

# **INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE**

Centro Interdisciplinar para la Formación y Vinculación Social

Identidades e Inclusión Social

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

PROGRAMA INTEGRAL POLANCO



ITESO, Universidad  
Jesuita de Guadalajara

**PAP 2H06 Geronto-tecnología, geronto-diseño y comunicación. Ciudades  
amigables con los mayores en Guadalajara**

**Certificado Amigable para el Adulto Mayor en las Empresas (CAPAME)**

## **PRESENTAN:**

Lic. en Psicología. Sofia Morgenroth Gallardo

Lic. en Comercio y Negocios globales. Fernando Daniel Ramírez Márquez

Lic. en Comercio y Negocios globales. Gabriel Torres Meléndez

## **Profesoras PAP:**

Mtra. María Martha Ramírez García

Mtra. Martha Cristina Rojo Michel

Tlaquepaque, Jalisco, 18 de Julio de 2019

## ÍNDICE

REPORTE PAP .....	3
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional .....	3
Resumen .....	3
1. Introducción .....	4
1.1. Preguntas y Objetivos .....	6
1.2. Justificación .....	7
1.2.1 Productos de la investigación .....	9
1.2.2 Beneficios que se desean alcanzar al trabajar con esta población .	9
1.3 Antecedentes .....	13
1.4. Contexto .....	14
1.4.1 Contexto de las Casa de de Día 1° de Mayo y Oblatos .....	15
1.4.2 Contexto Casa de Día 1° de Mayo .....	19
1.4.3 Contexto Casa de Día Oblatos .....	23
2. Desarrollo.....	27
2.1. Sustento teórico y metodológico.....	
27        2.1.1 Marco teórico.....	
28	
2.1.2 Marco metodológico.....	31
2.2. Descripción del proyecto .....	34
2.3 Plan de trabajo .....	36
2.4 Desarrollo de propuesta de mejora .....	38
3. Resultados del trabajo profesional .....	44
3.1 Necesidades y limitantes del adulto mayor dentro del ámbito empresarial (servicios, inserción laboral y productos) .....	44

3.2 Voces de los mayores y encargados de negocios: necesidades e intereses que abonan a un servicio amigable en la vejez .....	56
3.3 Reporte de resultados de las pruebas piloto .....	63
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto .....	
665. Conclusiones y propuestas de impacto a partir de lo realizado .....	
696. Bibliografía .....	
.....	73Anexos
.....	75

## REPORTE PAP

## Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son una modalidad educativa del ITESO en la que el estudiante aplica sus saberes y competencias socio-profesionales para el desarrollo de un proyecto que plantea soluciones a problemas de entornos reales. Su espíritu está dirigido para que el estudiante ejerza su profesión mediante una perspectiva ética y socialmente responsable.

A través de las actividades realizadas en el PAP, se acreditan el servicio social y la opción terminal. Así, en este reporte se documentan las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo del proyecto, sus incidencias en el entorno, y las reflexiones y aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

### Resumen

En el presente trabajo se expondrá tanto el proceso realizado como los resultados obtenidos mediante la serie de intervenciones consecutivas que se llevaron a cabo durante seis semanas, trabajo realizado con adultos mayores con y sin discapacidad (tres sujetos) en dos distintas Casas de Día (1° de Mayo y Oblatos), ubicadas dentro de la ciudad de Guadalajara, con la intención de desarrollar un Certificado Amigable para el Adulto Mayor en las Empresas (CAPAME); con la finalidad de generar un impacto positivo en la calidad de vida, autonomía, bienestar e independencia económica dirigido a este sector poblacional al buscar fomentar la inclusión en el ámbito laboral. Acorde al marco teórico respecto de vejez, envejecimiento, calidad de vida, bienestar, autonomía, dependencia, exclusión, inclusión, economía, rentabilidad, segmento de mercado, alianzas comerciales, negocios formales e informales y ciudades amigables, haciendo uso de una metodología cualitativa descriptiva retomando elementos de la propuesta de Flick, (2007), en donde se realizaron entrevistas grupales, e individuales. Dentro de los resultados obtenidos tiene que ver con las necesidades desde la propia voz de personas mayores que configuraron un marco normativo

capaz de fomentar la inclusión del adulto mayor en el ámbito empresarial, abarcando los servicios y su inserción laboral.

## 1. Introducción

Actualmente el mundo ha tenido muchos cambios en diferentes escalas con impactos en diferentes niveles, ante el fenómeno del envejecimiento. Lo que ha conllevado a un proceso de adaptación para todas las naciones en diferentes áreas, como lo es: la economía, la sociedad y el medio ambiente. Todo esto a través de nuevas metodologías y/o nuevas técnicas de procesos, con el fin, de un bien común.

La tasa de la población mayor está en constante crecimiento en México. Por lo que se ha convertido en un tema de sumo interés para diferentes organizaciones de este país. Al existir cambios generacionales como este, nacen nuevas oportunidades de negocio para los empresarios, ya que surgen nuevas ideas de negocio para este mercado (sector de la población), a través de nuevas estrategias que resuelvan distintas necesidades que abonen a la calidad de vida de los adultos mayores en nuestro contexto actual.

El principal interés que se desarrolla en este proyecto, nace de la oportunidad de mantener activo a este segmento de la población. Mediante un trato justo dentro del servicio ofrecido por la organización, así como la inclusión social a través de los productos fabricados y/o diseñados por la compañía, y la viabilidad de la inserción laboral, la visibilización de oportunidades en esta última dimensión, sin partir de supuestos se pretende reconocer lo que hombres y mujeres mayores identifican como efectivo para describir las categorías anteriores.

Se diseñó este proyecto en búsqueda de una mejora en la calidad de vida del adulto mayor, así como su empoderamiento y su autonomía. Es por eso que se planea partir desde la propia voz de los adultos mayores, así como su experiencia dentro de la inclusión laboral, y su vida activa dentro del trabajo formal. En búsqueda de homogeneizar sus necesidades con las oportunidades de negocio de las empresas mismas, y obtener como resultado un prototipo viable de solución para unificar ante las necesidades del contexto inmediato de los mayores, las propuestas que ya existen a nivel de gobierno y lo que las empresas ofertan a este grupo etario.

Se espera que esta información aporte al crecimiento de la ciudad en búsqueda de la certificación de Ciudad Amigable. Tanto desde la solución que se propone desde las voces de personas mayores, información recabada a través de la vivencia misma que se obtuvo de las Casas de Día donde el sistema DIF nos permitió colaborar, siendo estas la casa de día 1ero de mayo y la casa de día Oblatos. La aplicación y conservación de esta medida correctiva de inclusión social, permitiría generar una mejora en la cultura, y en la economía mexicana futura. Con el sustento, de que los adultos mayores (personas mayores a los 60 años de edad) aún son capaces y cuentan con la voluntad de seguir laborando, tomando en cuenta sus limitaciones propias de la edad.

De igual forma, al posicionar una marca social (CAPAME: Certificación Amigable) dentro del sector privado, el impacto mercadológico que generaría, sería ventajoso para el mismo objetivo de inclusión, por el cual se buscó desarrollar este proyecto. Así mismo, la influencia de la marca podría gestionar que nuevas empresas se unan al movimiento de la inclusión laboral. Al final, el resultado es una comunidad inclusiva para el adulto mayor. Un beneficio con un gran aporte para el desarrollo social de esta ciudad.

## **1.1. Preguntas y Objetivos**

### Objetivo general

El proyecto de investigación tiene como objetivo desarrollar y aplicar un certificado (marco normativo) que fomente la inclusión del adulto mayor en el ámbito empresarial, abarcando así la categorías de: servicios, productos e inserción laboral, dentro del municipio de Guadalajara. Esto, una vez que se hayan detectado las principales consecuencias de la exclusión dentro del ámbito laboral con base en las siguientes preguntas específicas de indagación:

### Preguntas específicas

1. ¿Cuáles son las principales consecuencias de que el adulto mayor no tenga un acercamiento a un trabajo?
2. ¿Cuáles son las estrategias inclusivas más adecuadas respecto a los servicios para los ancianos?
3. ¿Qué se propone a las empresas para un beneficio mayor al incluir a los mayores en el marco laboral?
4. ¿Cuáles son los principales beneficios que conlleva la inclusión en servicios e inserción laboral tanto para las empresas como para los mayores?

**Objetivos específicos:**

1. Detectar las principales consecuencias de la exclusión laboral hacia los mayores.
2. Descubrir las principales características de los productos que excluyen a este sector poblacional.
3. Desarrollar estrategias funcionales inclusivas en los servicios de las empresas para los adultos mayores.
4. Resolver esta problemática mediante una serie de propuestas inclusivas dentro del marco normativo laboral de las empresas.
5. Exponer información sobre los beneficios que obtendría el sector empresarial al considerar al adulto mayor en sus servicios, productos y en lo laboral.

**1.2. Justificación**

Actualmente, en la sociedad mexicana no hay una inclusión activa, saludable, ni digna hacia el adulto mayor, esto ha generado un impacto negativo al sector poblacional de la vejez, ya que ocasiona un incremento en la dependencia económica y social, debido al principal motivo de la pérdida de la autonomía física, sensorial o mental y requieren de una ayuda significativa de su entorno para realizar sus tareas, Freire y Ferradás (2016). Este fenómeno del envejecimiento existe por múltiples factores. Uno de estos es la carencia de un certificado que avale a las empresas (tanto públicas como privadas) que cuenten con un carácter cultura

laboral inclusiva hacia los adultos mayores. Para ellos es necesario describir desde las voces de los mayores las características que conlleva una configuración cultural de inclusión.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) destaca que se deben tomar medidas preventivas para fomentar el envejecimiento saludable, ya que la población al envejecer más rápido, conlleva a los países a tener que estar preparados para este cambio demográfico. Año con año nacen más empresas que ofrecen productos y servicios en el municipio de Guadalajara, sin embargo, muchas de ellas no consideran al adulto mayor en su contexto, ya que sus servicios, productos e inserción laboral no es la más óptima para que sean incluidos dentro de cada ambiente empresarial. Prueba evidente de la exclusión social que se vive en la actualidad, y ante la necesidad de oportunidades laborales formales en esta etapa de la vida.

*“Creando ambientes amigables con el adulto mayor. Esto requerirá acciones para combatir el envejecimiento, permitir la autonomía y apoyar el envejecimiento saludable en todas las políticas y en todos los niveles de gobierno. Estas actividades se basan, y complementan el trabajo de la OMS durante la última década para desarrollar ciudades y comunidades amigables con el adulto mayor, incluido el desarrollo de la Red Global de Ciudades y Comunidades Amigables con el adulto mayor, y una plataforma interactiva para compartir información del Mundo.” (World Health Organization, Ageing and Health, 5 February 2018).*

Es aquí donde nace la necesidad de un certificado. En donde se evalúen a estos negocios que son amigables con este sector poblacional vulnerable; para así mismo, fomentar la inclusión dentro del ámbito laboral, de productos y de servicios. La economía es un factor que no se debe dejar a un lado para resolver problemas y necesidades de la comunidad en la que se desenvuelven las personas mayores. Ya que gran parte de nuestra población serán ancianos para el año 2050, es por esto que es necesario atender a este sector olvidado, y hacerlos parte de nuestro sistema económico y activar a la población vieja para fomentar nuestro propio beneficio como sociedad.

Cómo bien dice Gonzalo, (2018), “Ante el envejecimiento de la población, buscar una inclusión a través de la colaboración público-privada es la solución”. Es un gran histórico del desarrollo social que se puede generar. Ya que en otro contexto como lo es en Chile, se han generado cambios de mejora en el sector social. Su progreso sirve como referencia para entender el comportamiento de una ciudad, si se involucra al sector privado trabajando en un bien común para la inclusión del adulto mayor. Y el beneficio es mutuo, el adulto mayor, al estar activo dentro de la economía, ayuda a generar riquezas a la misma sociedad de la que forma parte, es aquí donde se proponen las oportunidades laborales formales.

Los adultos mayores cuentan con gran experiencia y cierta energía motivacional y biológica que puede generar un gran impacto en nuestra sociedad a través de las instituciones que están dentro del área empresarial. Incluirlos en cualquier área laboral enriquecerá tanto su estilo y calidad de vida como su bienestar, mediante el cual, así como los adultos mayores podrán salir beneficiados, también las empresas.

El segmento de población que terminará beneficiándose a través de la aplicación del proyecto, son: adultos mayores, profesionistas que estén interesados en continuar trabajando en esta temática, el sector privado y las secretarías gubernamentales que buscan mejorar la calidad de vida del adulto mayor.

De igual forma, el proyecto aporta a un beneficio en común mayor, al contar Guadalajara con la certificación como ciudad amigable, la aplicación de este proyecto, traería consigo un progreso a la ciudad, ya que este involucra al sector privado y/o público para mantenerse como una ciudad amigable con las personas mayores.

### 1.2.1 Productos de la investigación

Base de datos concisa. Para obtenerla, se tuvo que contextualizar el tema, analizando los antecedentes de las necesidades de los adultos mayores para posteriormente recabar información por medio de las entrevistas y grupos focales presenciales.

