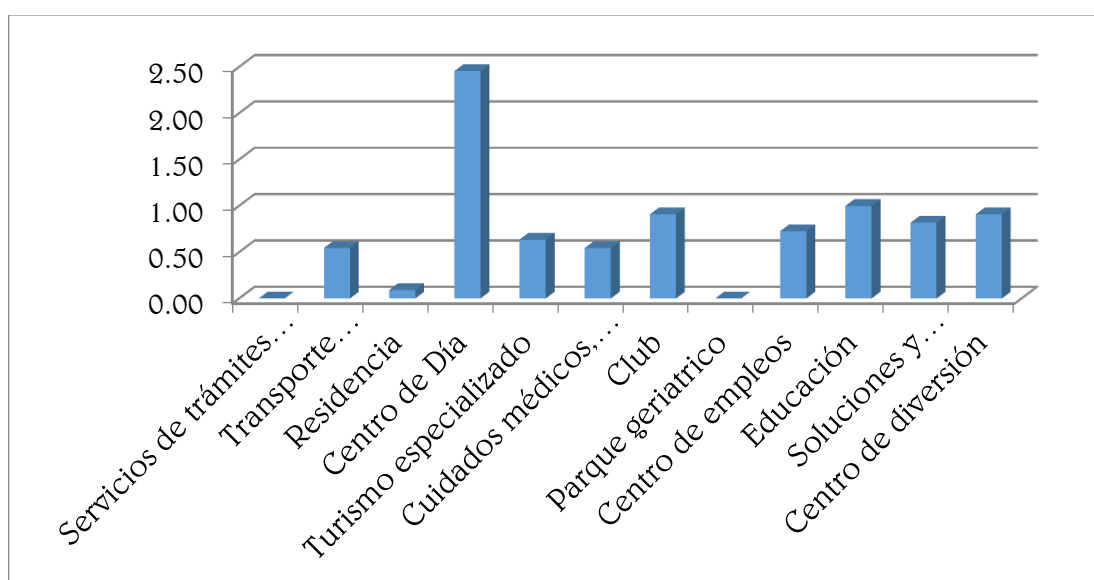


Gráfico N° 5: Promedio de la cantidad deseada de Servicios al Adulto Mayor.

Luego de haber indicado el número de negocios que desearían que existieran en la Provincia de Chiclayo, con ayuda de este cuadro observamos el promedio de negocios, siendo el Centro de Día el negocio del cual esperan que existan más de 2.

Como se puede observar en España, Vitalia Centros de Día tiene más de 10 años, y ahora son una cadena de centros, debido a que la necesidad de cuidado y atención al adulto mayor a aumentado debido a que la población está envejeciendo y a que se está perdiendo ese miedo tanto por los adultos como por los familiares a dejar a los ancianos en un lugar durante todo el día; pues brinda bienestar a los adultos mayores y despreocupa a los familiares, además de enseñarles a convivir mejor.

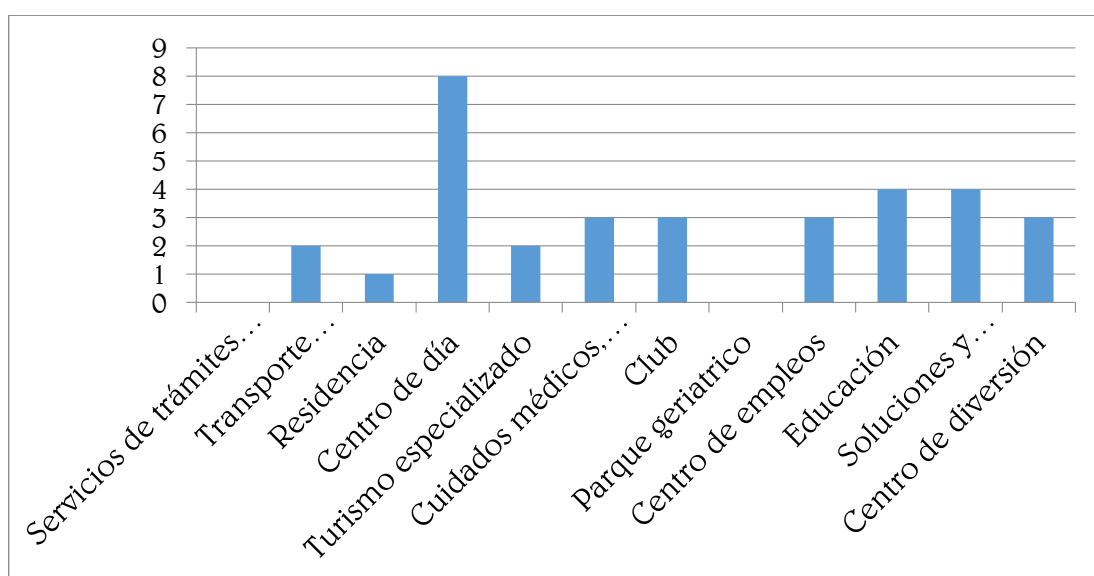


Gráfico N° 6: Cantidad de participantes que eligieron 1 o más negocios

Este gráfico señala al igual que el anterior muestra que los centros de día son los servicios que los Adultos Mayores en Chiclayo necesitan, pues entienden los beneficios que obtendrían al asistir a un centro como este, pues se juntan dos factores claves, la necesidad y la preferencia; pues este servicio es algo que necesitan y que a la vez lo prefieren, por lo cual sería un negocio potencial para este sector de la población de Chiclayo.

