

Factores para tomar en cuenta en la apertura de una empresa de servicios integrales para adultos mayores en Curridabat, San José, Costa Rica

Elsie Serrano Sibaja¹

eserranos@uned.ac.cr

San José – Costa Rica

Seir Chacón Achí

Seir.chacon@uh.ac.cr

<https://orcid.org/0009-0006-2494-5780>

San José – Costa Rica

RESUMEN

El crecimiento de la población adulta mayor en Costa Rica propicia oportunidades para empresas que quieran incursionar en ofrecer servicios a este segmento. Estas empresas requieren de una estrategia competitiva que les permita gestionar eficientemente el logro de sus metas organizacionales. El objetivo de esta investigación es diseñar una estrategia competitiva como herramienta estratégica para la introducción al mercado de una empresa nueva que brinda servicios integrales al segmento de adultos mayores en el cantón de Curridabat durante el primer cuatrimestre del 2020. La investigación tiene un enfoque mixto con un alcance descriptivo fenomenológico, las técnicas utilizadas son la encuesta, la entrevista y la revisión bibliográfica. La encuesta se aplica a una muestra de 73 personas adultas mayores habitantes del cantón de Curridabat, la entrevista se realiza a la persona encargada del programa del adulto mayor de la Municipalidad de Curridabat. Los datos cuantitativos se organizan y analizan desde tablas y gráficos de manera estadística y numérica, los datos cualitativos por medio de categorías de análisis. Los hallazgos respecto a los factores del macroentorno muestran un crecimiento demográfico de la población adulta mayor en el cantón de Curridabat, la cultura, historia y el deporte se promueven como sano esparcimiento físico y mental, el gobierno local cumple con la normativa y cuenta con el programa de atención al adulto mayor que vela por su bienestar económico, físico y mental, se promueve la sana convivencia con la naturaleza, el cambio climático y su repercusión en la salud del adulto mayor es un tema relevante, se evidencia una brecha tecnológica con la población adulta mayor y se brindan capacitaciones en el tema, las tendencias globales de mejorar la calidad de vida del adulto impactan al gobierno local y organizaciones, el cantón de Curridabat se caracteriza por poseer un alto grado de desarrollo urbano, económico y educativo con inversiones importantes en el sector inmobiliario. El ambiente industrial competitivo inmediato indica que la rivalidad es débil hay pocos competidores y los servicios no están diferenciados, la amenaza de nuevos competidores es mayor ya que la demanda está en crecimiento, no hay oposición a la nueva competencia, no existe presión de servicios sustitutos y son escasos, el poder de los proveedores es alto ya que los servicios son escasos y son cruciales para los adultos mayores, el poder de los clientes es mayor en algunos servicios ya que los costos de cambiar son bajos y los servicios no están diferenciados, se enfrentan a debilidades en la calidad y cantidad de la información que reciben por parte de proveedores y la oferta es insuficiente para atender sus necesidades. La actividad relevante de la cadena de valor para los adultos mayores es el servicio, seguido de las capacidades del recurso humano. Se concluye que la estrategia competitiva para la nueva empresa que brinde servicios a los adultos mayores en el cantón de Curridabat debe estar orientada a una estrategia de diferenciación dirigida.

Palabras clave: *estrategia competitiva; empresas de servicio; adultos mayores; fuerzas competitivas; cadena de valor.*

¹ Autor Principal

Factors to take into account when opening a comprehensive services company for the elderly in Curridabat, San José, Costa Rica

ABSTRACT

The growth of the older adult population in Costa Rica provides opportunities for companies that want to offer services to this segment. These companies require a competitive strategy that allows them to efficiently manage the achievement of their organizational goals. The objective of this research is to design a competitive strategy as a strategic tool for the market introduction of a new company that provides comprehensive services to the elderly segment in the canton of Curridabat during the first four months of 2020. The research has a mixed approach with a phenomenological and descriptive scope, the techniques used are the survey, the interview, and the bibliographic review. The survey is applied to a sample of 73 elderly people living in the canton of Curridabat, the interview is conducted at the person in charge of the program for the elderly in the Municipality of Curridabat. Quantitative data are organized and analyzed from tables and graphs in a statistical and numerical way, qualitative data through categories of analysis. The findings regarding to macroenvironment factors show a demographic growth of the older adult population in the canton of Curridabat, culture, history and sports are promoted as healthy physical and mental recreation, the local government complies with the regulations and has the care program for the elderly that ensures their economic, physical and mental well-being, healthy coexistence with nature is promoted, climate change and its impact on the health of the elderly is a relevant issue, there is evidence of a technological gap with the older adult population and trainings are provided, global trends to improve the quality of life of adults impact the local government and organizations, the canton of Curridabat is characterized by having a high degree of urban, economic and educational development with significant investments in the real estate sector. The immediate competitive industrial environment indicates that the rivalry is weak, there are few competitors and the services are not differentiated, the threat of new competitors is greater since the demand is growing, there is no opposition to the new competition, there is no pressure for substitute services and they are scarce, the power of the vendors is high since the services are scarce and crucial for the elderly, the power of the clients is greater in some services since the costs of switching are low and the services are not differentiated, They face weaknesses in the quality and quantity of the information they receive from suppliers and the offer is insufficient to meet their needs. The relevant activity in the value chain for the elderly is service, followed by human resource capacities. It is concluded that the competitive strategy for the new company that provides services to the elderly in the canton of Curridabat should be oriented to a targeted differentiation strategy.