### 1.2.2 Beneficios que se desean alcanzar al trabajar con esta población

#### *1.2.2.1 Impacto social*

Uno de los alcances que se busca obtener, es el mejoramiento de la ciudad desde el ámbito social. Ya que tanto la infraestructura de los establecimientos, como en la cultura laboral, todavía existe discriminación hacia el adulto mayor. Es por eso que CAPAME busca concientizar a las empresas mexicanas de esta problemática. Ya que como usuarios (clientes) o como colaboradores, este segmento sufre de discriminación y de exclusión social. Es por eso que se busca transformar un segmento inactivo en la sociedad, a uno que contribuya a su ciudad de forma pro-activa.

Cada uno de los autores abona al proyecto desde un ángulo diferente que complementa y permite la integración de los elementos, desde los diversos conocimientos y habilidades que componen a este proyecto interdisciplinario con la intención de desarrollar tangiblemente el impacto en dos disciplinas como lo son: la psicología y el comercio global. Se hace foco en estas dos áreas porque son estudiantes en formación que desarrollaron este trabajo de investigación- acción.

#### *1.2.2.2 Impacto desde el área psicológica*

Desde la aportación psicológica se detectó que la exclusión hacia los adultos mayores dentro del ámbito laboral afecta significativamente su calidad de vida y bienestar, así como indica Valenzuela (citado en Marín, C., 2017): está demostrado que mientras las personas mayores se mantienen en el mercado laboral, sus

enfermedades físicas y mentales disminuyen por la capacidad que genera continuar en estos espacios y mantener los vínculos entre las personas.

De igual manera, según Freire y Ferradás, (2016) se presenta una necesidad psicológica básica: autonomía personal, una determinante para el bienestar del individuo que la satisfaga; esto refiere a conseguir una independencia física que permita por sí mismo satisfacer las necesidades fisiológicas (comer, asearse, vestirse, etc.) y por lo tanto las psicológicas.

Es importante recalcar que este estilo de vida de independencia en la vejez no es fácil ni común de ver u obtener en la cultura mexicana, por lo que esta situación contextual fomenta un fenómeno que prevalece con fuerza en la población adulta: un elevado temor a envejecer, debido principalmente por la posibilidad de perder su independencia (Hockey y James citado en Freire, y Ferradás, (2016).

Esto alerta sobre la alta necesidad social de tener una población vieja con más oportunidades para ser activos y funcionales dentro de la rutina, que fomente el bienestar y calidad de vida en los adultos mayores y que evolucione la manera de ver la vejez dentro de México.

### *1.2.3.3 Impacto desde el campo de comercio global*

Se coloca el impacto y la visión desde los dos integrantes que conforman el área del comercio global.

*Lic. en Comercio y negocios globales. Fernando Ramírez:*

El punto de partida de este proyecto, viene de dos impactos que se buscan alcanzar. 1. Inclusión social para el adulto mayor. 2. El involucramiento del sector privado dentro de este segmento poblacional. Si se parte de la ideología de “rentabilidad”, este segmento de adultos mayores, tiene una tendencia de baja

rentabilidad. Es por eso que esta propuesta de certificado, busca traer consigo un impacto social y económico positivo para la ciudad, que cambie este paradigma social.

Al convertir a las empresas, en empresas inclusivas (amigables), se busca generar una nueva comunidad dispuesta al cambio. En donde se refuercen las alianzas comerciales y se busquen objetivos en común, que desarrollen nuevo movimiento económico. Al involucrar este segmento poblacional, permitiría generar una estabilidad económica. Que al final, se vería reflejado en las empresas y gobierno, en aspectos como ingreso, ventas o recaudación de impuestos.

*Lic. en Comercio y negocios globales. Gabriel Torres Meléndez:*

Se considera que es de suma importancia tomar en cuenta a la tercera edad para el desarrollo económico de nuestra sociedad. La etapa de la vejez es un momento en la vida de mucha reflexión, donde permanecen inactivos y eso a la vez es un problema para este sector de la población debido al nivel de calidad de vida e impacto emocional y para la demás población en general debido a lo poco productivo que se vuelve para la economía, existen muchas oportunidades en las que se puede aprovechar la experiencia de los mayores respecto al mejoramiento de los servicios e inserción laboral, ya que se está proyectando hacia un futuro y se conoce que la sociedad estará conformada por una gran parte de adultos mayores, (Bahamon, 2014).

Es realmente complicado trabajar con la población de adultos mayores, debido a que son la voz de la experiencia y esto vuelve difícil cambiar los paradigmas que existe en esta sociedad. Sin embargo, se ofrecen soluciones a los presentes problemas que se han identificado, esto hace esencial el comenzar a trabajar mano a mano con los ancianos para poder formar lo que es una real solución a los problemas, gracias al interés por compartir sus vivencias se pueden identificar y resolver sus necesidades de una manera más asertiva.

Una de las motivaciones que se encontraron al desarrollar este proyecto, es la esperanza de mantener activo este sector poblacional, ya que afecta bastante en

la parte emocional del adulto mayor y también la economía del país, colocando esta descriptiva justificación del porqué realizar este proyecto y configurar un marco normativo que sea capaz de certificar a empresas que puedan brindar oportunidades laborales amigables al sector de la población que se denomina como adultos mayores.

### 1.3 Antecedentes

Debido a la poca atención que hay con los adultos mayores en la actualidad, se encontró que los ancianos están siendo excluidos de muchas formas en la sociedad mexicana. Estas personas se encuentran en una etapa de la vida donde les es complicado realizar labores que hacían cuando estaban jóvenes debido a su deterioro por la edad, así como actividades físicas, mentales y espirituales.

Desde 1983, la ONU ha estado desarrollando un programa especial para los adultos mayores (Vienna International Plan of Action on Aging, 1983), en donde se establecen lineamientos, que son considerados importantes (o inclusive necesarios) para una calidad de vida para el adulto mayor. Actualmente, Guadalajara se encuentra certificada como ciudad amigable con las personas mayores. Esto quiere decir, una ciudad inclusiva para todos (adulto mayor, personas con discapacidad, etc.). sin duda alguna, el municipio continúa trabajando en distintos niveles para mantenerse dentro de esta categoría amigable, esto no quiere decir que ya sea en su totalidad amigable con este sector de la población, sino que nuestra propuesta de trabajo puede abonar elementos que se están construyendo en propuestas desde las universidades que sean capaces de dimensionar y abonar a esta problemática social de forma interdisciplinaria.

Es por eso, que a pesar de la existencia ya de sellos distintivos de inclusión empresarial, como el sello “Distintivo Empresa Incluyente” (STPS), y el distintivo “Gilberto Rincón Gallardo”, se buscó profundizar más en la problemática actual: las necesidades inmediatas del adulto mayor, y la participación activa del sector privado. Ya que se consideró, que la participación del sector privado, es de vital

importancia para generar este cambio económico, y así generar un mayor impacto de concientización de este segmento poblacional.

No se pudo descartar que el 20% de la población en México en 30 años serán adultos mayores, la pirámide poblacional se invertirá y habrá más ancianos que atender en el futuro. Por lo tanto habrá empresas e instituciones que estén a cargo de este sector de la población, es aquí donde nace la necesidad de una certificación encargada de avalar a las empresas e instituciones que sean realmente inclusivas con el adulto mayor en el área laboral y de servicios.

Es por eso que se desarrolló esta alternativa: CAPAME (Certificado Amigable para el Adulto Mayor en las Empresas), cuyo objetivo es buscar la inclusión del adulto mayor en el área laboral, así como la concientización de los mismos dentro de los servicios. Una certificación aprobada a través de evaluaciones reguladas, y aplicadas dentro de las empresas e instituciones. Con el fin, de detectar si se cuenta con la infraestructura organizacional y física, para la inclusión laboral del adulto mayor dentro de este contexto demográfico. Fue posible realizar este proyecto debido a la colaboración conjunta entre adultos mayores de los centros de día y licenciados en formación de la universidad, y por supuesto, gracias al apoyo del ITESO y del sistema DIF Guadalajara.

#### 1.4. Contexto

### **1.4.1 Contexto de las Casas de Día 1° de Mayo y Oblatos <sup>1</sup>**

En esta etapa del desarrollo del proyecto se ha recabado la información necesaria para formular concretamente los lineamientos que tendrá cada proyecto, los objetivos están listos para ser aplicados en las pruebas piloto y hacer el análisis para presentar los resultados obtenidos de dichos programas de trabajo tanto del área de arquitectura como de negocios y psicología.

Los contextos bajo los cuales se trabajó fueron dos escenarios dentro de la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG): 1) se localiza en la calle 12 de Diciembre #750 (Casa de Día 1° de Mayo) con aproximadamente 10 años de antigüedad y el 2) ubicado en la dirección: Hacienda Cedros #1525 (Casa de Día Oblatos) con alrededor de 8 años de antigüedad, ambos con diferentes características demográficas debido a la ubicación en la que se encuentra cada uno.

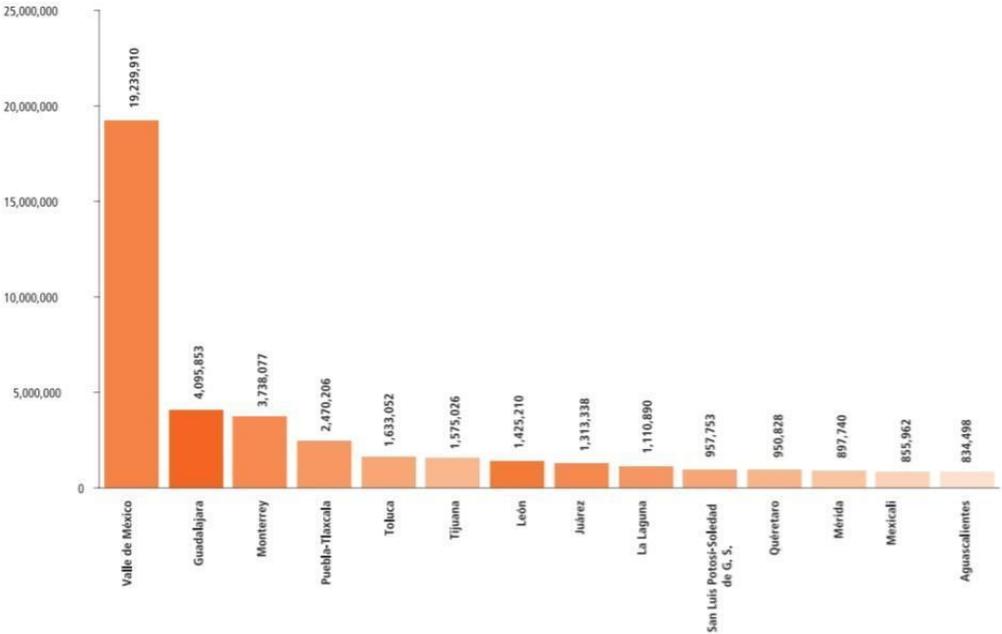
Esta serie de intervenciones, permitió una recopilación de datos y desarrollo de propuestas de soluciones de manera oportuna gracias a la participación de aproximadamente 50 personas mayores (en su mayoría mujeres) en total de ambas Casas de Día, donde aportaron experiencias y conocimientos para hacer posibles dichos programas. Es de suma importancia informar que, se presentan diferentes discapacidades en ambos escenarios, ya que cuando se asiste a los contextos ya mencionados, se encuentra diversidad. En el caso de 1° de Mayo asiste una señora de 67 años con discapacidad visual por glaucoma, en cambio en Oblatos se encuentra un adulto mayor de 93 años con discapacidad motriz y dos personas jóvenes con discapacidad intelectual. Cabe mencionar que, desde la voz de las encargadas de ambos contextos comentan que regularmente en cada centro de día asisten entre 40 y 50 mayores y duplica a 100 adultos mayores esta cantidad cuando se entrega despensa.

---

<sup>1</sup> En este apartado abonó información las licenciadas en formación en arquitectura: Mónica Montúfar Arreola y Andrea Hernández Arce.

Según los datos estadísticos de México del 2010, la población total de adultos mayores a nivel nacional es de 9 millones (CONAPO, 2010). Y se tiene esperado un incremento del 277% de adultos mayores para el 2050. Es decir, 25 millones de habitantes con edad mayor a los 60 años. Jalisco, al ser el segundo estado con mayor densidad poblacional, cuenta con problemáticas sociales, de exclusión social urbana. En la gráfica que se coloca a continuación se ilustran los Estados con mayor población y Guadalajara ubicado dentro del Estado de Jalisco, es un municipio que se da cuenta de la gran cantidad demográfica de población.