4.1.4 Identificación de negocios potenciales de servicio al AM en la Provincia de Chiclayo

Luego de utilizar la herramientas de recolección (anexos n°3 y n°4, se procesó la información en la matriz para determinar los negocios potenciales (anexo n°7), obteniendo la matriz con negocios potenciales (anexo n°12); con la cual obtuvimos la siguiente información; que de acuerdo a las preferencias y necesidades, cuidados médicos y de salud en general, y los de entretenimiento y de esparcimiento, el Adulto Mayor chiclayano está preparado para recibir servicios de centros de día, acompañados de algunos servicios complementarios al centro de día. Y en menor proporción centro de diversión como discotecas exclusivas para ellos.

4.2 DISCUSION

La población adulta en el mundo está en incremento y cada vez son necesarios mayores números de servicios para el bienestar. En la provincia de Chiclayo se han identificado 12 de los 19 servicios desde el sector público y privado, no existen estudios relativos a la incidencia de estos servicios.

La priorización de servicios con potencial de negocio hizo uso de la opinión de expertos en el tema, en el ámbito de la provincia de Chiclayo y aun cuando no se recurrió a la opinión de expertos nacionales, la literatura revisada es contundente en cuanto a señalar que los servicios al Adulto Mayor constituyen negocios en cuanto los familiares de estos están dispuestos a pagar por servicios de calidad ofertados por el sector privado. Los servicios prestados por el sector estatal, representa una fuente de ideas de negocios que se prestan a este grupo etario, y que el sector está empezando a asumirlos con mayor énfasis.

En la provincia de Chiclayo se priorizaron 12 servicios con potencial y aun cuando no se ha medido el grado de este potencial la escala utilizada recoge la priorización de la necesidad, y se traduce en un grado de potencialidad a negocio, ya que los participantes del Focus Group recogen opiniones de Adulto Mayor representativos correspondientes a diferentes niveles socioeconómicos y socioculturales de la provincia de Chiclayo.

Existen diversos tipos de consumidores, y hay uno en especial que se le llama los “futuros”, que son personas que buscan estar cómodos, bienestar, y como su mismo nombre indica, piensan en el futuro, y pues les interesan los negocios que en el futuro les permita mantener su calidad de vida. (Geoff Lancaster & Ian Williams, 2002). Esta información va de la mano con la obtenida de las fuentes estadísticas que mostraron la gran cantidad de población de entre 40 a 55 años, y ellos son un futuro gran mercado de adultos mayores, es por ello que la inversión en este tipo de negocios es rentable, y si se logra hacer una armonía entre buena atención con buena infraestructura, habrá ganado.

4.3 PROPUESTA

El estudio ha permitido identificar hasta 12 servicios con necesidades sentidas por la población de Adulto Mayor en la provincia de Chiclayo los mismos pueden ofertarse de manera complementaria configurando la siguiente propuesta:

Un Centro de Día, para la salud física y mental de Adultos Mayores; el cual se deberá ejecutar en una zona entre campo y ciudad, así como en un área mínima de 400 m² con infraestructura adecuada para Adultos Mayores de hasta 2 pisos, con complementos, tales como rampas de acceso con ángulos de inclinación de hasta 15°, así como gradas amplias con barandas de seguridad.

Se deberá contar con el 50% del terreno para áreas verdes donde los Adultos Mayores puedan esparcirse y puedan realizar talleres que mejoren la salud física y mental, como taichí, pintura, entre otros. También con espacios internos como cocina, comedor, salas de estar y de entretenimiento para que puedan descansar y realizar talleres de cómputo, manualidades, de salud emocional, karaoke u otras actividades que se puedan incorporar.

El personal mínimo a tener en cuenta debe ser de:

- 1 Administrador
- 1 Médico
- 1 Enfermera
- 2 Técnicos en enfermería
- 1 Personal para actividades al aire libre
- 1 Personal para actividades en el interior
- 1 Personal de Seguridad
- 1 Personal de Limpieza
- 1 Chef o cocinera

Algunas tareas se pueden tercerizar, tales como el de comida y limpieza, además de poder contar con un nutricionista externo para que evalúe a los Adultos Mayores y especifique el tipo de alimentación a ofrecer.

Con un espacio mínimo de 400 m² se puede atender hasta 25 Adultos Mayores, en un horario de atención de 9:00 horas a 17:00 horas, Realizándole al cliente una evaluación inicial para atenderlo ofrecerle una mejor atención y observar su desarrollo, así como estratificar por edad y por salud mental y física en grupos de Adultos Mayores.

En el 2014 no existía oferta de un Centros de Día en la provincia de Chiclayo, pero para el 2015, apareció Kullayki Residencias 3E, una residencia y centro de día ubicado en la Calle Bernardo Alcedo #331 Urbanización Patazca, el cual cuenta con las mismas deficiencias que sus similares de la capital, y de los Centro del Adulto Mayor – Es Salud; las cuales son que son viviendas modificadas, con falta de seguridad en infraestructura para los Adultos Mayores. Por lo cual, si se inicia un negocio de Centro de día con las

características mencionadas tendría una gran demanda por parte del mercado de la tercera edad.