Keywords: *competitive strategy; older adult, services company; competitive forces; value chain.*

Artículo recibido 20 marzo 2023

Aceptado para publicación: 05 abril 2023

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento Del Problema

El crecimiento demográfico de la población adulta mayor costarricense ha creado una serie de oportunidades de nuevos productos y servicios en el mercado costarricense. Las nuevas empresas que presten servicios a este segmento de mercado requieren de una estrategia competitiva que les permita gestionar de manera exitosa su empresa.

Costa Rica, con una población de 5.022.000 personas para el año 2020 (Datosmacro, 2020) muestra una conformación muy diferente a la de hace 50 años.

Se evidencia un cambio importante en el crecimiento de la población adulta en Costa Rica, comportamiento que ofrece oportunidades para las empresas que desean ofrecer servicios dirigidos al segmento de mercado de adultos mayores.

Las oportunidades del mercado se presentan día a día y para aprovecharlas las empresas sin importar su tamaño requieren de una estrategia. El éxito de las empresas más grandes del mundo lo explica “una estrategia ideada y ejecutada con habilidad, que facilite el aprovechamiento de las oportunidades, que genere un buen desempeño duradero, que se adapte a las cambiantes condiciones comerciales y que resista los retos competitivos que le planteen las empresas rivales” (Thompson, Peteraf, Gamble, Strickland, 2015, pág. 34).

Antecedentes internacionales y nacionales

Los antecedentes del problema de estudio destacan información previa y relevante en relación con el objeto de estudio y a la investigación que se desea desarrollar.

Las empresas deben contar con un plan estratégico marco que oriente al plan operativo en el logro de los objetivos organizacionales, de la misma forma en que la estrategia competitiva debe responder a esa planeación estratégica.

En el trabajo de investigación titulado *Plan estratégico y operativo empresarial para Aluvitec* los autores Lazo y Umaña se plantearon el siguiente objetivo general: realizar un diagnóstico general de ALUVITEC para definir la situación actual de la empresa y diseñar un plan estratégico y operativo empresarial de 3 años por medio de un estudio exhaustivo en las áreas organizacional, operativa, financiera, de recursos humanos y comerciales de la compañía ALUVITEC y así diseñar un plan de

acción para que la empresa potencie sus oportunidades y ventajas competitivas de la mejor manera posible en los próximos tres años.

Por medio de entrevistas a colaboradores y propietarios y la observación al trajín diario de la compañía, se definió un diagnóstico de la situación actual en 5 aspectos específicos: organizacional, recursos humanos, operativo, gestión financiera contable y comercial. Esto generó una base sólida para conocer la realidad empresarial y así definir los planes de trabajo necesarios. (Lazo, Umaña, 2013, pág. 5).

Con los resultados de la investigación y el análisis de la información recabada se logra generar un Plan Empresarial con las recomendaciones del caso acorde a las necesidades específicas de ALUVITEC. La propuesta se convierte en una guía de trabajo gerencial para los propietarios y colaboradores de la compañía. (Lazo, Umaña, 2013).

El plan estratégico en las organizaciones es el camino a seguir en el logro de los objetivos, el plan brinda una base donde la estrategia competitiva de la empresa se fundamenta.

En el trabajo de investigación realizado por Karen Hidalgo, producto de su tesis para optar por el grado de Licenciatura en Administración de empresas con énfasis en Dirección de Empresas, de la Universidad Estatal a Distancia, se plantea un Plan estratégico para la Academia Latinoamericana de Respuesta a Emergencias y Desastres (LARED). La autora presenta como objetivo de investigación el analizar la planeación estratégica actual de la Academia Latinoamericana de Respuesta a Emergencias y Desastre (LARED) y de ahí proponer un nuevo plan estratégico que le permita a la Academia LARED consolidarse dentro del mercado costarricense como la mejor opción para capacitación y entrenamiento de brigadas de emergencia para el año 2019, **para lograrlo se desprenden los siguientes objetivos específicos:**

- Determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del entorno; con el propósito de identificar la situación actual de la Academia LARED.
- Realizar el análisis de las estrategias utilizadas actualmente por la Academia LARED con el fin de realizar cambios necesarios que le permite consolidar la ventaja competitiva.
- Evaluar los recursos asociados a la cadena de valor que contribuyan al fortalecimiento de los servicios ofrecidos por la Academia LARED.

- Identificar las mejores prácticas utilizadas por los competidores, por medio del uso de la herramienta Benchmarking, con el fin de ser emuladas por la Academia LARED. (Hidalgo, 2018, pág. 11).