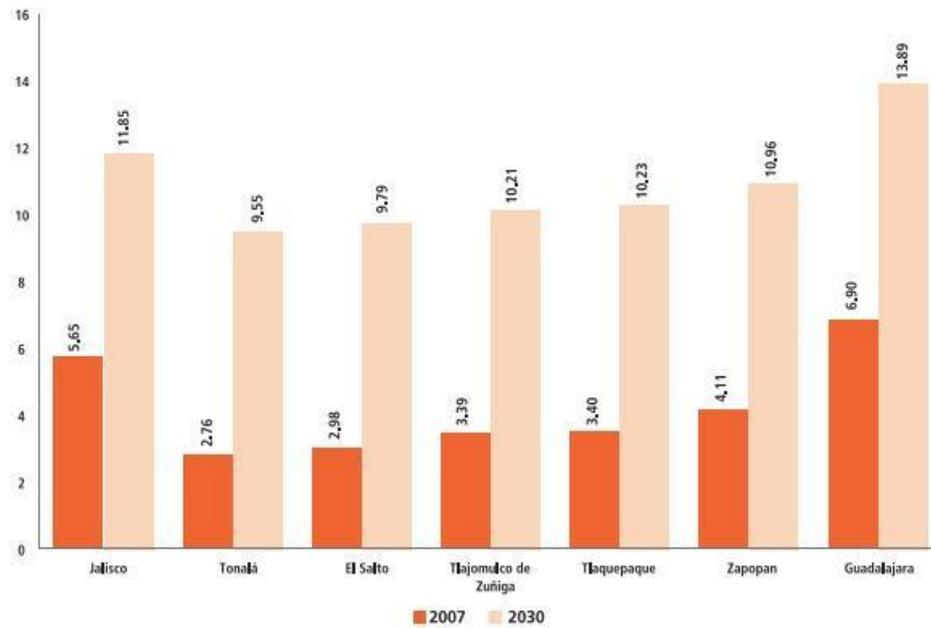
*Gráfica 1: Datos estadísticos de los Estados con mayor población*



Fuente: Consejo Estatal de Población, 2008.

Según el Gobierno de Jalisco, el municipio de Guadalajara es el que más adultos mayores concentra. Es por esa razón, por la que se optó el desarrollo del proyecto dentro del municipio de Guadalajara. Ya que su aplicación dentro de este contexto, traería consigo altos beneficios para la ciudad. Para el 2030, se tiene esperado un incremento de al menos el doble de la cantidad actual de adultos mayores.

Gráfica 2: Pronóstico de crecimiento de la población de más de 60 años



Fuente: Consejo Estatal de Población, 2008

En relación a la gráfica dos, 6 de los 8 municipios que componen el AMG se proyecta la cantidad de personas mayores que se espera dentro de los próximos años, en algunos de los municipios se duplica o triplica la cantidad de personas mayores.

Mapa 1: Mapa que ubica al municipio de Guadalajara a nivel nacional



Fuente: Gobierno de Guadalajara 2016-2018.

El mapa 1, permite ubicar dentro de la República Mexicana, el Estado de Jalisco, así como el conocer geográficamente dónde se encuentra ubicado el municipio de Guadalajara, donde se realizó el trabajo de campo en este proyecto de investigación-acción.

La población que asiste a los centros día (Oblatos y 1ro de mayo) cuenta con un nivel socioeconómicos no superior al medio bajo. Los adultos mayores acuden a los centros de día caminando. Y cuentan con la solvencia económica para comprar los productos básicos del hogar, así como la canasta básica. Las actividades que se realizan en el centro de día 1ro de Mayo, son las siguientes:

- Clase de pasta Francesa (hacer figuras)
- Homeopatía
- Coro e Instrumentos musicales
- Ejercicio
- Clase de cocina

Las actividades que se realizan en el centro de día Oblatos, son las siguientes:

- Manualidades
- Primaria y secundaria INEA (Instituto Nacional para la Educación de Adultos)
- Cineforo
- Activación física

A continuación se describe cada uno de los centros en los que se realizó el trabajo de campo.

#### **1.4.2 Contexto Casa de Día 1° de Mayo**

En este centro se tuvo la participación de los adultos mayores del centro de día y de los negocios que está alrededor. Gracias a la información recabada por parte de los adultos mayores.

A continuación se muestra en la imagen 1 el ingreso al centro de día además de los integrantes que conforman el equipo de trabajo.

Imagen 1: Ingreso centro de día 1ro de Mayo.



Fuente: recabada a partir del trabajo de campo en el centro de día.

En seguida se muestra en la imagen 2 la participación de los adultos mayores en los talleres grupales, mismos que permitieron recabar la información de cada uno de los proyectos construidos. El espacio que se visualiza es donde se llevan a cabo las actividades que propone al centro de día durante 5 días a la semana.

Imagen 2: Recopilación de información.



Fuente: recabada a partir del trabajo de campo en el centro de día.

A continuación, se muestra en la imagen 3 la participación de los adultos mayores en el análisis y modificación del marco normativo del certificado CAPAME.

Imagen 3: Desarrollo del marco normativo.



Fuente: recabada a partir del trabajo de campo en el centro de día.

Complementando, se muestra en la imagen 4 la exploración que tuvimos en los negocios alrededor del centro de día, donde se aplicó la prueba del certificado, negocio mencionado por los adultos mayores, como el establecimiento que cumple con costos accesibles y es referente importante para consumir artículos varios, además que al contactar al encargado del lugar, está interesado en incluir lineamientos dentro del servicio que ofrece, enfocando la atención hacia los adultos mayores (AM).

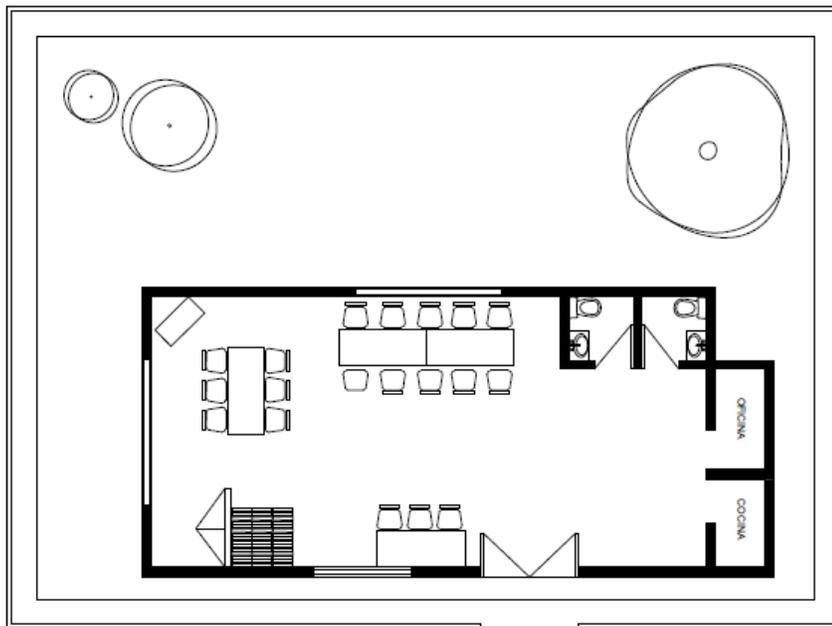
Imagen 4: Lugar de la prueba piloto del certificado.



Fuente: recabada a través de imágenes google.

Enseguida se coloca la distribución de cada uno de los centros, para que el lector pueda dimensionar la forma en que está distribuido cada uno de los escenarios en los cuales se realizan las actividades descritas con anterioridad.

**Plano 1: Casa de Día 1° de Mayo**



Fuente: elaboración propia

Al pasar por el portón (reja metálica) que da a la calle, de primera instancia, se aprecia la flora que alberga alrededor de la casa (de un piso). En su interior, al pasar por la puerta de la casa, se puede apreciar a la izquierda un espacio ocupado por 3 mesas (2 juntas y otra separada) listas para recibir a los adultos mayores para sus actividades diarias. Pegada a la pared a la izquierda de la puerta, se encuentra de igual forma otra mesa, cuya función es el registro de todo adulto mayor que ingrese a la casa de día. Pasando la puerta, enfrente a la derecha, se encuentran los baños (1 de hombres y 1 de mujeres). A la derecha, se encuentran 2 habitaciones. Una designada para la cocina, en donde se preparan las bebidas y alimentos para los adultos mayores. Y la otra habitación, está ocupada por la oficina que se encarga de administrar la casa misma.

### 1.4.3 Contexto Casa de día Oblatos

La casa de día Oblatos es un espacio que se utiliza como un lugar recreativo para los adultos mayores, con actividades como: comedor, clases de baile, clases de primaria y secundaria, presentaciones sobre información útil, recaudación de fondos, suministro de despensas, etc.

En la siguiente imagen podemos observar la participación de los adultos mayores, en el taller impartido por Mónica Montufar y Andrea Hernández, en el que se buscaba entrevistar de manera didáctica a los adultos mayores con relación a su vivienda ideal.

Imagen 1: parte trasera del centro de día Oblatos, en la que se observa la participación de los adultos mayores.

Imagen 5: Parte trasera del centro de día Oblatos.



Fuente: recabada a partir del trabajo de campo realizado en el centro.

En seguida, se muestra la entrada al centro de día Oblatos, en la que podemos observar a los adultos mayores, realizando un tapete antiderrapante, este taller se llevó a cabo gracias a la información recabada acerca de los lugares peligrosos dentro del hogar, por ser el baño el lugar más peligroso, se le presentó a los adultos mayores una opción para prevenir accidentes en el baño y hacerlo menos peligroso.

Imagen 6: Entrada al centro oblatos, patio con un jardín cuidado por los mayores.



Fuente: recabada a partir del trabajo de campo realizado en el centro.

En el centro Oblatos se pudo observar la falta de material para trabajar con los adultos mayores, en cuanto a mesas en las que ellos se pudieran apoyar para realizar con más facilidad las actividades. Solo cuentan con muchas sillas, un escritorio y un pequeño pizarrón.

Observamos la falta de usos que tienen los edificios vecinos al centro, por una parte donde se da el servicio de comedor, cuenta con muchos salones vacíos, sucios y sin ningún uso, y por otra parte el parque con aparatos para hacer ejercicio, no se utiliza y está sin mantenimiento.

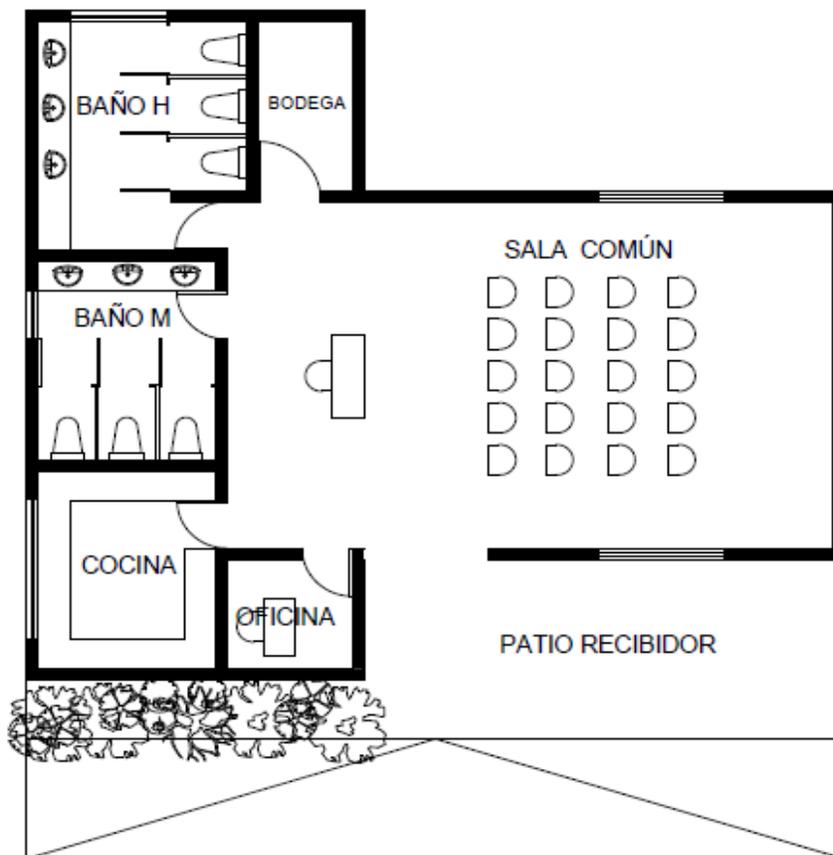
Imagen 7: Espacio en el que solo cuenta con sillas y un pequeño escritorio.



Fuente: recabada a partir del trabajo de campo realizado en el centro.

En la imagen 6, solo se observan estas sillas y bastante espacio, ya que la trabajadora del lugar refirió que recientemente ingresaron a robar al lugar, llevándose mobiliario del mismo.

Plano 2: Distribución de espacios en casa de Día Oblatos



Fuente: elaboración propia

El centro de día Oblatos es un espacio que cuenta con los servicios básicos para abastecer las necesidades de los adultos mayores que asisten a él. Al pasar por la reja que divide la calle del centro de día, recibe un patio que está junto a un jardín del cual los mismo adultos mayores se encargan de cuidar y mantener; después del patio continúa el espacio de sala común que es donde se realizan todas

las actividades del día a día del centro, y se colocan la cantidad de sillas necesarias dependiendo de la cantidad de adultos mayores que asistan, con un escritorio al frente, del lado izquierdo de la sala común están distribuidos los demás servicios, como oficina, cocina, baños de hombres y mujeres, y la bodega.