Todo esto considerando la demanda actual de 88 450 Adultos Mayores en la provincia de Chiclayo, de los cuales 54 927 aproximadamente corresponden a los niveles socioeconómicos A, B y C; Adultos mayores que tienen la capacidad económica de ser clientes de un servicio de atención como el de un Centro de Día con las características mencionadas; y si consideramos los datos estadísticos obtenidos del INEI al 2021, en 6 años esa demanda aumentaría en más del 2% a un aproximado de 60 000 Adultos Mayores.

Adicionalmente se pueden brindar otros servicios complementarios, como el de movilidad especializada para Adultos Mayores, y el de turismo especializado, el cual se puede realizar periódicamente para ofrecer una mejor experiencia a los clientes. También se puede ofrecer la venta de productos especiales para Adultos Mayores en un área estilo tienda de recuerdos.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El segmento de la población del Adultos Mayores está creciendo a nivel mundial, en el Perú no sucede lo contrario ni mucho menos en Chiclayo, y sin embargo, no estamos preparados para hacer frente a la gran demanda de servicios que está por venir. Los resultados de este estudio señalan que el Estado está intentando satisfacer a los Adultos Mayores pero no se abastece, además que los servicios que ofrece el estado siempre tienen deficiencias; lo que significa una oportunidad para el capital privado para invertir en este nuevo mercado en crecimiento; y se recomienda que se inicien por el tipo de negocios que integren salud con entretenimiento.

El estudio ha identificado que el servicio de “Centro de Día” es un negocio de alto potencial en la provincia de Chiclayo, pues al mezclar servicios de salud

física y de salud mental (entretenimiento), obtenemos un servicios especial para los adultos mayores aumentado y corregido de manera integral; además de permitir la socialización de las personas en un ambiente de comodidad entre personas de las mismas características favoreciendo el bienestar.

Durante la investigación se encontró que existen servicios comunes a los que los adultos mayores les gustaría asistir, pero que no asisten por la gente que va, son muy jóvenes, no se sienten cómodos, demasiado ruido; o el personal está capacitado en cuidado y atención geriátrica; como es el caso de los spa; pues para el trato del cabello y de las uñas en un adulto mayor debe ser más cuidadosa puesto que tienden a lastimarse fácilmente; esta observación permite establecer medidas de diseño de un negocio de servicios a los Adultos Mayores que tiene que ver con la estratificación de los servicios como 60 – 69 años, 70 – 79 años, 80 a más años, lo que caracterizará la propuesta de negocios.

Otro de los negocios de servicio potenciales en la provincia de Chiclayo, son el club y el centro de diversión, siendo el primero muy parecido a un centro de día, pero con la diferencia que es exclusivo de entretenimiento y social.

Con respecto a la capacidad económica de los Adultos Mayores, como ya se mostró, los Adultos Mayores no tienen dependientes, no gastan demasiado dinero y la mayoría son jubilado; así que cuentan de dinero, en algunos casos, de no contar con dinero, siempre hay algún familiar del cual dependen, ya sea un hijo o un sobrino; y estas personas estarían dispuestas a apoyar económicamente a estos Adultos Mayores.

CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvaro Zapatel (2013). Los adultos mayores peruanos en la nueva economía. Recuperado a partir de <http://semanaeconomica.com/article/economia/consumo-masivo/117010-los-adultos-mayores-en-la-nueva-economia/>
- Amaya, E (2012) *“Ideas de Negocio: Servicios para la Tercera Edad”* Recuperado a partir de <http://www.1000ideasdenegocios.com/2010/06/ideas-de-negocios-servicios-tercera.html>
- Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (Lima 2013). Niveles Socioeconómicos 2013. Lima, Perú. Recuperado a partir de <http://www.apeim.com.pe/wp-content/themes/apeim/docs/nse/APEIM-NSE-2013.pdf>
- Catalina Hoffman (2012). Making a dream come true: reinventing the world of the elderly. España. Recuperado a partir de <http://www.vitalia.es/vitalia-historia>
- Cepal (2004). *Población, envejecimiento y desarrollo*. Trigésimo periodo de sesiones de la CEPAL. San Juan, Puerto Rico: CEPAL. Recuperado a partir de <http://ccp.ucr.ac.cr/bvp/pdf/vejez/dge-2235-ses30-16.pdf>
- EL Comercio (2014). Esperanza de vida en el Perú pasó de 69 a 79 años, según OMS. Lima, Perú. Recuperado a partir de <http://elcomercio.pe/mundo/actualidad/esperanza-vida-peru-paso-69-79-anos-segun-oms-noticia-1729668>
- Francke, M. (2007). *El Sentido de la Vida y el Adulto Mayor en el Área Metropolitana de Monterrey*. México. Recuperado a partir de http://psicogerontologia.maimonides.edu/wp-content/uploads/2011/04/El_Sentido_de_la_Vida_y_el_Adulto_Mayor1.pdf