El tipo de investigación realizada es mixta por la naturaleza de los requerimientos y las propuestas del proyecto, las cuales, son el resultado de la mezcla de los métodos cuantitativos y cualitativos con un alcance descriptivo. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la entrevista al Gerente y personal de la empresa, la encuesta aplicada a una muestra seleccionada de clientes, los grupos focales con clientes, la observación de los procesos de la empresa y la revisión documental con información de los procesos y de la competencia. Los resultados arrojados por las matrices de Evaluaciones de Factores Externos (EFE) y Evaluación de Factores Internos (EFI), otorgan un panorama favorable para el futuro de la empresa, sin embargo, se debe de trabajar en las debilidades y amenazas identificadas, por medio del coaching, evaluación de desempeño, capacitación y además participando en las campañas de concientización. La carencia de planeación estratégica ha permitido que no se cuente con los parámetros de crecimiento de la academia como organización, tampoco existen estadísticas y análisis que comparen los resultados obtenidos entre un año y otro, los objetivos que se establecen se modifican cuando el Gerente general así lo considera conveniente. El ciclo de realización del curso se determina que entre envío de la proforma para análisis por parte de los clientes y la programación de los cursos puede pasar hasta un mes para concretar la venta del servicio, no hay un control efectivo del abastecimiento de insumos, ni del inventario y entre los principales competidores, se encuentra con un 34% la Academia Nacional de Bomberos de Costa Rica, con un 21% la opción: Otros, las empresas han buscado distintas opciones como: SONDEL, INS, INA, CCSS, etc., esto demuestra la agresiva competencia y la variedad de empresas que ofrecen servicios similares a la Academia LARED.(Hidalgo, 2018)

La Dirección en las empresas invierte gran cantidad de sus esfuerzos en la estrategia y a identificar aquellos factores que más influyen en el éxito competitivo.

En la investigación titulada *Influencia de la planeación estratégica y habilidades gerenciales como factores internos de la competitividad empresarial de las Pymes* los autores se plantearon medir la influencia de la Planeación Estratégica y las Habilidades Gerenciales como factores internos en la Competitividad Empresarial que perciben los empresarios de las Pymes de Hermosillo, Sonora. Por medio de una investigación mixta, donde la primera fase consistió en un análisis basado en un panel de

expertos (método Delphi), con el propósito de validar el instrumento de medida (validez aparente) a través de las opiniones de los expertos y, la segunda fase fue un análisis estadístico con técnica de modelos de ecuaciones estructurales PLS (Leyva, Cavazo, Espejel, 2018), se aplicó un cuestionario a 108 Pymes afiliadas a Canacintra y Canaco-Servytur. Los resultados del modelo estructural ponen de manifiesto “que las habilidades gerenciales como factores internos que perciben los empresarios de las Pymes de Hermosillo, Sonora influyen de forma significativa sobre la competitividad empresarial” (Leyva, Cavazo, Espejel, 2018, s.p.). La dimensión Operativa y de Gestión resultó irrelevante para los gerentes de las Pymes de Hermosillo, Sonora. Asimismo, una mayor Planeación Estratégica dentro de las Pymes hace que incremente la competitividad empresarial dado que presenta el efecto esperado. Los resultados mostraron que entre los tamaños de empresa pequeña y mediana existen diferencias en dos dimensiones: planeación estratégica como habilidad y competitividad empresarial, se encuentra que las empresas medianas manifiestan más habilidades gerenciales tanto para la planeación estratégica como para la competitividad empresarial respecto las empresas pequeñas. (Leyva, Cavazo, Espejel, 2018)

Una empresa sin una estrategia clara es una empresa que trabaja a ciegas, de igual manera, una empresa sin una estrategia genérica de competición no hace un adecuado uso de sus recursos y no siempre logra los objetivos organizacionales.

El siguiente cuestionamiento fue planteado por el estudiante Marco Rodrigo Rojas en su tesis para optar al grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Dirección de la Universidad Hispanoamericana, ¿será la carencia de una estrategia genérica de competición, la responsable de la disminución en la cantidad de pacientes atendidos en la Clínica Fisiomedics, La Rivera de Belén, ¿Heredia durante el segundo semestre 2018? (Rojas, 2018, pág. 20). En esta investigación se plantea como objetivo general diseñar una estrategia competitiva dirigida a impulsar un crecimiento en la cantidad de clientes actuales para la Clínica Fisiomedics en la Rivera de Belén de Heredia durante el primer semestre 2019, por medio de los siguientes objetivos específicos, determinar las causas de la disminución en la cantidad de clientes y así lograr revertirlas, identificar por medio de la satisfacción al cliente los eslabones de la cadena de valor reconocidos por los clientes, analizar si los esfuerzos de inversión en innovación y tecnología se podrían considerar impulsores de la estrategia de diferenciación amplia y desarrollar impulsores de una estrategia de diferenciación con el fin de desarrollar una ventaja

competitiva (Rojas 2018). Resultado de la investigación se concluye que existe una relación directa entre la ubicación, horario y la cantidad de pacientes atendidos, el uso de cupones con desenlaces desfavorables, la cancelación de citas a destiempo y cambio de localidad son las principales causas de la disminución en la clientela.