El Centro de Día Oblatos es un espacio distribuido correctamente y con buena ventilación, aunque creemos que pudiera haber sido un espacio mucho más permeable hacia el exterior con una mayor cantidad de áreas verdes.

A ambos escenarios asiste población con un nivel socioeconómico medio bajo, adultos mayores analfabetas y otros que cuentan con alguna profesión y/o carrera técnica.

## 2. Desarrollo

### 2.1. Sustento teórico y metodológico

En este apartado se colocarán los conceptos que se utilizaron para darle sustento a este trabajo de investigación acción, además de que se describe la metodología que empleamos para darle sustento a nuestra exploración al conversar con las personas mayores, hombres y mujeres mayores como voceros en las características que configuran a un marco normativo en el ámbito empresarial que permitan la inclusión laboral formal.

#### **2.1.1 Marco teórico**

Para encontrar y desarrollar las estrategias más adecuadas que satisfagan las necesidades de los mayores dentro del ámbito laboral e intervenir de una manera asertiva, primero se requiere la detección de éstas, así como los posibles problemas que pueden presenciar los adultos mayores que se encuentran en las

instituciones donde se ejecutará esta investigación. Es por eso que, para encontrar la mejor solución que se adapte a su situación es de suma importancia comenzar por indagar sobre: la vejez, envejecimiento, exclusión, inclusión, calidad de vida y economía. Con el fin de colaborar a la visión y al plan estructurado de una sociedad amena y saludable para los mayores en donde se desarrollen en su máximo esplendor.

### *1. Vejez*

Es de suma relevancia comprender en qué consiste la vejez, por lo que, según Bordignon, N. A. (2005) haciendo referencia a la teoría de Eric Erickson sobre la vejez, ésta se encuentra en el estadio “integridad vs. desespero-sabiduría” y la persona la vive al tener más de 50 años de edad, es una etapa de la vida que para ser vivida de una forma positiva se requiere la integridad, es decir, la aceptación de sí mismo, de su historia personal, de sus proceso psicosexual y psicosocial; la integración emocional de la confianza, de la autonomía y demás fuerzas sintónicas; la vivencia del amor universal, como experiencia que resume su vida y trabajo; una convicción de su propio estilo e historia de vida; además de tener confianza de sí y de los demás. Por lo que la falta de esta integración puede hacer que presente sentimiento de desespero y haya ausencia de valores.

### *2. Envejecimiento*

Sin embargo, vejez y envejecimiento no son lo mismo, pero se encuentran relacionados, ya que el envejecimiento del ser humano es un proceso natural, gradual, con cambios y transformaciones que se producen a nivel biológico, psicológico y social (...); es el conjunto de procesos que sigue un organismo después de su fase de desarrollo (Muñoz, J., 2002, p.20). Por lo tanto, se ha estipulado que la senescencia ocurre de manera global en el ser humano a partir de la tercera década de vida, de acuerdo con Bengtson y Schaie (citado en Salazar, M., 2006, p.25).

Se entiende entonces el concepto de senescencia, que implica la pérdida progresiva de estabilidad de los sistemas biológicos y considera los cambios relacionados con la edad que ocurren en un organismo, lo que provoca efectos adversos sobre su vitalidad y funciones fisiológicas y, por tanto, aumentando el riesgo de mortalidad como función del tiempo Fernández (citado en Salazar, M, 2006, p. 25).

Cabe mencionar que, de gran interés son también los estudios de las neurociencias que se aproximan a la comprensión del proceso de envejecimiento fisiológico, normal y patológico, del cerebro; así como la investigación de los cambios y procesos asociados al envejecimiento en el nivel neuropsicológico, explorando, especialmente, las funciones cognitivas, la memoria y las enfermedades degenerativas, entre otras, como lo mencionan Bengtson y Schaie; Kandel et al.; Ballesteros (citado en Salazar, M., 2006, p.25).

### *3. Exclusión e inclusión*

Tomando en cuenta el marco de la exclusión e inclusión se retoman las siguientes propuestas conceptuales desde el trabajo de Pérez (1995), en lo que respecta a la exclusión definida como: “proceso mediante el cual los individuos o grupos son total o parcialmente excluidos de una participación plena en la sociedad en la que viven” (Pérez, 1995:4). Tal proceso, opuesto al de “integración social”, da lugar a una privación múltiple, que se manifiesta en los planos económico, social y político. En donde los adultos mayores experimentan el proceso de ser excluidos en las dimensiones que señala esta propuesta teórica.

### *4. Calidad de vida*

Este concepto no cuenta con una definición específica comenta Lehr (citado en González, R., Valle, A., Arce, R. y Fariña, F., 2010), ya que abarca muchos aspectos y cada autor le determina un significado, sin embargo, se considera que se relaciona con diversos términos como: envejecimiento satisfactorio, satisfacción

por la vida y bienestar subjetivo. Sin embargo, Schalock (citado en González, R., Valle, A., Arce, R. y Fariña, F., 2010) menciona que calidad de vida alude a cinco principios conceptuales que se derivan de este concepto:

- a) Indicadores y relaciones que son significativos para las personas en cierta etapa de vida.
- b) Sensación que se experimenta al satisfacer las necesidades y cuando se presenta la oportunidad de mejorar diferentes ámbitos vitales importantes del sujeto.
- c) Está compuesto por cuestiones tanto subjetivas como objetivas, pero es fundamental la percepción del individuo sobre su experiencia.
- d) Va dirigido y guiado por necesidades, elecciones y autodeterminación.
- e) Es un constructo multidisciplinar influenciado por factores personales y ambientales.

## 5. Economía

Según Bergara, M., et al. (2003) la economía es:

La ciencia que se ocupa del estudio sistemático de las actitudes humanas orientadas a administrar los recursos, que son escasos, con el objetivo de producir bienes y servicios y distribuirlos de forma tal que se satisfagan las necesidades de los individuos, las que son ilimitadas (p.5).

### **2.1.2 Marco metodológico**

En seguida, se explicará el procedimiento que se desarrolló para recolectar y concluir con la información obtenida de la investigación; compuesto por material específico, metodologías, población y estrategia para la integración de datos y propuesta de un certificado (CAPAME) viable para las empresas realizado en las dos distintas Casas de Día: 1° de Mayo y Oblatos.

En esta investigación se requirió de la integración de datos tanto cuantitativos como cualitativos, compuesto así el proceso en una metodología mixta (cuantitativa

y cualitativa) la que permitió el desarrollo del marco normativo. Esto debido a que el objetivo del programa es detectar las principales necesidades de los adultos mayores en cuanto a: servicios, productos e inserción por medio de entrevistas individuales y colectivas para recopilar diversidad de datos subjetivos y a su vez aquellos que se frecuentaban en quejas y reconocimientos positivos que incluyeran al mayor en los negocios. Así una vez que se hayan encontrado las principales necesidades y satisfacciones de los mayores en este campo, se podrá elaborar el marco normativo que pudiera reconocer a aquellas pequeñas y grandes empresas que son amigables, estos a su vez transformarán la información en objetiva que pueda ser medible y cuantificable, una vez que los adultos mayores participen en el pilotaje del certificado y evalúen servicios e inserción laboral de una manera muy específica y objetiva.

Se ve la relevancia de describir los siguientes elementos que integran este apartado metodológico esencial para la elaboración del proyecto: escenario, sujetos, tamaño de muestra.

### *Escenario*

Se realizó el programa en dos distintos contextos: Casa de Día 1° de Mayo y Casa de Día Oblatos, ubicados en sitios totalmente diferentes dentro del municipio de Guadalajara (características descritas en el apartado de contexto). En ambos lugares se asistía una vez a la semana entre sesenta y noventa minutos de tiempo; en 1° de Mayo se asistía los días martes, mientras que a Oblatos se frecuentaba los miércoles, los dos días de la semana entre 11:00 AM y 12:00 - 12:30 PM, siendo una totalidad de seis sesiones en cada campo de investigación.

Por otro lado, con el consentimiento de los dueños, se logró hacer el pilotaje del certificado en cuatro distintos negocios que se evaluaron, dos en cada Casa de Día:

Casa de Día 1° de Mayo:

- Dulcería (negocio formal)
- Bazar (negocio informal)

Casa de Día Oblatos:

- Carnicería (negocio formal)
- Abarrotes (negocio formal)

### *Sujetos*

Las personas que participaron en esta indagación lo hicieron de manera voluntaria mediante las constantes invitaciones a compartir su experiencia y necesidades dentro del ámbito laboral, las principales características de estos individuos fueron:

#### Casa de Día 1° de Mayo

- 2 hombres y alrededor de 15 mujeres mayores
- Pertenecientes de esta institución
- 1 mujer con discapacidad visual
- Personas sin deterioro cognitivo y sin discapacidad motriz

#### Casa de Día Oblatos

- Cantidad más equitativa en cuanto a mujeres y hombres, alrededor de 20 en total
- Pertenecientes a esta institución
- Personas sin deterioro cognitivo ni discapacidad, pero sí con limitaciones motrices

### *Muestra*

Finalmente, la muestra final que permitió la integración de los datos fue de 40 adultos mayores de distintos sexos, edades y capacidades, siendo

aproximadamente 30 constantes y 10 que participaron una única vez. Así como 5 adultos mayores quienes ayudaron de manera voluntaria a evaluar cuatro diferentes negocios de su contexto. Cabe mencionar que, los recursos materiales que se utilizaron para recolectar auténticamente la información obtenida por los mayores y el pilotaje fueron los siguientes:

- Hojas con preguntas abiertas y específicas.
- Plumas y plumones.
- Cartulinas informativas.
- Vehículo.
- Hojas evaluativas.
- Carteles infográficos.
- Cámara/Grabadora.
- Celulares

## **2.2. Descripción del proyecto**

Se buscó profundizar más en la problemática actual: las necesidades inmediatas del adulto mayor, y la participación activa del sector privado. Ya que se consideró, que la participación del sector privado, es de vital importancia para generar este cambio económico, y así generar un mayor impacto de concientización de este segmento poblacional.

Es por eso que se desarrolló esta alternativa. Nuestra propuesta denominada CAPAME (Certificado Amigable para el Adulto Mayor en las Empresas), cuyo objetivo es buscar la inclusión del adulto mayor en el área laboral, así como la concientización de los mismos dentro de los servicios. Una certificación aprobada a través de evaluaciones reguladas, y aplicadas dentro de las empresas e instituciones. Con el fin, de detectar si se cuenta con la infraestructura organizacional y física, para la inclusión laboral del adulto mayor dentro de este contexto demográfico.

El proyecto se realizó en 4 fases, siendo las siguientes: 1) investigación, 2) desarrollo de soluciones, 3) aplicación y 4) evaluación y presentación de resultados.

1) Investigación: en esta etapa se recopiló la mayor información posible por parte de los adultos mayores, donde se prepararon las bases para el análisis de propuestas de soluciones.

2) Desarrollo de soluciones: en esta fase se analizó la información previa a la implementación de soluciones y fue cuando se detectó la oportunidad de servir a la sociedad mayor desde el punto de vista empresarial.

3) Aplicación: se llevan a cabo las actividades planeadas, con el desarrollo de las soluciones.

4) Evaluación: se evalúan los resultados obtenidos, contrastándolos con el objetivo principal del proyecto, y midiendo el impacto obtenido.

Presentación de resultados: una vez terminados los avances que se obtuvieron en el desarrollo del proyecto, se presentan los resultados obtenidos y se da una conclusión del alcance del proyecto.

Partiendo de estas cuatro fases, a continuación se coloca el plan de trabajo que se construyó a lo largo de esta fase del proyecto.

### **2.3 Plan de trabajo**

El cronograma inicial que se tenía planeado realizar acorde a las actividades planeadas para las sesiones. Así como las fechas en las que se llevarían a cabo. Dicho cronograma, fue elaborado previo a la intervención en campo.