- Geoff Lancaster, & Ian Williams. (2002). Consumer segmentation in the grey market relative to rehabilitation products. *Management Decision*. (pp 392–411). Recuperado a partir de <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/00251740210426385>
- Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas del Seguro Social de salud– EsSalud (2015), Población Asegurada Activa – 2015, Reportes Estadísticos. Lima, Perú. Recuperado a partir de http://www.essalud.gob.pe/downloads/estadistica/POB_ASEG_2015.zip
- Gutiérrez Huamaní, Oscar (2008). *“La Educación física gerontológica y el adulto mayor peruano.”* Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado a partir de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2387>.
- Iasa Comunicación (2013). *100 Ideas Para Empezar*. México. Recuperado a partir de <http://www.soyentrepreneur.com/100ideas/category/servicios-profesionales/adultos-mayores/>
- INEI (2013). *“11 de Julio Día Mundial de la Población”*. Publicación Digital. Lima, Perú. Recuperado a partir de http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1095/libro.pdf
- INEI (2013). *Situación de la Niñez y del Adulto Mayor Julio-Agosto-Setiembre 2013*. Informe Técnico N° 04. (pp 33-62) Lima, Perú. Recuperado a partir de <http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/ninez-y-adulto-mayor-jul-set-2013.pdf>
- INEI (2014). *“11 de Julio Día Mundial de la Población”*. Publicación Digital. (pp 1-8). Lima, Perú. Recuperado a partir de http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1157/libro.pdf

- INEI (2015). En el Perú viven más de Adultos Mayores. Nota de prensa. Lima, Perú. Recuperado a partir de <http://www1.inei.gov.pe/prensa/noticias/en-el-peru-viven-mas-de-3-millones-de-adultos-mayores-8570/>
- INEI (2015). Situación de la Población Adulta Mayor, Octubre – Noviembre – Diciembre 2014. Informe Técnico N°01 Marzo, 2015. Lima, Perú. Recuperado a partir de http://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico_-poblacion-adulta-mayor-oct-nov-dic2014.pdf
- Martina, M. (2012). *Perú: Demanda de Atención del Adulto Mayor por Problemas de Salud, 2006-2010*. Investigaciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática. Lima, Perú.
- Ministerio de Desarrollo Social (2012). “*Ser Mayor Aprendamos a Vivir la Madurez*” Año 2. N° 13 Diciembre 2012. Santiago de Chile, Chile. Recuperado a partir de <http://www.senama.cl/filesapp/SerMayor%2013-4%20Diciembre.pdf>
- Oficina Técnica de Difusión INEI (Lima 2013). Dos millones 807 mil personas en nuestro país tienen 60 y más años de edad. Recuperado a partir de <http://m.inei.gov.pe/prensa/noticias/dos-millones-807-mil-personas-en-nuestro-pais-tien/>
- Organización Mundial de la Salud (2014). Estadísticas Sanitarias Mundiales 2014. Recuperado a partir de <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2014/world-health-statistics-2014/es/>
- Ruiz, L (2012) “*10 Oportunidades en el Grey Market.*” México. Recuperado a partir de <http://www.soyentrepreneur.com/23750-10-oportunidades-en-el-grey-market.html>
- Seguro Social de Salud – Es Salud (2012). Los Centros del Adulto Mayor como Modelo Gerontológico Social – La Experiencia de Es Salud- Primera Edición. Lima, Perú. Recuperado a partir de

http://www.essalud.gob.pe/biblioteca_central/pdfs/CENTROS_ADULT_MAY_COMO_MOD_GERONT_1RA_EDIC_NOV2012.pdf

Stanton, William; Etzel, Michael & Walker, Bruce (2004). Fundamentos de Marketing, 13va. Edición, Mc Graw-Hill Interamericana, México. Recuperado a partir de <http://es.slideshare.net/juanvaldez981/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi>

Trabajo y Negocios (2013). "Que Negocios Hacer: Servicios Para Edad Adultos Mayores." Recuperado a partir de <http://www.trabajosynegocios.com/que-negocios-hacer-servicios-para-edad-adultos-mayores/>

World Population Prospects (2002). *El Envejecimiento de la Población Mundial*. Mexico. Recuperado a partir de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.marista.edu.mx%2Fdocuments%2Fdownload%2F33%2Fenvejecimiento-de-la-poblacion-mundial&ei=8Pr0Ur7BNJWpsQTp- YCgDg&usg=AFQjCNEeVdP6OkFtzysVmGjrT1AvYILpdw>.

CAPITULO VII: ANEXOS

ANEXO 01: Encuesta para determinar negocios potenciales de servicio al Adulto Mayor.