Con los datos extraídos de las 50 encuestas (muestra probabilística de 50 clientes), se evidencia que el nivel de satisfacción en el servicio es óptimo. Se concluye que, gracias a la inversión en innovación y tecnología, Fisiomedics ha logrado posicionarse en la mente del consumidor como una clínica vanguardista en cuanto a servicios de salud y estética se refiere. Han conseguido acrecentar la lealtad del cliente hacia su marca, ya que a la gran mayoría les atraen las características del nuevo equipo moderno que logra resultados más efectivos, sin dolor y muy importante para el cliente, en menos sesiones. (Rojas, 2018, pág. 150).

Se concluye que gracias a las habilidades, capacitación y experiencia del personal con que cuenta Fisiomedics, los clientes han logrado distinguir que la calidad del servicio es muy superior en relación a otras clínicas de Fisioterapia. La gran ventaja de contar con especialistas en fisioterapia, que adicionalmente sean esteticistas expertos, es el elemento diferenciador con respecto a otras clínicas que no gozan de personal preparado y con don de gentes. (Rojas, 2018, pág. 152)

Los resultados de la investigación fundamentan que la estrategia genérica de diferenciación amplia apoyada en indicadores de gestión, estimularán un incremento en las ventas de la empresa. (Rojas, 2018)

Las fuerzas del mercado impactan el plan estratégico de la organización positiva o negativamente y el desarrollo de la estrategia competitiva.

Según estudio realizado por José Ramón Sánchez Galán, analista financiero y Doctor en finanzas de la Universidad Complutense de Madrid titulado *Clústeres de información: herramienta adicional de estrategia competitiva para pymes (y II)* Las pymes ya no pueden actuar individualmente en ciertos sectores y se plantea una serie de recomendaciones en favor de un clúster frente a los problemas de aislamiento. De ahí que necesitan agruparse en núcleos homogéneos o clústeres que les posibilite ampliar estrategias de negocio con vistas a incrementar y consolidar su posición en el mercado cuantificando los efectos antes y después de la entrada en un clúster. Se analizaron dichos efectos aplicando el análisis DAFO, teniendo como base un modelo de simulación propio tipo Monte Carlo,

ponderando para mayor facilidad en un 33,33 % cada uno de los elementos que se han estimado como importantes: competitividad (considerada como mejor posición relativa en el mercado), productividad (considerada como mejora cualitativa productiva) y entropía (como medida informativa del resultado de la mejora o empeoramiento de la situación). Para ello, se ha analizado las empresas del sector lácteo asturiano, concretamente las empresas elaboradoras de quesos tradicionales, de Denominación de Origen, o de ambos. “Se va a analizar los resultados a favor y en contra de la entrada de una pyme en el agrupamiento, considerando preferentemente un clúster de información y sus efectos sobre el resultado de mercado de la Empresa”. (Sánchez, 2019, pag 33). Las principales conclusiones muestran que existen os motivos básicos: desde un punto de vista financiero, para la captación de recursos en mejores condiciones y, en segundo término, desde un punto de vista de explotación, para ampliar su actividad. Los clústeres pueden ser una respuesta a ambas cuestiones; de un lado, el agrupamiento responde a una necesidad de crecer conjuntamente, a través del conocido aforismo “la unión hace la fuerza”, de forma que el clúster así formado supone un tipo de estructura empresarial con mayor capacidad que aisladamente. De otro, el clúster permite una interrelación informativa para el mejor aprovechamiento de ventajas competitivas entre sus miembros (Sánchez, 2019).

El crecimiento demográfico de los adultos mayores y las necesidades que muestran propias de su condición de salud ha dado paso a la creación de muchas oportunidades de negocio.

1.1.1 Delimitación del problema

La delimitación del problema de investigación permite enfocar en términos concretos el área de interés, así como especificar los alcances del estudio y determinar los límites de este.

Delimitación demográfica

Género: Masculino y Femenino

Etnia: las presentes que habitan en el Cantón de Curridabat.

Edad: Personas con edad de 60 años en adelante

Escolaridad: Estudios universitarios

Nivel socioeconómico: Pertenecientes al nivel medio y medio – alto.

Delimitación temporal

- La investigación se realiza en el periodo comprendido de enero a abril del año 2020.

Delimitación geográfica

- La investigación se realiza en el Cantón de Curridabat, San José, Costa Rica.

1.1.2 Justificación

La presente investigación brinda a la nueva empresa un norte claro hacia donde debe dirigir sus esfuerzos y el uso adecuado de sus recursos. La Gerencia tendrá una ruta más certera del camino hacia donde guiar y gestionar la empresa al contar con una estrategia competitiva clara.

El análisis del macroentorno y microentorno de la empresa permite conocer los factores que intervienen en su quehacer organizacional y responder con mayor confianza a los elementos con los que se enfrentan diariamente y aprovechar las oportunidades del entorno.

Desarrollar una estrategia competitiva para la nueva empresa le permite identificar sus ventajas competitivas y así capturar mayor demanda y contrarrestar la competencia existente.

Los adultos mayores merecen contar con una calidad de vida saludable e independiente. Este segmento de la población se ha vuelto cada vez más vulnerable y se ha convertido en una problemática social. Esta investigación ofrece una estrategia empresarial que pone al alcance de esta población una serie de servicios que mejoran la calidad de vida.

Una empresa con un mejor desempeño ofrecerá más puestos de trabajo contribuyendo al desempleo del país.