<b>Sesión</b>	<b>Objetivo Semanal</b>	<b>Actividades</b>	<b>Material</b>
---------------	-------------------------	--------------------	-----------------

<p>Semana 1: 11 al 13 de junio</p>	<p>Informar concretamente el cronograma del programa.</p> <p>Indagar sobre las necesidades que el adulto mayor tiene dentro del campo laboral.</p>	<p>Ejercicio 1: Registro de participantes y delimitar el área de campo.</p> <p>Ejercicio 2: Dar a conocer el programa y los talleres, invitando a participar.</p> <p>Ejercicio 3: Dar a conocer el cronograma del programa.</p> <p>Ejercicio 4: Análisis previo de las entrevistas del programa anterior.</p> <p>Ejercicio 5: Realizar una entrevista piloto con los participantes del centro.</p> <p>Ejercicio 6: Se pegarán en las paredes los <i>flyers</i> con la información para los talleres.</p>	<p>-Computadoras. -<i>Flyers</i>. -Elementos visuales. -Entrevistas impresas.</p>
<p>Semana 2: 18 al 20 de junio</p>	<p>Aplicación de las entrevistas al adulto mayor dentro del ámbito empresarial.</p>	<p>Ejercicio 1: "Entrevista o encuestas a nivel grupal e individual."</p> <p>Descripción: Continuar con la aplicación de las entrevistas a nivel grupal y encuestas a nivel individual en búsqueda de las necesidades latentes del AM con base a la exclusión en el campo laboral, considerando el limitado acceso en productos, servicios y empleo.</p> <p>Ejercicio 2: Vaciado de datos formato excel.</p> <p>Ejercicio 3: Análisis de datos.</p> <p>Descripción: De la información recabada a través de las entrevistas y encuestas, se analizarán las respuestas obtenidas en búsqueda de</p>	<p>-Entrevistas impresas -Celular con grabadora -Block de notas - Pluma</p>

		patrones que ayuden a encontrar soluciones para la inserción del adulto mayor dentro del campo empresarial.	
Semana 3: 25 al 27 de junio	Estructurar el marco normativo del certificado.	Ejercicio 1: Encuestas de calidad.  Ejercicio 2: Estructurar el marco normativo con base a las necesidades del adulto mayor en las empresas.  Descripción: A través de las soluciones generadas, se evaluará la información con los adultos mayores. En caso de ser necesario, se tendrían que mejorar las soluciones de inclusión laboral.	-Computadoras.
Semana 4: 2 al 4 de julio	Aplicación del programa. Se darán a conocer los beneficios que ofrece el certificado, para después aplicar la evaluación a las empresas para ver si cumplen o no con el marco normativo del certificado.	Ejercicio 1: Implementación del programa en dos empresas mediante: a)Talleres informativos sobre las necesidades expuestas por los adultos mayores b)Talleres de concientización sobre beneficios del certificado c)Aplicación del certificado en las empresas, en base al marco normativo	-Block de notas. -Pluma. -Marco normativo del certificado impreso.
Semana 5:	Evaluación y presentación de resultados.	Ejercicio 1: Evaluación de resultados.  Descripción: Evaluar los resultados obtenidos a través de la experiencia propia de un adulto mayor dentro del campo laboral.  Ejercicio 2: Evaluar los resultados a través de los	-Proyector -Computadoras

9 al 11 de julio		objetivos pre-establecidos.  Ejercicio 3: Presentación de resultados.  Descripción: Generar un escenario de presentación de los resultados obtenidos, así como el futuro del proyecto.  Ejercicio 4: Cierre en escenario.	
------------------	--	---	--

## 2.4 Desarrollo de propuesta de mejora

A continuación, se expondrán las mejoras realizadas dentro de la planeación de las actividades en ambas Casas de Día (mencionadas anteriormente), así como los objetivos y materiales que permitieron el desglose de las mismas. Es importante mencionar que, se asistía los días Martes a Casa de Día 1° de Mayo y los Miércoles a la Casa de Día Oblatos, entre una hora y hora y media por día, durante 6 semanas de intervención para la investigación. Enseguida se encontrarán las actividades realizadas de forma semanal, mismas que permitieron darle respuesta a nuestros objetivos general y específicos planteados en este proyecto.

### *Semana 1 (11 y 13 de junio)*

Se buscaba informar concretamente sobre el programa del proyecto así como indagar sobre las principales necesidades que el adulto mayor tiene dentro del campo laboral, esto mediante las siguientes actividades:

- 1: Registro de participantes y delimitar el área de campo.
- 2: Dar a conocer el programa y los talleres, invitando a participar.
- 3: Realizar una entrevista colectiva con los participantes del centro.
- 4: Pegar en las paredes los *flyers* con la información del taller.

Material requerido para la intervención:

- Computadoras.
- Flyers.
- Elementos visuales.
- Entrevistas impresas.

*Semana 2 (18 y 20 de junio)*

Se deseaba concientizar sobre las secuelas que tiene la dependencia y lo que se puede hacer para obtener más autonomía e independencia económica y social, que lleve al empoderamiento. Así como recabar información de las entrevistas individuales sobre el ámbito empresarial, a través de las siguientes dinámicas diseñadas:

- 1: Taller “Introducción de la autonomía y dependencia, y sus tipos”.
2. Entrevistas individuales a adultos mayores sobre sus necesidades en esta problemática.

Materiales utilizados para los ejercicios:

- Cartel donde sintetice la información de la dependencia y sus tipos.
- Entrevistas impresas.
- Celular con grabadora.
- Block de notas.
- Plumas.

*Semana 3 (25 y 26 de junio)*

La intención de esta semana fue concientizar sobre las capacidades individuales y colectivas para buscar una independencia económica y la importancia de la autoestima para encontrarlo. A la vez, mostrar a los adultos mayores el

certificado desarrollado desde su voz, para que así obtener su retroalimentación con base al DAFO para mejorar la propuesta de CAPAME; las actividades realizadas fueron las siguientes:

1: Taller “¿Autoestima e independencia económica?”. Este taller permitió empoderar a los Adultos Mayores, lo cual fue necesario el empoderamiento para que fueran capaces de expresar su percepción y necesidades que la propia experiencia de vida les ha dado.

2: Exposición de los elementos que componen el certificado CAPAME respecto a: productos, servicios e inserción laboral, y escuchar retroalimentaciones de los mayores.

Las herramientas utilizadas para los ejercicios fueron:

- Material en cartulina donde sintetice la información del DAFO.
- Cartel que proyecte el certificado de CAPAME.
- Entrevistas impresas.
- Celular con grabadora.
- Block de notas.
- Plumones y plumas.

*Semana 4 (2 y 3 de julio)*

El objetivo principal fue completar la información de ambas partes (Adultos mayores y comercios y servicios), esto conforme a la ejecución de:

- 1: Hacer entrevistas a adultos mayores sobre su experiencia general de los negocios cercanos a los que frecuentan.
- 2: Explorar la zona local e indagar los negocios dichos por los mayores así como entrevistar a los encargados de estos.

El material requerido fue:

- Celulares.
- Carro.
- Libreta.
- Pluma.
- Cámara

#### *Semana 5 (9 y 10 de julio)*

Se buscó aplicar el pilotaje del certificado en los negocios observados en los alrededores de las Casas de Día, donde los mayores puedan calificar y certificar los negocios, para esto se realizó:

- 1: Invitar entre 3 y 2 adultos mayores a que evaluaran dos negocios.
- 2: Asistir a dos distintos escenarios en cada Casa de Día.
- 3: Proporcionarles a los mayores las hojas evaluativas para ser llenadas una vez que consumieron y visitaron los negocios.
- 4: Regresar a la Casa de Día a la que pertenecen.

Para esto se utilizó lo siguiente:

- Hojas de Evaluación.
- Consentimientos de los propietarios.
- Celulares para grabar.
- Vehículo.
- Pluma.
- Dinero para darle a los mayores para que compren.

#### *Semana 6 (16 y 17 de julio)*

Esta semana se hizo un cierre con los adultos mayores que participaron donde se integró lo que se trabajó durante las semanas y se obtuvieron más elementos sobre la investigación, mediante una serie de actividades:

- 1: Una serie de preguntas que permita la reflexión y cierre de todo lo visto y los resultados del certificado CAPAME.
- 2: Convivió con los mayores.
- 3: Entrega de agradecimientos a cada adulto mayor.

Los recursos que fueron necesarios:

- Certificados de agradecimiento.
- Hojas con preguntas de cierre.
- Alimentos y cubiertos para el convivio.

Por último: Cabe mencionar que las actividades realizadas en ambas casas de día fueron de gran éxito, gracias a la participación y colaboración de los adultos mayores. Los talleres se trabajaron en paralelo, en función de una mayor productividad. A continuación, se mostrarán en la imagen 8 la participación de los adultos mayores en los talleres.

Imagen 8: “Actividades realizadas a lo largo del taller”.





Fuente: Capturado en las casas de día (1ro de mayo y Oblatos), durante los talleres impartidos.

En cada semana se colocó lo que resultó pertinente ya que la distribución y la organización en las actividades que como equipo de trabajo ejecutó, esta organización facilitó el levantamiento y obtención de datos que abonaron al siguiente apartado de resultados.

### 3. Resultados del trabajo profesional

#### 3.1 Necesidades y limitantes del adulto mayor dentro del ámbito empresarial (servicios, inserción laboral y productos)

En este apartado se presenta la información específica que se recabó sobre las limitantes y necesidades que viven los adultos mayores en su vida cotidiana en los

servicios, inserción laboral y productos de las empresas o negocios de Guadalajara, mediante una serie de entrevistas individuales y grupales que se llevaron a cabo en dos distintos centros de día: Casa de día 1ro de mayo y casa de día Oblatos, ambos ubicados en el municipio de Guadalajara.

### 3.1.1 Debilidades en el área de servicios

Los puntos que expresaron que son necesarios mejorar y que son favorables para los mayores, basándose en las principales limitantes para su desenvolvimiento activo y saludable en lo que corresponde de los servicios de las empresas o negocios locales ubicados en Guadalajara, Jal.

Es importante mencionar que cada punto tiene la misma importancia, independientemente de su lugar expuesto.

Tabla 1: Datos recolectados respecto a lo favorable y lo que hay por mejorar en los servicios

Aspectos	Servicios
A mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Trato personalizado por parte de las personas que ofrecen cualquier servicio dirigido a esta población.</li> <li>● Falta de formación y profesionalismo en geriatría al recibir atención de salud.</li> <li>● Falta de adecuación y accesibilidad a la información y productos facilitados a través de la tecnología.</li> <li>● En los supermercados no funcionan todas las cajas y esto genera largas filas y espera que afecta el bienestar del adulto mayor y las cajas especiales están cerradas, no se le da prioridad a este sector para ser atendidos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>● Las calles cuentan con subidas muy inclinadas con poco alcance para esta población y los aleja de los establecimientos que les facilita algún tipo de servicio de salud, recreativo, etc.</li><li>● Las rampas para silla de ruedas con una inclinación muy elevada para el acceso del adulto mayor con y sin discapacidad (entra en la infraestructura pública), donde las instituciones responsables pueden mejorar este tipo de condiciones y/o servicios.</li><li>● Las instituciones o lugares públicos, privados o asociaciones civiles no cuentan con letreros con letra grande y legible para ellos.</li><li>● Los supermercados no están adaptados para las personas con discapacidad visual, porque no hay braille (para mayores que puedan leerlo) o un barandal que permita que el ciego mayor o con limitaciones motrices no choque o tire productos mientras camina o busca lo que necesita y sepa el camino y en qué pasillo está, que pueda moverse de forma autónoma.</li><li>● Limitación de pago en supermercados, debido a la carencia de cajas abiertas.</li><li>● No hay personal con la aptitud ni la disposición de ayudar a quien la necesita.</li><li>● Adecuar los cajeros automáticos para el uso del mayor y/o colocar a personal que los oriente.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Hay apoyo económico de parte del gobierno a los adultos mayores.</li> <li>● El transporte público no es accesible ni seguro para este sector poblacional.</li> <li>● Información de sensibilización a la población en general de las necesidades de esta etapa de la vida.</li> </ul>
Favorables	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Hay establecimientos atendidos por el adulto mayor (trabajo informal).</li> <li>● Hay cajas en los supermercados que les da preferencia a los adultos mayores.</li> <li>● Los adultos mayores tienen experiencia que les permite participar en el mejoramiento de los servicios (necesario incluirlos más).</li> <li>● La amplia experiencia de vida les permite mejorar la calidad en el servicio al cliente.</li> <li>● Son muy pocos los negocios de servicios que incluyan de manera efectiva al adulto mayor, por lo que se abre la oportunidad para los emprendedores.</li> <li>● Normalmente los negocios de servicios requieren de una inversión menor a la manufacturera, por lo que se abre la oportunidad de iniciar un modelo de negocio para adultos mayores que quieran emprender (partiendo de sus habilidades y limitaciones).</li> <li>● Los adultos mayores tienen disponibilidad e iniciativa, la cual se puede aprovechar para atender de una manera personalizada a clientes en el área de servicios.</li> <li>● Encontrar los productos para el hogar, entre otros que necesitan en tales tiendas aumentaría la venta, ya que el adulto consumiría más.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

Respecto a los aspectos a mejorar que son necesarios modificar para que los servicios de los negocios sean más oportunos se encontró una gama muy amplia, en la que implica desde la necesidad de que haya más especialistas o profesionistas capacitados para medicar adecuadamente, diseñar y crear una infraestructura inclusiva e incluso la simple delicadeza de ayudar al adulto mayor a realizar sus compras, pagos, traslados de una manera más eficiente. Asimismo, no se ofrecen herramientas pensadas en la diversidad de clientes con y sin limitaciones propias de la edad, por ejemplo, un anciano requiere de un doble esfuerzo o de ayuda de otra persona para lograr saber lo que dice un letrero o puede moverse dentro de los pasillos y encontrar lo que busca.