Encuesta de negocios potenciales de servicio al adulto mayor en la ciudad de Chiclayo		
Edad:		
Del siguiente cuadro marque usted el servicio que necesita en Chiclayo		
N°	POTENCIALES SERVICIOS AL ADULTO MAYOR EN CHICLAYO	Check
1	Servicio de residencia	
2	Servicio de centro de día	
3	Servicio de turismo especializado	
4	Servicio de transporte especializado	
5	Servicio de cuidados médicos, de enfermería y de atención	
6	Servicio de documentación de recuerdos	
7	Servicio de actividades artísticas	
8	Servicio de soluciones y productos	
9	Servicio de trámites y mandados	
10	Servicio de centro de diversión	
11	Servicio de clases de natación	
12	Servicio de diseño de casas	
13	Servicio de centro de empleos	
14	Servicio de cursos de computación	
15	Servicio de hotel	
16	Servicio de entrenador personal	
17	Servicio de parque geriátrico	
18	Servicio de club	
19	Servicio de educación	

ANEXO N° 02: Guía de Focus Group

GUIA PARA FOCUS GROUP.

- | |
|--|
| <p>1. Preguntarle al foro las ideas que tienen sobre cada servicio al adulto mayor que se le mostrará, así obtendremos la información de lo que piensan y esperan de cada idea de servicio planteado.</p> <p>2. Se explicará cada uno de los servicios planteados; así entenderán con precisión de que trata cada uno; ayudando a la siguiente parte del Focus Group.</p> |
| <p>3. De los servicios mostrados en el listado (Anexo N° 03) indique con un aspa en la casilla a tres de ellos en orden de preferencia; así obtendremos los potenciales negocios de servicio de mayor preferencia.</p> <p>4. De los servicios mostrados en el listado (Anexo N°04) indique con un aspa en la casilla a tres de ellos en orden de cantidad; así obtendremos los potenciales negocios de servicio de mayor necesidad</p> |

ANEXO N° 03: Herramienta para recolectar información con respecto a las preferencias en el Focus Group

Focus Group / Adulto Mayor / José Miguel

Tesis: ESTUDIO DE IDENTIFICACION DE NEGOCIOS POTENCIALES DE SERVICIO AL ADULTO MAYOR EN LA CIUDAD DE CHICLAYO

Marque con un "X" los 3 servicios que le hayan impactado y/o parecido más interesantes para asistir, según orden de preferencia (1 = más preferido, 2 = 2do preferido, 3 = 3er preferido)

SERVICIOS	1	2	3
Servicios de trámites y mandados			
Transporte especializado			
Residencia			
Centro de día			
Turismo especializado			
Cuidados médicos, de enfermería y atención			
Club			
Parque geriátrico			
Centro de empleos			
Educación al Adulto Mayor			
Soluciones y productos			
Centro de diversión			

ANEXO N° 04: Herramienta para recolectar información con respecto al número de negocios que desearía que existan en Chiclayo, para detectar la necesidad; utilizado en el Focus Group

Focus Group / Adulto Mayor / José Miguel Ugarte López

Tesis: ESTUDIO DE IDENTIFICACION DE NEGOCIOS POTENCIALES DE SERVICIO AL ADULTO MAYOR EN LA CIUDAD DE CHICLAYO

De los servicios mostrados, indique la cantidad que usted cree que deba existir de estos potenciales negocios de servicio al Adulto mayor en Chiclayo.

SERVICIOS	Cantidad
Servicios de trámites y mandados	
Transporte especializado	
Residencia	
Centro de día	
Turismo especializado	

Cuidados médicos, de enfermería y atención	
Club	
Parque geriátrico	
Centro de empleos	
Educación al Adulto Mayor	
Soluciones y productos	
Centro de diversión	

ANEXO N° 05: Guía de entrevista virtual a representante de servicios en la región latinoamericana (VITALIA-México)

1. ¿Qué es Vitalia Centros de Día, y que es el método Hoffmann?
2. ¿Qué es lo que esperan los Adultos Mayores al llegar a Vitalia?
3. ¿Qué es lo que los usuarios reciben de Vitalia?
4. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios de Vitalia?

ANEXO N° 06: Guía de entrevista a representantes de servicios en la Provincia de Chiclayo (Centro de Adulto Mayor - Chiclayo)

1. ¿Cuál es la cantidad de Adultos Mayores con los que cuenta actualmente el Centro del Adulto Mayor - Chiclayo y de qué edades son los Adultos que tienen mayor concurrencia?
2. ¿Qué necesidades del Adulto Mayores Cubren los Centros del

Adulto Mayor?

3. ¿Qué necesidades no son cubiertas en los Adultos Mayores?
4. ¿Qué Actividades realizan los Adultos Mayores que asisten a los Centros?
5. ¿Cuán efectivas son estas actividades en los Adultos Mayores?
6. ¿Cuán importante es la infraestructura del Centro?

ANEXO N° 07: Matriz para determinar los negocios potenciales.

N°	SERVICIO	Resultados de Necesidades*	Ponderado de RN	Resultados de Preferencias**	Ponderado de RP	Índice de Oportunidad
1						
2						
3						
4						
...						

ANEXO 08: Anexo a Carta de Presentación a Centros del Adulto Mayor –

Es Salud

Detalle de Información Requerida

Nombre de La Investigación: *“Estudio de Identificación de Servicios al Adulto Mayor en la provincia de Chiclayo”*

Nombre del Investigador: José Miguel Ugarte López DNI: 46077461

Tiempo de Duración: El tiempo de duración de la investigación, será aproximadamente de 1 año (De Enero del 2014 a Enero de 2015).