Esta investigación presenta las principales y más actuales teorías en materia de estrategias competitivas, así como instrumentación metodológica que se ofrece como fuente de consulta para futuras investigaciones.

1.2 Pregunta De Investigación

¿Cuál es la estrategia competitiva para una empresa nueva que brinde servicios integrales a adultos mayores en el cantón de Curridabat?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Diseñar una estrategia competitiva como herramienta estratégica para la introducción al mercado de una empresa nueva que brinda servicios integrales al segmento de adultos mayores en el cantón de Curridabat durante el primer cuatrimestre del 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los factores externos por medio de un estudio de macro ambiente para la determinación de factores relevantes en el desarrollo de la estrategia competitiva en una empresa nueva que brinda servicios integrales al segmento de adultos mayores en el cantón de Curridabat.
- Examinar el ambiente industrial y competitivo inmediato mediante la aplicación de las cinco fuerzas competitivas de Porter para la identificación de factores que intervienen en el desarrollo de la estrategia competitiva de una nueva empresa en el segmento de adultos mayores en el cantón de Curridabat.
- Describir los fundamentos estratégicos y la cadena de valor de una nueva empresa que brinda servicios integrales a adultos mayores en el cantón de Curridabat para la formulación de la estrategia competitiva e identificación de la ventaja competitiva.
- En cualquier tipo de negocio y fundamentalmente en el desarrollo de una nueva empresa la planeación como una de las principales funciones administrativas es un elemento crítico para el éxito.
- En cualquier tipo de negocio y fundamentalmente en el desarrollo de una nueva empresa la planeación como una de las principales funciones administrativas es un elemento crítico para el éxito.

Planeación

La planeación “es visualizar el futuro, es organizar las etapas y estrategias en donde se busca desarrollar objetivos, establecer recursos y definir las estrategias que se requieren para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito”. (Moreno,2017, pág. 9)

La administración estratégica requiere la elaboración de todo un plan de juego que exprese las acciones competitivas y los enfoques de negocios para competir con éxito, atraer y complacer a los consumidores, conducir las operaciones, alcanzar las metas de desempeño y hacer crecer la empresa. (Thompson et al, 2015).

Las estrategias genéricas describen como una compañía puede lograr ventaja competitiva frente a sus competidores obteniendo un rendimiento superior al de ellos.

De lo que trata la estrategia competitiva es de ser diferente. Significa elegir deliberadamente un desempeño distinto de actividades o de actividades distintas de los rivales para entregar una mezcla única de valor. (Porter,2010)

Medicina geriátrica

La geriatría es la rama médica dedicada al cuidado de los adultos mayores que toca aspectos preventivos, terapéuticos, rehabilitatorios y paliativos integrando los aspectos sociales y familiares. Proporciona herramientas para la atención del adulto mayor enfermo en etapas agudas, subagudas y crónicas. Su objetivo fundamental es la conservación de la autonomía y el autovalía del adulto mayor utilizando abordajes que integren las enfermedades de mayor prevalencia, las más discapacitantes y aquellas que condicionan dependencia. (Ávila, 2010, pág. 49)

METODOLOGÍA

La presente investigación se realiza bajo el enfoque de investigación mixto ya que se espera obtener tanto información numérica estadística como opiniones, experiencias y criterios para dar respuesta a los objetivos de la investigación.

El alcance de esta investigación es de carácter descriptivo fenomenológico.

La presente investigación es no experimental transeccional, ya que la recolección de datos se realiza en un solo momento, en un tiempo único.

El tipo de muestra de la presente investigación es una muestra no probabilística o dirigida, por las características propias de la investigación.

La muestra está compuesta por 71 adultos mayores, hombre o mujer con edad de 65 años o más perteneciente al nivel socioeconómico del quinto quintil que residen en el cantón de Curridabat.

Los criterios de inclusión para la muestra de adultos mayores son los siguientes

Género	Femenino o Masculino
Lugar de residencia	Cantón de Curridabat
Edad	Igual o mayor a los 65 años
Ingreso mensual	Igual o mayor a los ¢680.000.00 (*)

Nota (): Dato según el informe de ingreso de los hogares según fuente y características de las personas por quintil y decil de ingreso per cápita, julio 2018 y julio 2019. INEC 2019.*

La información de fuentes primarias en esta investigación se obtiene de la aplicación de la encuesta y entrevista aplicada a las unidades informantes.

La encuesta es una técnica que es utilizada en esta investigación y se aplica por medio de un cuestionario a la muestra de 71 adultos mayores en el cantón de Curridabat. La entrevista se realiza a profesionales que brindan diferentes servicios al segmento de mercado de adultos mayores utilizando una guía de preguntas abiertas.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con el Censo Nacional del 2011, la población del cantón de Curridabat es de 65.206 288 habitantes, de los cuales, el 15,2% nació en el extranjero y el 100% de su población vive en la ciudad. (INEC, 2011)

Durante el período 2000-2011, el cantón tuvo una tasa de crecimiento natural de la población de 0,62% anual y la población dependiente mayor de 65 años equivale al 8,22% de sus habitantes (5 364 personas). (INEC, 2011)

El encargado del programa del adulto mayor en la municipalidad de Curridabat comparte su opinión sobre algunos aspectos demográficos.