De igual manera se refleja esta exclusión en cuanto a que si el mayor necesita informarse para saber sobre sus cuentas bancarias o pensiones necesita acceder a internet, pero no sabe usar los complejos dispositivos electrónicos. Dentro de las páginas electrónicas o sitios web colocar apartados donde puedan apoyar las dudas de forma inmediata y sencilla, además de hacerse amigables los sitios de consulta.

Asimismo, comenta Tanco, C. (2006):

Muchos estudios demuestran que a medida que nos volvemos mayores la satisfacción por el trabajo se incrementa y también en la medida que envejecemos, nuestros intereses cambian y nuestra capacidad de aprender se mantiene. Los adultos mayores que trabajan en ambientes favorables son más felices y son más comprometidos que adultos más jóvenes.

Sin embargo, los adultos mayores encontraron cuestiones favorables que los incluyen y hacen sentir vistos dentro del ámbito laboral y estas fueron que ven más apertura para contratar o aceptar a un viejo dentro de su empresa aunque sea informal, pero ya es una mínima oportunidad que se le da en cuanto a sus ingresos económicos. Por otro lado, son conscientes de sus capacidades y gustos que les permitirán permanecer en un empleo formal al igual que un joven, que en cambio

del joven el adulto mayor tiene más disponibilidad e iniciativa para trabajar. También expresan que consumirían más si las tiendas de su preferencia contarán con lo que necesitan y les dieran un acceso más saludable y amigable a ellos.

Dicho esto, es evidente que los adultos mayores buscan ser activos en el ámbito laboral independientemente de sus deterioros físicos, mentales y cognitivos así como afirma Valenzuela (citado en Marín, C., 2017):

Está demostrado que mientras las personas mayores se mantienen en el mercado laboral, sus enfermedades físicas y mentales disminuyen por la capacidad que genera continuar en estos espacios y mantener los vínculos entre las personas.

En otras palabras, es importante para un bienestar social incluir a los mayores en el ámbito laboral, la independencia y desenvolvimiento permite que los próximos y actuales ancianos vivan de una manera digna y autónoma, funcional y sana.

### 3.1.2 Limitantes y fortalezas en el campo de Inserción laboral

En este apartado, se expondrán los puntos favorables y limitados expresados por los mayores, resultados guiados por las necesidades e impedimentos que se presentan para tener una inserción laboral activa y saludable dentro de las empresas o negocios situados en Guadalajara, Jalisco. Es importante aclarar que cada viñeta tiene la misma importancia, independientemente de su sitio expuesto.

Tabla 2: Puntos favorables y limitantes recolectados por los mayores respecto a la inserción laboral

Aspectos	Inserción laboral
	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="488 1780 1433 1858">● Actualmente es una necesidad incluir a los adultos mayores en los negocios para fortalecer la economía (se puede iniciar dentro del</li> </ul>

<p>Favorables</p>	<p>barrio y/o colonia en la que viven).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prefieren un empleo donde no tengan un desgaste significativo y se adecúe a sus capacidades y habilidades.</li> <li>● En la población de adultos mayores hay profesionistas, por lo que pueden ser utilizados para asesorías técnicas, mentores de cualquier empresa u organización, ya sea de tipo público o privado.</li> <li>● Pueden involucrarse (con base en su experiencia) en la toma de decisiones de las empresas.</li> <li>● Los y las mayores tienen muchas probabilidades y aptitudes que les permite un desenvolvimiento productivo en el ámbito de la calidad de las empresas.</li> <li>● Las profesiones laborales en las que se muestra interés, principalmente son: jardinería, vigilancia, educador, bisutería, estética, chef, bordado y planchado.</li> <li>● Campañas de información que sensibilicen a la población del impacto a favor que conlleva el integrar a los mayores en la inserción laboral</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mínima accesibilidad en los centros de trabajo públicos y privados para el adulto mayor con y sin discapacidad.</li> <li>● Los salarios para los adultos mayores suelen ser de menor rango que una persona adulta o un joven.</li> <li>● No hay trabajos dignos ni formales para los adultos mayores, solo muy básicos e informales y sin una accesibilidad a trabajos más técnicos.</li> </ul>

Limitantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Los adultos mayores buscan ser activos laborando con tiempos y demanda que sus capacidades y habilidades le permitan realizar las tareas sin afectar su salud y bienestar.</li> <li>● Rechazo por parte de las empresas, de 45 años en adelante</li> <li>● El transporte de las empresas es algo delicado, muchas no cuentan con unidades de transporte y el transporte público no es el adecuado para llevar a los adultos mayores a los lugares posibles de trabajo.</li> <li>● Las instalaciones no son las adecuadas para interactuar con el adulto mayor. (infraestructura)</li> <li>● Las personas mayores que tienen la necesidad de un trabajo se encuentran con la dificultad de llegar a él.</li> <li>● Muchas de las empresas prefieren el beneficio de “tiempo y flujo” que “calidad y flexibilidad” lo que hace que se contraten a más jóvenes que adultos mayores.</li> </ul>
------------	--

Fuente: Elaboración propia

Se encontró en los aspectos favorables la disposición y actitud para ejercer un empleo independientemente de sus deterioros. Además, la experiencia y conocimientos que han adquirido a lo largo de los años permite resolver problemas de una manera más efectiva en su vida diaria y por lo tanto en sus trabajos ya sean formales o informales, sin mencionar que es importante comenzar a encontrar maneras de una inserción laboral más sana y digna a los mayores, debido a que son el futuro de México.

Por otra parte, encontraron aspectos que limitan el acceso para ser empleado formal, porque las empresas empiezan a excluir desde los 45 años de edad, por lo

tanto, el adulto mayor queda mucho más excluido independientemente de que cuente o no con la capacidad de ejercer la profesión o el rol, asimismo, lo que buscan las empresas es ahorrar tiempo y que el trabajo sea inmediato dejando fuera al mayor, quien puede proveer calidad y flexibilidad con más tiempo invertido. Se encuentran dos cuestiones más que impiden su integración, son: la infraestructura inadecuada a la diversidad, al igual que el que muy pocas empresas cuentan con transporte para facilitar el traslado de su personal.

Se puede concluir que, la capacidad, conocimientos y habilidades en los mayores existen, pero no la rapidez como la de un joven. Por lo que, la barrera más frecuente que hay es la mental o cultural, compuesta por la idea errónea que segmenta a la sociedad de una manera poco funcional. Y se puede transformar esta ideología limitada y dañina que excluye al comenzar a corroborar que los mayores pueden proveer cosas positivas y nuevas a las empresas de una forma diferente a los jóvenes mientras sean activos, ya que como menciona Tanco, C (2006):

Al tener una rutina diaria estructurada trabajando se garantiza una movilidad física permanente, la que por supuesto debe ir acorde a nuestras limitaciones, y además se garantiza una vigencia mental “cognitiva” al tener que cumplir con tareas de distinta complejidad que implican comprensión, memoria, atención, planificación, integración del espacio y ejecución. Por lo que debemos comprender que el trabajo al ser bien llevado nos mantiene más sanos física y mentalmente.

### 3.1.3 Necesidades y riesgos en la adquisición de productos

En el presente texto se describirá brevemente sobre los puntos que expresaron los adultos mayores, comunicando así las principales limitantes para su desenvolvimiento activo y saludable en lo que corresponde de los productos de las empresas o negocios ubicados en Guadalajara, Jal. Es importante mencionar que cada punto tiene la misma importancia, independientemente de su lugar expuesto.

Tabla 3: Resultados obtenidos sobre la dificultad y riesgos al consumir productos de los negocios.

<b>Productos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Es alta la carencia de insumos básicos en el hogar en el contexto inmediato.</li> <li>● Falta de disponibilidad de espacios locales para el abastecimiento de productos para el hogar.</li> <li>● Falta del medicamento necesario a partir del deterioro propio de la edad (falta de dinero, cultura de la automedicación y atención médica).</li> <li>● Tamaño de letra de las etiquetas ilegible para el Adulto mayor, haciendo foco en el aspecto de nutrición.</li> <li>● Es necesaria la adecuación de productos para el mantenimiento del hogar (pintar el hogar, jardinería, etc.)</li> <li>● Los dispositivos electrónicos no están adecuados para el uso del adulto mayor.</li> <li>● Pisos de materiales inadecuados que facilitan caídas.</li> <li>● Zapatos con suela de material resbaladizo para el adulto mayor.</li> <li>● Hay escaleras inadecuadas (peralte) y es necesario que haya mayor número de descansos.</li> <li>● Ausencia de productos adecuados a las distintas discapacidades con las que se enfrenta el Adulto mayor.</li> <li>● El transporte público no es apto para trasladarse</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

Actualmente, hay diversos factores económicos, culturales, profesionales, entre otros muchos que han desarrollado barreras y limitaciones al adulto mayor para satisfacer sus necesidades básicas como lo es la alimentación, el acceder a su contexto de manera independiente y activa; se refleja de muchas maneras: cuando no hay en tiendas o locales cercanos lo que necesitan para realizar sus diversas actividades y debe trasladarse a lugares más lejanos implicando más esfuerzo físico, económico y material e incluso social ya que difícilmente de manera independiente se mueven de un punto a otro por los riesgos que conlleva desde los zapatos que usan que son de material que facilita caídas, bastantes escalones o pisos resbaladizos que hay en calles, negocios, empresas, transporte público, etc.

Aunque llegue al destino deseado, esta dificultad de autonomía no desaparece, debido a que no está apto para este porque los productos no tienen el tamaño de letra adecuado para sus ojos, no es legible, así como menciona una de las adultas mayores:

*“Yo he tomado una lupa para leer las letritas chiquitas de los medicamentos o de los cerillitos” (Adulta mayor, Centro de día Oblatos, 2019).*

Esta cita da cuenta de las barreras cotidianas que se vivencian con y sin discapacidad que se van haciendo presentes en la vejez:

*“Yo pintaba mi casa, y ahora mi casa está re-fea, ya que mis manos ya no me sirven y no puedo levantar cosas pesadas.” (Adulta mayor, Centro de día 1ro de Mayo, 2019).*

Se puede observar que dentro del discurso los adultos mayores viven en una sociedad que fomenta la dependencia y no la autonomía, generando así un tipo de anciano poco productivo, inactivo y dependiente que las empresas no desean contratar. Siendo uno de los principales factores la carencia de productos adecuados a las limitantes del adulto mayor, afectando así directamente en la calidad de vida de los mismos. Es por eso que se tiene que generar un cambio de consciencia, ya que es una realidad de que el adulto mayor es un segmento bastante olvidado. Un nicho de mercado que debido a su falta de demanda, es una gran oportunidad de negocio.

Sin embargo, encontrando la forma de transformar las barreras que se encuentran en los negocios y sus productos, en el transporte, en zapatos más seguros, entre otros muchos, para proporcionar más oportunidades inclusivas que fomenten un desenvolvimiento más sano y oportuno que produzca una convivencia multigeneracional más colaborativa y funcional, propuestas que los centros de día del sistema DIF están implementando y buscando al involucrar a este sector de la población para poco a poco darle significado mucho más favorable al ser una

persona mayor. Y para esto es importante cambiar la forma de ver al anciano, así como afirma Rojas, M. (citado en Marín, C., 2017), la directora del Programa Adulto Mayor de la Universidad Católica: “debemos avanzar en cambiar la mirada que tenemos sobre las personas mayores, quienes hoy cada vez están más presentes y empoderadas en muchos ámbitos, entre ellos, el laboral”. Más allá del trabajo de una institución pública como lo es el Sistema DIF, es un reto el involucrar a los integrantes de la sociedad que van desde la familia, vecinos, comunidad, etc.

Finalmente, respecto a las tres áreas principales que se indagaron sobre los negocios (servicios, inserción laboral y productos), mediante la serie de entrevistas e intervenciones que se tuvieron con los mayores, se detectó que las consecuencias y necesidades predominantes que surgen mediante la exclusión sobresalen las partes de servicios e inserción laboral, ya que la información cualitativa reflejó que son más dañinas y demandadas por este sector poblacional que el aspecto de productos. Por lo que, los autores del proyecto decidieron focalizar la certificación en los negocios que son amigables al incluir adecuadamente a los mayores en estas dos divisiones: servicios e inserción laboral sin descuidar ni olvidar los requerimientos expuestos de los ancianos en los productos.

### **3.2 Voces de los mayores y encargados de negocios: necesidades e intereses que abonan a un servicio amigable en la vejez.**

Dentro de este apartado, se expondrán los resultados recabados sobre la investigación que se hizo a los diversos negocios que están alrededor de los centros de día: Casa de Día 1° de Mayo y Casa de Día Oblatos. Siendo el contexto inmediato en donde viven los adultos mayores que participaron en la investigación de este programa. Principalmente se entrevistó a los negocios (formales e informales) sobre sus: oportunidades, debilidades, amenazas y fortalezas, tomando como punto de partida: la inclusión del adulto mayor.