Realizando encuestas, entrevistas y focus group entre Abril y Agosto de 2014 según la disponibilidad de tiempo de los adultos mayores del centro.

Datos a recolectar:

- Población de Adulto Mayor.
- Población de Adulto Mayor en abandono.
- Estado Civil de los Adultos Mayores.
- Uso de tiempo libre de los Adultos Mayores.
- Actividades que realizan los adultos Mayores.
- Actividades que les gustaría realizar.
- Morbilidad (enfermedades más frecuentes).
- Accidentes de Adultos Mayores.
- Necesidades en el adulto mayor.
- Necesidades satisfechas e insatisfechas en el adulto mayor.
- Lugares que visita con frecuencia.
- Lugares que prefieren visitar los Adultos Mayores.
- Lugar de residencia del adulto mayor.

- Grado de consanguinidad de las personas con quien vive.
- Lugar de residencia de los familiares directos del adulto mayor.
- Número de centros de atención al adulto mayor en la provincia de Chiclayo.
- Número de Residencias para adultos mayores.
- Ocupación de Adultos Mayores.
- Preferencias de los adultos mayores para entretenerse.
- Entre otras actividades, necesidades, gustos y preferencias de los adultos mayores.

Para la recolección de los datos se realizaran encuestas, entrevistas y focus group, en los periodos mencionados anteriormente según la disponibilidad de tiempo de las personas.

ANEXO N° 09: Lista de posibles potenciales Servicios al Adulto Mayor en la provincia de Chiclayo

SERVICIOS	N°	CARACTERÍSTICA
Servicios de trámites y mandados		
Transporte especializado		
Residencia		
Centro de día		
Turismo especializado		
Cuidados médicos, de enfermería y atención		
Club		
Parque geriátrico		
Centro de empleos		

Educación al Adulto Mayor		
Soluciones y productos		
Centro de diversión		

ANEXO N° 10: Resultado de entrevista con representante de Vitalia, Sra.

Violeta Suarez Garrido

1. ¿Qué es Vitalia Centros de Día, y que es el método Hoffmann?

Vitalia Centros de Día es una red de franquicias de extensión nacional e internacional, con un método de trabajo implantado en todos ellos, el Método Hoffmann (MH), especializado en patologías de la Tercera Edad o Propias de la misma. El MH es una Modalidad Terapéutica No Farmacológica basada en una serie de intervenciones dirigidas a la Prevención, Rehabilitación, Tratamiento, Mantenimiento y Cuidado Integral y Personalizado de la población de la Tercera Edad.

2. ¿Qué es lo que esperan los Adultos Mayores al llegar a Vitalia?

En cuanto a qué esperan, lo más habitual (si bien no lo único) es que, en primera instancia, crean que acuden al Centro de Día para ser institucionalizados. Esto les produce gran angustia y estrés, pues tienen la impresión de que van a ser “abandonados” por su familia. Sin embargo, durante el proceso de adaptación al Centro, comienzan a socializarse con el resto de usuarios, se van adaptando a las terapias, y comprueban que, efectivamente, acuden al centro durante un horario completamente personalizado y, una vez finalizada la jornada, vuelven a casa con sus familiares.

3. ¿Qué es lo que los usuarios reciben de Vitalia?

En cuanto a qué reciben, considero interesante hacer una diferenciación entre familias y usuarios:

Usuarios: La gran mayoría de nuestros mayores presentan un grado de deterioro cognitivo que varía entre muy leve y severo. Por lo tanto, lo que reciben, es una serie de intervenciones físicas, cognitivas, psicológicas, sociales, emocionales y nutricionales, completamente personalizadas, dirigidas al fomento de sus funciones cognitivas y funcionales. Todo el Programa Terapéutico elaborado de manera específica para cada caso, tiene el objetivo fundamental de potenciar su autonomía domiciliaria lo máximo posible pues, de lo que no cabe ninguna duda, es de que todos ellos desean por encima de todo vivir en su domicilio habitual (evitar la institucionalización).

Familia: Reciben soluciones específicas dependiendo de la situación individual de cada una de ellas. En la mayoría de los casos (si bien esto es sólo lo más habitual) el cuidador del mayor es un rol que asume algún miembro de la familia, convirtiéndose así en un cuidador informal y, con ello, en población de alto riesgo. Por ese motivo desarrollamos actividades como Escuelas de Familia, apoyo, información y formación con el objetivo de que logren el correcto desarrollo de dicha función con el menor coste personal para ellos. En general todas las familias se muestran agradecidas con los profesionales del Centro, lo cual manifiestan personalmente al Director u otro miembro del equipo.

4. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios de Vitalia?

El grado de Satisfacción, en general, es alto. Tal y como le comento, las familias suelen manifestar su agradecimiento, no sólo porque para ellos constituimos un recurso que facilita y mejora la conciliación familiar y laboral, sino que, además, el mayor mantiene su autonomía durante más tiempo. Los usuarios, por su parte, cada vez muestran más interés por acudir al centro, muchos de ellos muestran especial interés por el desarrollo de las actividades (no pueden estar parados, si no las tienen las piden). El grado de socialización entre todos ellos es alto, con lo que "les gusta" estar entre el resto de usuarios, con lo que hablan y comparten experiencias.