“Si se tiene un crecimiento demográfico de adultos mayores en el cantón, es un indicador que se maneja en la municipalidad por tanto se han desarrollado programas para atender esta población.

Definitivamente hoy hay más parejas que no tienen hijos hay un estancamiento en la natalidad en el cantón. La edad promedio en la población ha aumentado teniendo cada día más adultos mayores que habitan en el cantón.”

Con respecto a los servicios salud, en Curridabat se cuenta con el EBAIS por parte de la Caja Costarricense del Seguro Social, la clínica Unibe y otros servicios privados como la Torre Médica en Momentum Pinares.

Los efectos del cambio climático en el nivel individual estarán condicionados a factores como el lugar donde viven; su edad, salud, ingresos y ocupación; y cómo se desenvuelven en su día a día. Los adultos mayores son más vulnerables a los impactos en la salud relacionados con el cambio climático por varias razones. Una razón es que los cambios normales en el cuerpo asociados con el envejecimiento, como la pérdida muscular y ósea, pueden limitar la movilidad.

En el cantón de Curridabat existe una política pública donde es un derecho al acceso universal a internet. Todo habitante del cantón de Curridabat tiene derecho de acceso gratuito a la Internet, el cual se reconoce como parte del Derecho a la Comunicación, elemento esencial de los derechos humanos fundamentales en el siglo XXI.

“Existe mucha necesidad tecnológica para los adultos mayores. La brecha tecnológica es grande. En el programa a adultos mayores se han impartido cursos sobre el uso de la tarjeta de débito y crédito, el uso del cajero automático en conjunto con el BNCR.”

Fuente: Entrevista realizada al encargado del programa del adulto mayor en la municipalidad de Curridabat

El cantón se caracteriza por poseer un alto grado de desarrollo urbano, económico y educativo, contando con un Índice de desarrollo humano de 0,807.

El mismo detalla que la población económicamente activa se distribuye de la siguiente manera:

- Sector Primario: 1,3%
- Sector Secundario: 17,5%
- Sector Terciario: 81,2

Fuente: Índice de desarrollo humano cantonal PNUD

“No hay suficiente oferta de servicios para atender a la población adulta mayor en el cantón de Curridabat. Los servicios actuales son muy pocos. Los habitantes adultos mayores deben buscar servicios especializados en otros lugares como Escazú, Guadalupe, Santa Ana. Los pocos profesionales que tiene sus consultorios no son especialistas para atender esta población. Ni siquiera el EB AIS cuenta con personal especializados en atender esta población”.

Fuente: Entrevista realizada al encargado del programa del adulto mayor en la municipalidad de Curridabat

ILUSTRACIONES, TABLAS, FIGURAS.

Tabla N°1 Servicios que utilizan los adultos mayores en la actualidad en el cantón de Curridabat

Tipo de servicio	Cantidad	Porcentaje
Medicina geriátrica	46	63%
Enfermería geriátrica	0	0%
Nutrición geriátrica	19	26%
Odontología geriátrica	19	26%
Fisioterapia geriátrica	37	51%
Asesoría legal	0	0%
Transporte privado	55	75%
Mensajería y paquetería	37	51%

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a adultos mayores del cantón de Curridabat abril-junio 2020.

Tabla N°2 Servicios que los adultos mayores utilizarían en el futuro en el cantón de Curridabat

Tipo de servicio	Cantidad	Porcentaje
Medicina geriátrica	73	100%
Enfermería geriátrica	73	100%
Nutrición geriátrica	63	86%
Odontología geriátrica	45	62%
Fisioterapia geriátrica	73	100%
Asesoría legal	73	100%
Transporte privado	64	88%
Mensajería y paquetería	64	88%

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a adultos mayores del cantón de Curridabat abril-junio 2020

Tabla N°3 Factores que le harían cambiar el servicio de medicina geriátrica

Medicina geriátrica	Cantidad	Porcentaje
Precio	0	0%
Cercanía	9	19,6%
Facilidades	9	19,6%
Mejor servicio	0	0%
No lo cambiaría	28	60,9%
Total	46	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a adultos mayores del cantón de Curridabat abril-junio 2020

Tabla N°4 Características que identifican a los proveedores de servicios para adultos mayores en el cantón de Curridabat

Características que identifican a los proveedores	Cantidad	Porcentaje
Los servicios por parte de los proveedores son escasos	73	100%
Los servicios ofrecidos por los proveedores son diferenciados	27	37%
No hay buenos servicios sustitutos	64	88%
Los servicios están concentrados en pocas empresas	73	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a adultos mayores del cantón de Curridabat abril-junio 2020

CONCLUSIONES

Sobre el factor demográfico la población adulta mayor representa un porcentaje importante de la población del cantón de Curridabat y es un segmento en crecimiento a diferencia de los nacimientos que están disminuyendo. La concentración de la población está en el distrito central del cantón y son personas que saben leer y escribir.

En el factor social los adultos mayores son portadores y comunicadores de la historia, creencias y tradiciones del cantón de Curridabat. El gobierno local y otras instituciones promueven la cultura, el deporte y la salud física y mental de la población adulta mayor en el cantón.