### 3.2.1 Voz de los mayores de la institución: Casa de Día 1° de Mayo

En este escenario donde su totalidad consta de mujeres mayores que expusieron principalmente que los oxo's no son una opción porque además de que están fuera de su alcance en distancia, cuenta con precios elevados y no se encuentra todo tipo de productos, y esto genera doble esfuerzo físico y económico. A su vez, mencionaron sobre los establecimientos de Bodega Aurrera, que están fuera de su alcance en distancia, y aunque ésta sí es una empresa de preferencia debido a su diversidad de productos y precios bajos que permite ahorrar entre \$2 y \$5, así como los productos que más compran en estas son: refrescos, cereales, jabones y productos de limpieza, el detalle negativo es que se ubican a largas distancias que generan dependencia de otra persona joven y del transporte público o vehículos de familiares para asistir y consumir sus productos, pero menciona una adulta mayor "aunque quede lejos, pero te ahorras unos pesitos" (Casa de día 1° de Mayo, 2019).

Asimismo afirmaron que, los Soriana's tampoco son accesibles por la distancia, las largas filas en cajas para comprar y por los precios excesivamente elevados en sus productos aunque cuenten con gran variedad de productos no es un tipo de negocio de su principal elección, ya que para que sea de su preferencia debe contar con: precios bajos y accesibles, respetar el peso y precio de los productos como frutas y verduras, personal con buen servicio y atención a los adultos mayores al considerar sus necesidades fisiológicas (cansancio, baños, estar tanto tiempo parados, etc.).

Por otro lado, comunicaron que el tianguis y mercado son muy accesibles en costos y calidad de productos, lo cual hace una diferencia significativa a otros negocios para que este comercio informal esté en ventaja en cuanto al consumo de este sector poblacional.

En seguida, mencionaron que los seguros médicos dan muy mal servicio, porque no dan una preferencia en la atención a los adultos mayores, por la espera larga y falta de tacto en el trato al dirigirse con el mayor.

En otras palabras, las prioridades que toman en cuenta las señoras para que un negocio sea de su elección frecuente son: que el personal tome preferencia al adulto mayor a sus necesidades y accesible, cuente con precios accesibles, ofrezca ofertas y descuentos y tenga gran variedad de productos. En cambio, detestan los negocios en los cuales el proceso de compra y entrega de producto(s) sea largo y desgastante físicamente, ya que lo denominan como mal servicio y prefieren ir a otro sitio a satisfacer sus necesidades, ya que todas afirmaron que se trasladan a pie y buscan negocios que les ahorren tiempo y esfuerzo físico en el proceso de compra.

### 3.2.2 Análisis de información de la exploración de los negocios cercanos a la Casa de Día 1° de Mayo.

La exploración realizada el martes 2 de julio de 2019 en la colonia donde se encuentra el centro de Día (1ro de Mayo), nos dio un panorama diferente a lo que ya teníamos de información desde la voz de los mayores. En la primera parte se encontraron las opiniones y resultados provenientes de los adultos mayores. Y en la segunda etapa, se realizó un proceso de sondeo de la zona para ver cuáles eran los negocios a los que los adultos mayores frecuentaban y cuáles de ellos eran los que se acercaban más a este mercado. Gracias a la colaboración de la licenciada en formación en psicología Sofía Morgenroth, nos dirigimos a uno de los negocios que los que los adultos mayores suelen acudir normalmente.

Identificamos y entrevistamos a distintos locales, sin embargo, no en todos se obtuvo éxito. Hasta que nos acercamos a una Dulcería que se encuentra ubicada en María C. Bancalari (mejor conocida como la calle #22, Colonia Echeverría). Aquí nos dimos cuenta, que un negocio más organizado y formal nos arroja información

más completa, debido a que los otros negocios a los que se habían visitado eran más informales, por lo que se rehusaban a dar información y mucho menos mostraron interés en recibir una certificación en relación al trato que dan a las personas mayores.

Una vez que iniciamos la propuesta con los administradores del negocio (Dulcería) donde se aplicará la prueba piloto, se platicaron los beneficios que existirán en ambas partes (comunidad de adultos mayores y negocios inclusivos con el adulto mayor) al desarrollar este proyecto. Se mencionó como principal beneficio la ventaja competitiva que se genera al contar con este distintivo a nivel municipal, que consta de una exclusividad dentro del sector privado al tomar en cuenta las necesidades de esta población poca atendida.

### 3.2.3 Voz de los mayores de la institución: Casa de Día “Oblatos”

En esta ubicación se recabó información de una población más balanceada en cuanto al sexo, es decir, participaron cantidades semejantes en cuanto hombres y mujeres mayores de 60 años.

Se encontró que los Soriana's no son opción de consumo, ya que no encuentran ningún beneficio al ser clientes de esta empresa, sus razones son: no son accesibles en distancias, sus productos son caros y no tienen calidad las verduras, frutas y carnes, son largas las filas de las cajas, no respetan los precios anunciados y el servicio del personal no da preferencia a sus necesidades como adultos mayores.

En cuanto a las carnicerías compartieron que están dispuestos a pagar un precio más elevado mientras sea la carne de calidad que se refleje en: en el color, olor y que se venda carne y no pellejos o grasas que bajan la calidad del sabor al cocinar la comida; se observó que este sector poblacional es muy observadora en cuanto a lo que se les venden y lo consumen, y es porque cuidan su dinero y

alimentación, así como menciona una adulta mayor “cuando está el nieto en esta carnicería, mejor voy a la otra porque me da mala carne” (Casa de Día Oblatos, 2019). Esto refleja su alto interés por la calidad y precio del producto que compran.

De igual manera, mencionan los sujetos partícipes en este trabajo, que el mercado y tianguis son de su preferencia, debido a la variedad, calidad y precios buenos que encuentran, aunque sí detectan que no respetan la cantidad que compran, es decir, si piden un kilo de alguna fruta les venden menos pero les cobran lo mismo y esto ha generado un nuevo factor para ser cliente frecuente: que la venta y compra sea justa y honesta.

Asimismo, hablaron de que los abarrotes locales cercanos a la Casa de Día Oblatos que fácilmente son de su preferencia, ya que difícilmente encontraron una cuestión negativa de estos: que no tienen mucho espacio entre los pasillos, mientras que en cuanto a los datos positivos mencionaron que: cuentan con ofertas, tienen precios bajos, dan “atención muy amable” (adultos mayores, Casa de Día Oblatos, 2019), es accesible por la cercanía y tienen gran diversidad de productos.

Se continuó con el tema de los seguros médicos, donde expusieron dos principales que les queda muy cerca e ingresan a pie: la clínica 110 y la 48, en tales comentan que el servicio en general es malo porque los doctores y enfermeros están de mal humor, no hay tacto en el trato, y son muy exigentes en cuanto a los tratamientos. Pero específicamente, mencionaron que la 110 es una clínica de especialidades en la que encuentran un trato más amable y se toman el tiempo de explicar las enfermedades que padecen y la función de los medicamentos, y “los geriatras te tratan muy bien y tienen buenos conocimientos” (adulto mayor, Casa de Día Oblatos, 2019). Por lo que se puede observar que los adultos mayores detectan y reconocen a los geriatras. Por otro lado, sobre la clínica 48 mencionaron que es familiar, sin más qué decir.

El transporte es realmente un problema para ellos, ya que la única ruta que pueden denominar como accesible por la cercanía es la 258B, sin embargo, no cuenta con rampa para personas con discapacidad motriz y tarda entre 40 y 60 minutos en pasar al contar con pocos camiones esta ruta, esto conlleva una molestia más grande y es que no dan la parada por diversas razones: va lleno, los choferes ven los transvales, o porque simplemente son mayores, así como menciona una adulta mayor indignada: “a nosotros no nos da la parada, pero a los jóvenes sí y más si es una muchachita” (Casa de Día Oblatos, 2019) o de igual forma una señora mayor:

*“estuve parada mucho tiempo, pasaron 3 camiones y ni uno solo me dio la parada, me agarró la lluvia y hasta que uno me dio la parada y ya llegué empapada con escalofríos a mi casa, antes di que no me enfermé” (Casa de Día Oblatos, 2019).*

También mencionan que tienen otra ruta de camión no es tan accesible por la distancia: la 611A, pero que es demasiado rodeo entre calles y requiere demasiado tiempo en el traslado. Al igual, mencionaron enojados y alterados que han recolectado firmas para que el gobierno ponga más rutas cercanas, pero que no han tenido éxito y esto de alguna forma los aísla de la sociedad. Información de traslados que no necesariamente está dentro de nuestro objetivo específico, pero indirectamente abonan elementos para entender el contexto en relación al desplazamiento y como factor para elección de cierto tipo de negocios.

Esto condujo a un dato muy positivo de su colonia, y es que hablaron sobre un parque nuevo que es accesible, “es un parque familiar que tiene alberca, voy con mis nietos, hasta tiene para perros”, este tipo de sitios inclusivos favorece a comercios cercanos de éste.

Dicho esto, se concluye que para que un negocio sea de su elección debe contar con: diversidad en productos que se encuentren fácilmente, productos con calidad, precios y peso correcto al que se dice que se vende y compra, respetar precios bajos, básculas que sirvan y se muestre en la venta el peso, y precios bajos

con ofertas. Sin embargo, todos coincidieron en que no hay ni una tienda que vea la necesidad del adulto mayor, y esto es una desventaja para los negocios debido a que son "*clientes de todo el día*" (*adulto mayor, Casa de Día, 2019*), ya que afirman que compran todos los días en las mañanas, tardes y noches, para el desayuno, comida y cena cuando les falta algo.

#### 3.2.4 Análisis de información de la exploración de los negocios cercanos a la Casa de Día Oblatos.

Se realizó un reconocimiento de la zona adyacente a la Casa de día Oblatos, en donde se identificaron muy pocos negocios formales que permitieran recabar información relevante para la toma de decisión de la aplicación del certificado CAPAME. Los negocios que predominan en el contexto inmediato, son: abarrotes, carnicerías, dulcerías, estéticas y talleres mecánicos.

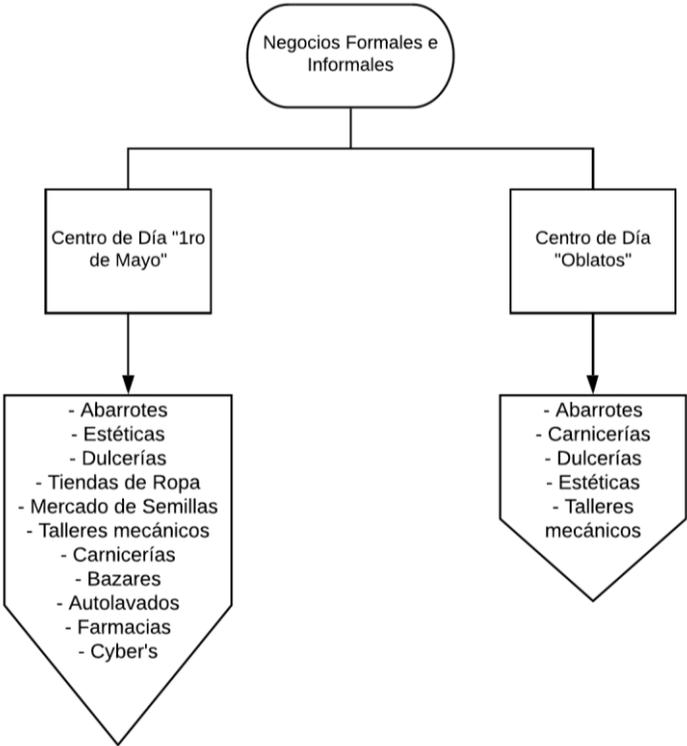
Las entrevistas que se realizaron al llegar a estos negocios no tuvieron el éxito esperado. Esto debido a la informalidad del negocio. Al tratar de recabar información pertinente del contexto actual de los negocios, los encargados comentaban que no tenían tiempo para responder preguntas, o que no eran los indicados para preguntarles, que ellos solo trabajan ahí, desconociendo las debilidades y/o amenazas que enfrenta el negocio. Hubo casos en los que simplemente se nos rechazó la aplicación de la entrevista, con comentarios como: "*no soy la dueña*", "*no me interesa*", "*ahorita no*". Por lo que no se pudo recabar la información debida de los negocios circundantes al centro de día "Oblatos".

##### 3.2.4.1 Lista de los Negocios Formales e Informales recabados en ambos contextos explorados

A continuación, se expondrán de manera visual los negocios que compartieron los adultos mayores de ambas Casas de Día en las que los mayores con base a entrevistas, describieron diferentes aspectos tanto favorables como

desfavorables para su salud física y mental, en cuanto a recursos, economía y materiales.

Gráfica 1. Exposición de los negocios frecuentados por los mayores.



Fuente: Elaboración propia a través de la investigación en ambas zonas.

### 3.3 Reporte de Resultados de las Pruebas Piloto.

Dentro de este apartado, a partir de los resultados obtenidos del apartado de "Voces de los mayores y encargados de negocios", se reconocieron los negocios en donde se pondera un mayor beneficio para el Adulto mayor, como lo es el: precio y la accesibilidad. Por lo que se decidió desarrollar pruebas piloto, evaluando el servicio (atención al cliente) por parte de los adultos mayores (evaluadores). En donde se aprobarán (o no), dichos establecimientos, siguiendo siempre los criterios de lineamientos de CAPAME.