ANEXO N° 11: Resultado de la entrevista con la Lic. Flerida Sánchez,
encargada del Centro del Adulto Mayor - Chiclayo

1. ¿Cuál es la cantidad de Adultos Mayores con los que cuenta actualmente el Centro del Adulto Mayor - Chiclayo y de qué edades son los Adultos que tienen mayor concurrencia?

Los Centros de Adultos Mayores, se crearon hace más de 20 años, y su nombre fue Club de Jubilados, el cual fue cambiando hasta el de hoy, Centro de Adultos Mayores; y en Chiclayo tenemos 1,004 usuarios; sin contar a los usuarios de La Victoria y de José Leonardo Ortiz, pues estos distritos cuentan con sus propios centros.

Tenemos usuarios desde 60 años (de 60 a + Adulto Mayor) hasta 94 años, pero los que asisten con mayor frecuencia, son los usuarios de entre 65 a 75 años.

2. ¿Qué necesidades del Adulto Mayores Cubren los Centros del Adulto Mayor?

Al ser los centros de Es Salud, las necesidades que se esperan atender son de salud, pues los usuarios vienen ya sea por órdenes del médico geriatra, o por su propia cuenta; y se realizan talleres para mejorar la salud de los usuarios. Pero también realizan actividades culturales y de entretenimiento, (pero con fin de mejorar la salud).

3. ¿Qué necesidades no son cubiertas en los Adultos Mayores?

En el Perú y sobre todo en provincias, como en Chiclayo, los servicios a los Adultos Mayores constan en prácticamente en servicios médicos, y los brinda el estado; y no es suficiente, sería bueno que existiera un lugar para que se diviertan, ni una persona de más de 40 años puede salir a divertirse a un lugar exclusivo para personas de su edad, así que considero que las necesidades de esparcimiento no son cubiertas en los adultos mayores; y en cuanto a necesidades culturales, pues acá realizan un taller de teatro, y de vez en cuando realizamos el turismo social al interior de Lambayeque o a otras ciudades, pero es muy delicado, es difícil que todos puedan ir, pues no existen un transporte especial que pueda llevar discapacitados.

4. ¿Qué Actividades realizan los Adultos Mayores que asisten a los Centros?

Nuestros usuarios pueden venir y participar de los diversos talleres que tenemos para ellos,

- Taichí
- Memoria
- Gimnasia
- Ciberdiálogo
- Educación Emocional
- Teatro
- Manualidades
- Rondalla (Tuna)
- Danzas
- Peña
- Turismo Social (no es seguido)
- Actualización Cultural

Todos nuestros talleres tienen un solo fin, y es mejorar la calidad de vida de los Adultos Mayores.

Además todos los años realizamos la Expo Feria en conjunto con los otros Centros que será realiza en Agosto y también celebramos juntos todos los 1ros

de Octubre, el "Día Internacional del Adulto Mayor".

5. ¿Cuán efectivas son estas actividades en los Adultos Mayores?

Con respecto a la salud, los talleres que realizan los Adultos Mayores muestran resultados positivos, pues ellos acá además de hacer las actividades indicadas, también sociabilizan con personas contemporáneas, lo cual les da una mayor comodidad, además que así se sienten un poco más independientes.

6. ¿Cuán importante es la infraestructura del Centro?

La infraestructura de un centro de adultos Mayores es indispensable por la accesibilidad que debe contar, pues por lo general los adultos mayores padecen de alguna incapacidad, y si el centro no cuenta con acceso para discapacitados, pues no serviría de mucho, actualmente este centro no cuenta con todo ello, pero ya está el proyecto de un centro nuevo, para ser construido en el terreno donde estuvimos anteriormente, el cual fue derrumbado por indicaciones de defensa civil, y allí contaremos con toda la infraestructura y servicios necesarios; pues además del acceso también se necesitan salones y áreas especiales, así como los servicios higiénicos.

ANEXO N° 12: Matriz con resultados de negocios potenciales de servicio al Adulto Mayor para la Provincia de Chiclayo.

N°	SERVICIO	Resultados de Necesidades	Ponderado de RN	Resultados de Preferencia	Ponderado de RP	Índice de Oportunidad
1	Servicios de trámites y mandados	0	0.4	0	0.6	0
2	Transporte especializado	6	0.4	4	0.6	4.8
3	Residencia	1	0.4	1	0.6	1

4	Centro de día	27	0.4	6	0.6	14.4
5	Turismo especializado	7	0.4	4	0.6	5.2
6	Cuidados médicos. De enfermería y atención	6	0.4	3	0.6	4.2
7	Club	10	0.4	3	0.6	5.8
8	Parque geriátrico	0	0.4	1	0.6	0.6
9	Centro de Empleos	8	0.4	2	0.6	4.4
10	Educación	11	0.4	3	0.6	6.2
11	Soluciones y productos	9	0.4	2	0.6	4.8
12	Centro de diversión	10	0.4	4	0.6	6.4

ANEXO N° 13: Entrevista con el Sociólogo y Experto en Familia

Armando Perleche

¿En qué situación considera que se encuentra el Adulto Mayor en el Perú actualmente?