De acuerdo con los factores políticos el cantón de Curridabat cuenta con un gobierno local que hace cumplir las leyes, normas y reglamentos tanto a nivel local como nacional en defensa de la población adulta mayor e incentiva programadas para velar por el bienestar de esta población en el cantón.

El factor de ambiente natural se refleja con la Ciudad Dulce, modo que ha sido nombrado el cantón de Curridabat con una estrategia orientada a la sana convivencia con la flora y fauna del cantón, las autoridades están muy conscientes del cambio climático y del impacto que esto conlleva en la salud de la población adulta mayor y desarrollan proyectos y actividades para mitigar sus efectos.

Respecto al factor tecnológico existe una brecha tecnológica en la población adulta mayor, el gobierno local e instituciones les ofrecen capacitaciones en el manejo de la nueva tecnología y algunos utilizan redes sociales.

Las fuerzas globales y las tendencias internacionales y nacionales influyen en el gobierno local y organizaciones en mejorar la calidad de vida de los adultos mayores en el cantón de Curridabat.

Las condiciones económicas del cantón de Curridabat propician un crecimiento urbano y económico, hay inversión inmobiliaria y comercial lo que atrae a mayor cantidad de persona al cantón. Las condiciones económicas locales y nacionales afectan la economía de los adultos mayores.

La fuerza de la rivalidad entre competidores es débil porque la demanda está en crecimiento, hay pocos competidores y los servicios no están diferenciados.

La fuerza de la amenaza de nuevos competidores es mayor ya que la demanda del comprador está en crecimiento y se pueden presentar utilidades atractivas al no presentar reacciones fuertes de las pocas empresas existentes que no se pueden oponer al nuevo ingreso.

La fuerza de los servicios sustitutos es casi nula ya que no existe presión por parte de las empresas que ofrecen servicios sustitutos en el cantón y estas son muy escasas.

La fuerza del poder de los proveedores es alta ya que los servicios son escasos, hay muy poca disponibilidad en el cantón, son cruciales para los adultos mayores y no existen buenos sustitutos.

La fuerza del poder de los clientes es mayor en algunos servicios ya que los costos de cambiar son bajos y los servicios no están diferenciados, sin embargo, enfrentan debilidades en la calidad y cantidad de la información que reciben de los proveedores y la oferta es insuficiente para atender sus necesidades.

La actividad más importante de la cadena de valor para los adultos mayores es el servicio que reciben por parte de una empresa seguido de las capacidades del recurso humano.

La gestión administrativa y operativa no son actividades relevantes que le agreguen valor.

La estrategia competitiva para la nueva empresa que brinde servicios a los adultos mayores en el cantón de Curridabat debe estar orientada a una estrategia de diferenciación dirigida.

Es importante mencionar, que la base de este artículo es la investigación realizada por la estudiante en su momento Elsie Serrano Sibaja, la cual fue realizada con el fin de obtener su licenciatura con énfasis en gerencia en el año 2020 y quien se menciona como coautora del presente artículo.

LISTA DE REFERENCIAS

Serrano, Elsie (2020). Estrategia competitiva para el desarrollo de una nueva empresa que brinda servicios integrales a adultos mayores en el cantón de Curridabat durante el primer cuatrimestre del año 2020.

Abogado Victores. (2013). Asesoría Legal y Sociedad. Cuba. Recuperado de: <https://abogadovictores.com/que-es-la-asesoria-legal>

Asamblea Legislativa (1999). Ley Integral para la Persona Adulta Mayor 7935. V. 7 del 28 /11/2013. La Gaceta. San José, Costa Rica.

Ávila, F. (2010). Definición y objetivos de la geriatría. El Residente. Vol. V Número 2-2010: 49-54. México.

Barrantes, R. (2014). Investigación: un camino al conocimiento: enfoque cuantitativo y cualitativo. San José: EUNED.

Benavides, J., Weihrich, H., Cannice, M., Koontz, H., (2018). *Administración I*. McGraw-Hill. México

Chávez B., Manrique, J.Guzmán J. (2014). *Odontogeriatría y gerodontología: el envejecimiento y las características bucales del paciente adulto mayor: Revisión de literatura. Revista Estomatológica Herediana*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Jul-Set; 24(3):199-207. Perú

Conapam, (2020). Historia, Estadísticas, Regulación. Recuperado de <https://www.conapam.go.cr/inicio/>

Daft, R., (2015). Teoría y diseño organizacional. Ed. 11. Cengage Learning Editores. México.