Bueno primero que nada, considero que está en una situación de abandono; muchas veces material, moral y psicológico, este triple abandono está directamente relacionado con los familiares porque son ellos, quienes tienen que cubrir estas necesidades; eso por una idea, pues pareciera que los adultos mayores ya cumplieron su rol en la sociedad y pasaran a una situación de descanso y se convierten entre comillas en una especie de carga para muchos familiares, ya sean hijos o sobrinos; eso desde la perspectiva familiar; desde la perspectiva social el estado es quien juega el papel más importante, porque tampoco está ayudando a los adultos mayores; por ejemplo, la mayoría de personas se jubilan, luego de trabajar 25, 30 o más años; y obtienen una pensión ínfima que no cubre ni siquiera las necesidades básicas; y esta situación hace que los hijos u otros familiares se aprovechen de esa pensión.

Luego está el problema que el estado no tiene suficientes albergues o centros para adultos mayores, en Chiclayo tengo conocimiento que solo existe un solo albergue denominado asilo de ancianos, el cual está lleno de necesidades, pues las monjitas que lo custodian siempre hacen actividades y tocan las puertas para que las ayuden; y aquí el estado tiene una responsabilidad grande, pues debería crear centros para adultos mayores o buscar apoyo privado.

¿Conoce negocios de Servicio al Adulto Mayor a nivel Mundial, Nacional y Local?

Bueno, a nivel mundial sé que existen muchas residencias diseñadas especialmente para los Adultos Mayores como en los Estados Unidos y en países de Europa, a nivel nacional y local solo conozco lo servicios públicos como Es Salud tiene centros especializados para los Adultos Mayores, donde les brindan atención médica, psicológica y actividades recreativas; particularmente en Chiclayo no conozco alguno, ni público ni privado.

¿Considera que la inversión privada debería de involucrarse ofreciendo Servicios de atención para los Adultos Mayores en la Provincia de Chiclayo?

De hecho, por supuesto que sí, la empresa privada debería de apostar en estos servicios especiales para Adultos Mayores, serían pioneros en este tipo de servicios, pues económicamente pienso que serían muy rentables, primero porque no hay, y porque las personas que tienen adultos mayores a cargo, van a encontrar un alivio; en el mercado se cubriría una necesidad, y todas las personas que puedan pagar estos servicios harán uso de estos.

ANEXO N° 14: Entrevista con Dra. Dora Aguinaga

¿En qué situación considera que se encuentra el Adulto Mayor en el Perú actualmente?

Al Adulto Mayor en el Perú y sobre todo en Chiclayo se le ha dejado de lado, no hay interés ni preocupación por la situación en que viven, el Estado desprovee porque ya están viviendo de su jubilación. Aunque pareciera que quisiera remediarlo con la famosa pensión 65 que son 100 soles nada más; no se considera que una caja de medicamentos para un paciente con demencia cuesta 360 soles, de que le sirven esos 100 soles; hay un recurso mal distribuido, por otro lado los Adultos Mayores jóvenes, autovalentes, que aún se valen por sí mismos no encuentran servicios para ellos más que los geriátricos que son completamente médicos.

¿Conoce negocios de Servicio al Adulto Mayor a nivel Mundial, Nacional y Local?

S que en España existen lugares privados, como una especie de bungalows para Adultos Mayores, para el caso en que si los hijos viajaran y se quedaran la pareja o un solo Adulto Mayor solo, y cuentan con todas la comodidades, como con una sala de estar, además siempre hay alguien que los vigila, cuida; Lugares como estos que les cuesta su pensión de jubilación pero ya no se preocupan de nada.

En el Perú solo conozco los Centro del Adulto Mayor de Es Salud que los ofrece el estado a manera de un servicio privado pero son locales inapropiados; pues los Adultos Mayores necesitan áreas verdes, iluminación, lugares seguros, sillas firmes con abrazaderas, y elaborados planes de trabajo, seleccionar grupos por patologías, pero acá sucede que los mezclan y un Adulto Mayor con demencia no entiende igual que uno que no tiene demencia. Además de los hospitales y clínicas privadas que entre sus pacientes incluyen a los Adultos Mayores, pero no son exclusivos para ellos.

¿Considera que la inversión privada debería de involucrarse ofreciendo Servicios de atención para los Adultos Mayores en la Provincia de Chiclayo?

Yo estoy haciendo un piloto de una fundación, la cual se llama "Cuidando Hebras de Plata", la cual involucra a personas que sin ningún beneficio personal intentan ayudar o apoyar en las actividades, involucra a representantes de laboratorios como personas, a empresas privadas que también nos mandan los servicios y productos que ellos proveen en forma gratuita para los Adultos Mayores que asisten a las actividades que regularmente promuevo, los cuales en su mayoría son de escasos recursos, pero también asisten personas de niveles socioeconómicos altos, quienes tienen capacidades de adquirir productos y servicios especiales para ellos. Por lo que considero que la empresa privada podría invertir en ofrecer servicios para los Adultos Mayores, y el Estado podría apoyarse en ellas para de alguna manera subsidiar los gastos para que un mayor número de Adultos Mayores gocen de los servicios que las empresas privadas puedan ofrecer.