- Datosmacro.com (2020). Costa Rica: Economía y demografía. Expansión. Recuperado de: <https://datosmacro.expansion.com/paises/costa-rica>
- Granados E., Coronado S., Toledo A. (2019). *Market forces, competitive strategies and small business performance: Evidence from Mexico's low-income market*. Contaduría y Administración 65(1), 2020, 1-25. México.
- Grande, E., & Abascal, E. (2014). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Guirao S. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. Revista de Enfermería. v. 9, n. 2, ago. 2015. ISSN 1988 348X. Recuperado de <http://ene.enfermeria.org/ojs>
- Gureak Marketing. (2018). *Servicios de envíos de paquetes*. Recuperado de: <https://www.gureakmarketing.com/es/blog/27-marketing-relacional/70-servicios-empresas-paqueteria-mensajeria>
- Hernández R., Fernández C., Baptista M., (2014). Metodología de la investigación. 6ta Edición. McGraw-Hill. México.
- Hernández R., Mendoza Ch. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. México.
- Hidalgo K. (2018). *Plan Estratégico para la Academia Latinoamericana de Respuesta a Emergencias y Desastres (LARED)*. Tesis para optar al grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Dirección de Empresas. Universidad Estatal a Distancia (UNED), San José, Costa Rica
- INEC (2017). *Enaho 2017. Encuesta Nacional de Hogares 2017*. Recuperado de <https://www.inec.cr/multimedia/enaho-2017-encuesta-nacional-de-hogares-2017>
- INEC (2019). *Ingreso de los hogares según fuente y características de las personas por quintil y decil de ingreso per cápita, julio 2018 y julio 2019*. Recuperado de <https://www.inec.cr/ingresos-y-gastos-de-hogares/ingresos-de-los-hogares>
- Landa A. (2016). Adulto mayor: *Nutrición y resiliencia*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Fasta. Facultad de Ciencias Médica. Argentina

- Lazo A. Umaña, M. (2013). *Plan estratégico y operativo empresarial para Aluvitec*. Tesis para optar al grado académico de Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia General. Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica
- Leiva A., Cavazos J., Espejel J. (2018). Influencia de la planeación estratégica y habilidades gerenciales como factores internos de la competitividad empresarial de las Pymes. *Contaduría y administración*, 63(3), México
- Loaiza, A. (2015). *Situación demográfica y epidemiológica de los adultos mayores. Santander. 1964-2011*. *Med UNAB*; 18(1) 58-65
- López, E., López, G., Agudelo M. (2019). *Relación entre Estrategias Competitivas y Tipos de Aprendizaje Organizativo en Empresas Colombianas*. *Información Tecnológica* Vol. 30(5), 191-202 (2019). Colombia
- Lovelock Ch. Wirtz J. (2015). *Mercadotecnia de servicios*. Sexta edición. Pearson.
- Moreno, J. (2017). *Planeación Estratégica*. Fundación Universitaria del Área Andina. Bogotá D.C. Municipalidad de Curridabat. (2020). *Servicios*. Recuperado de: <http://www.curridabat.go.cr/inicio/servicios/>
- Organización Mundial de la Salud (2019). *Tema de salud*. Recuperado de: <https://www.who.int/topics/nutrition/es/>
- Orucho M., Chemutai P.(2019). *Differentiation Strategy and Performance of Long-distance Bus Companies in Kenya*. *International Journal of Business and Management*; Vol. 14, No. 10; 146-154. Canada.
- Páramo, P. (2017). *La investigación en ciencias sociales*. Universidad Piloto de Colombia. Bogotá.
- Pazos, E., & Gutiérrez, F. (2010). *Manual para el curso de métodos de Investigación*. Editorial Secade.
- Porter, M. (1988). *Estrategia Competitiva*. Compañía Editorial Continental. México
- Porter, M. (2010). *Ventaja competitiva: creación y sostenibilidad de un rendimiento superior*. Ediciones Pirámide. México
- Programa Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible (COSTA RICA) *Indicadores Cantonales / PEN- INEC*. – Sah José C.R. : ICE 2013. Recuperado de: 196 p. : il. 28 cm.

- Rivera O. (2013). *El transporte remunerado de personas, en sus diversas modalidades, constituye un servicio público*. Sistema costarricense de información Jurídica. Procuraduría General de la República. Costa Rica. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/pronunciamiento/pro_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=1&nDictamen=17564&strTipM=T
- Sánchez, J. (2017). *Clústeres de información:herramienta adicional de estrategia competitiva para pymes (y II)*. Estrategias de empresas, Estrategia Financiera 352 (setiembre 2017), 32-37. España
- Revista enfermería C y L. (2016). *Especialidad de Enfermería Geriátrica*. Vol 2 - Nº 2; 91-104. España.
- Rojas, M. (2018). *Propuesta de una estrategia genérica para competir en un mercado saturado, con miras a un incremento en la cantidad de pacientes atendidos en la clínica Fisiomedics, la Rivera de Belén, Heredia, durante el segundo semestre 2018*. Tesis. Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica
- Thompson, A., Peteraf, M., & Gamble, J. (2012). *Administración estratégica: teoría y casos*. McGraw Hill. México
- Thompson, A., Peteraf M., Gamble J., y Strickland A. (2015). *Administración Estratégica Teoría y Casos*. 19º Edición, Editorial Mc Graw Hill. México
- Ulate I., Vargas E. (2016). *Metodología para elaborar una tesis*. EUNED. Costa Rica.
- Universidad de Alcalá, 2019. *Tipos de fuentes de información*. Recuperado de http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html.
- Vicenzo, F. (2016). *Adaptaciones Fisiológicas en el adulto mayor ante el ejercicio físico*. Efisioterapia.net. Recuperado de: <https://www.efisioterapia.net/articulos/adaptaciones-fisiologicas-adulto-mayor-ante-ejercicio-fisico>