### 3.3.1 Pilotaje

Como sustento del proyecto, se buscó la aplicación de pruebas piloto a los negocios adyacentes a los centros de día. En búsqueda de información pertinente de la aplicación de la certificación, y así, poder detectar errores y/o mejoras del modelo CAPAME. Dichas pruebas piloto serán realizadas a través del punto de vista del adulto mayor mismo. Es decir, los adultos mayores de los centros de día, fueron quienes aplicaron las "hojas evaluativas" a los comercios previamente seleccionados.

### 3.3.2 Hoja Evaluativa (ver anexo 1)

Para recabar la información necesaria de los establecimientos cercanos a los centros de día que se busca certificar, se optó por desarrollar una "hoja Evaluativa". Con el fin, de una evaluación óptima (accesible) para el Adulto mayor. Los apartados de la evaluación, son: accesibilidad, atención personalizada, infraestructura y comunicación inclusiva para el Adulto Mayor.

### 3.3.3 Reporte de Resultados

Dentro de este apartado, se abordarán los resultados obtenidos de los pilotajes realizados a los negocios (formales e informales). Y se analizarán los criterios de evaluación, en búsqueda de fortalezas y de oportunidades de mejora, de cada establecimiento. Durante los dos días de pilotaje, se evaluaron cuatro negocios: Dulcería (Tapatía), Bazar, Carnicería y Abarrotes. El resultado final, es la sumatoria promediada de las evaluaciones realizadas por los adultos mayores. Su calificación se encuentra dentro de la escala de 0-100. En donde una calificación superior a 6, genera un estado de aprobación por parte de la certificación, ya que da por entendido, que el establecimiento cumple con la mayoría de los lineamientos evaluados.

El proceso de esta evaluación es mediante la cantidad de aciertos que se obtengan en la categoría de “favorable”, estas deben ser 15 mínimo de un total de 21 dando así un promedio de 6.

#### 3.3.4 Prueba Piloto en el Centro 1ero de Mayo.

Dentro de la primera sesión del pilotaje, se visitaron dos establecimientos. De primera instancia, se acudió a la Dulcería "Tapatía" y al Bazar que se encuentran sobre la Av. María C. Bancalari. La evaluación de los negocios, se logró gracias a la participación de 3 adultos mayores del centro de día "1ro de Mayo".

##### ❖ Negocio #1: Dulcería (Tapatía)

Estrategia: Debido al modelo de negocio que maneja el establecimiento, se les otorgó la cantidad de \$100.00 mxn a cada uno de los evaluadores (adultos mayores), para obtener una experiencia de compra más detallada, y así evaluar el servicio ofrecido por el establecimiento de forma más objetiva.

Resultado:

<b>Dulceria</b>	
Resultado:	40/63
Calificación:	63,5
Estado:	<b>Aprobado</b>

Por parte de CAPAME, la experiencia con la prueba piloto de este establecimiento fue satisfactoria. Esto, debido a la mentalidad de servicio que maneja la empresa: una atención al cliente de forma inclusiva. Ya que previamente el locatario (encargado de la Dulcería), nos comentó su preocupación y gran interés por dar un trato justo. Por lo que al comentarle la propuesta de la certificación, quedó plenamente satisfecho de ver una propuesta que refleje el esfuerzo que hace dentro

de su negocio, a través de un sello/reconocimiento que avale la garantía de su servicio ofertado.

Como bien se puede observar, los evaluadores (Adultos Mayores) aprobaron el establecimiento y el servicio ofrecido por parte de la Dulcería. Sus puntos fuertes, fueron: la atención personalizada, asistencia del personal, seguridad (cámaras), paciencia, pasillos amplios y amabilidad. Sus puntos de mejora, son: ventilación, menos objetos en el piso de la entrada y precios más grandes.

❖ **Negocio #2: Bazar.**

Estrategia: El establecimiento cuenta con productos poco comunes y con pasillos visiblemente angostos, por esto, se optó por una estrategia más directa con los empleados. En donde se les pidió a los adultos mayores, que sus preguntas fueran mejor formuladas, y con mayor dificultad para responder. En el sentido, en el que la prioridad para la empresa fuese la paciencia para resolver las dudas de personas mayores.

Resultado:

<b>Bazar</b>	
Resultado:	10,5/42
Calificación:	25,0
Estado:	<b>No Aprobado</b>

En el caso del bazar, la experiencia fue distinta. A pesar de la evidencia (por parte del dueño) de que los adultos mayores tienen una alta tasa de consumo dentro del establecimiento, su calificación no fue aprobatoria. Lo que indica, que sus productos entran dentro del carácter básico para el hogar, pero sin duda, el local no está acondicionado para que un adulto mayor camine por éste. Otra de sus desventajas, es la disponibilidad de productos. Los adultos mayores con concisos

con sus compras, no les gusta estar visitando el establecimiento en búsqueda de disponibilidad de algún producto. Por lo que su inestabilidad en inventario, conlleva a una experiencia poco placentera.

3.3.5 Prueba piloto en Oblatos

❖ **Negocio #3: Carnicería**

Estrategia: El modelo de negocio de la carnicería es venta al menudeo de forma inmediata, por lo que se decidió una estrategia de compra improvisada. Es decir, a cada adulto mayor se le otorgaron \$50.00mxn para que entrara a la carnicería (sin previo aviso al negocio), y simularan una experiencia de compra. Ello, con el fin de recabar información con menos sesgo que concuerde a la atención ofrecida por parte de los locatarios.

Resultado:

<b>Carnicería</b>	
Resultado:	30,5/42
Calificación:	72,6
Estado:	<b>Aprobado</b>

La ventaja de esta experiencia, fue la naturalidad de la misma. Al generar una compra imprevista para el personal del local, la experiencia de los evaluadores tuvo menos sesgo. Dentro de sus ventajas, se destacó la rampa de acceso que se encuentra en la entrada del local. Al igual que la atención que ofrece el personal. Su paciencia y amabilidad para responder las dudas e incertidumbres de los adultos mayores, fue una grata experiencia, reflejo de su calificación. Razón por la que su estado resultó en aprobatorio.

❖ **Negocio #4: Abarrotes**

Estrategia: escuchando las opiniones de los adultos mayores del centro de Día Oblatos, nos informaban que uno de los negocios con mucha rotación de productos era los Abarrotes Javier, donde muchos en el vecindario se acercan a hacer su mandado. La estrategia consistió en entregarles \$100.00 mxn a la pareja de adultos mayores para que realizaran sus compras.

Resultado:

<b>Abarrotes</b>	
Resultado:	23/42
Calificación:	54,8
Estado:	<b>No Aprobado</b>

Los abarrotes Javier, a pesar de tener gran fama en la casa de Día Oblatos, no terminó con buenos resultados tras la evaluación pertinente con los lineamientos CAPAME. Ello, debido a los espacios tan reducidos que maneja, que imposibilitan la movilidad dentro del establecimiento para su recorrido. Así mismo, su seriedad hacia los consumidores influyó en la decisión final de los evaluadores.

## 4. Reflexiones de cada alumno y disciplina que da cuenta sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto

### 4.1 Lic. en formación en Psicología.

#### Sofía Morgenroth

En este periodo de tiempo, me encontré con un estilo de vida diferente dentro de la población mayor de 60 años con y sin discapacidad, y es que detecté muchas diferencias en cuanto a los mayores que habitan en asilos a aquellos que asisten a una Casa de día, ya que sus capacidades físicas y cognitivas se mantienen más, cuentan con una red social mayor y una capacidad de autonomía y responsabilidad admirable y un estado emocional positivo y funcional.

También confirmé la importancia de ser una profesionalista inclusiva no solo hacia las personas mayores sino también con las que cuentan con alguna discapacidad (sensorial, intelectual y motriz), por primera vez pude utilizar mis conocimientos del braille y de cómo convivir con una persona ciega al haber conocido a una adulta mayor con ceguera a sus 67 años de edad tras padecer glaucoma, desarrollé estrategias a nivel profesional para ofrecerle el material que necesita para escribir braille y poder caminar con un bastón para ciegos, además de diseñar un material para enseñarle braille en la que pudiera aprender por sí misma en su tiempo libre, sin depender de mí o de otra persona sin discapacidad visual; esta forma de ver a las personas con discapacidad me permitió ofrecerle material para tejer (en su juventud tejía con bastante frecuencia) y motivarla a ser activa y productiva, que a pesar de no contar con su vista tenía muy buen estado cognitivo y memoria motriz, que le permitía tejer rápido y con calidad. Lo que quiero decir es que, el contar con una óptica inclusiva, abierta y estratégica me permitió intervenir de una forma asertiva con la señora, ofreciéndole oportunidades de ser activa, productiva y activa física, social y económicamente.

Esta experiencia personal y profesional me ofreció motivación y una visión más amplia de cómo se puede intervenir y comunicar con los mayores con y sin

discapacidad, ya que la discapacidad por diversos motivos puede estar presente en la vejez, y no se diga en el mundo laboral formal, que es hacia dónde camina este proyecto de trabajo. También, concluí que al escuchar se pueden detectar necesidades en los individuos, así como observando y analizando situaciones y recursos se pueden resolverlas de una manera oportuna, realista y asertiva.

#### **4.2 Lic. en formación en Comercio y negocios globales.**

##### **Fernando Ramírez**

Este proyecto me fue de gran ayuda para aprender la aplicación de un movimiento social, dentro del contexto real de la sociedad y con un problema social actual. Es decir, durante la carrera he adquirido herramientas de conocimiento para aplicarlas dentro de mi vida profesional. Uno de mis proyectos profesionales, es generar una AC (empresa sin fin de lucro), que ayuden a mejorar la calidad de vida y de oportunidad para los segmentos menos favorecidos de este país.

Al comienzo de este proyecto, se logró detectar una necesidad de enfoque hacia el adulto mayor por parte de las empresas. Por lo que logré transmitir esa necesidad en términos económicos. Es decir, convertir a este segmento de mercado en rentable. Por lo que finalmente tuve la oportunidad de aplicar un concepto de rentabilidad dentro de una organización no lucrativa, gracias al antecedente académico obtenido del caso de éxito del grupo “Bridgespan”.

El transmitir el conocimiento adquirido, a su aplicación no es tarea sencilla. Se tienen que adaptar todos los conceptos al contexto que se busca desarrollar, como lo es: la economía, demografía y cultura. Y esta experiencia me ha permitido ampliar mis horizontes de conocimiento. Por el otro lado, mis habilidades comunicativas fueron de gran ayuda para el desarrollo de los talleres impartidos, así como mi habilidad en el área de negociación, a la hora de hablar con los dueños de las empresas que participaron en este trabajo de investigación.

Pero lo más importante, que me llevo para toda la vida, es el aprendizaje obtenido gracias al convivio que se tuvo con los adultos mayores. Ambos grupos (de los dos centros de día) nos abrieron su corazón, y nos demostraron que las limitaciones que se les adjudica a este segmento, son más bien etiquetas sociales. Por eso, el dejar las bases para un cambio dentro del sector privado, me deja un buen sabor de boca. Ya que, gracias a la participación de los adultos mayores, se comprobó que sí es posible un movimiento de este nivel. Tampoco voy a olvidar la cara de satisfacción que tenía el dueño de la dulcería (ubicado en el contexto del centro 1ero de mayo), cuando le contamos nuestra iniciativa. Sin duda alguna, aquí en Guadalajara, sí existe la cultura de inclusión (aunque sea mínima), por lo que hay que prevalecer y persistir en el cambio por medio de la generación de este tipo de propuestas que empiezan visibilizar las voces de los mayores, como de las personas que tienen negocios y el interés de ser inclusivos y amigables con las personas mayores.

#### **4.3 Lic. en formación en Comercio y negocios globales.**

##### **Gabriel Torres Meléndez**

Siempre y cuando uno esté dispuesto a servir es cuando se obtienen los aprendizajes más positivos, realmente trabajar con los adultos mayores es complicado debido al diferente contexto en el que nos encontramos, los adultos mayores vivieron una época diferente a la de nosotros por lo que su comportamiento y sus actitudes son diferentes a la de nosotros, a la hora de trabajar con ellos uno como profesional debe mantenerse paciente y atento a sus necesidades. Sin embargo, como cualquier proyecto a realizar, aprendí que es importante estar en una buena sintonía con tu equipo de trabajo, debido a que a pesar de las diferentes ideas que pueda tener cada uno, se debe seguir el objetivo del proyecto a pesar de las motivaciones que tenga cada uno. La organización es fundamental para el desarrollo de un proyecto exitoso.

Considero que ayudar a los adultos mayores es una responsabilidad tanto de ellos como de nosotros, muchas de las veces encontramos desmotivación por parte de los ancianos en colaborar con las actividades debido a que están en los centros con otro afán al de aprender. Es por esto que necesitamos a adultos mayores motivados a impactar en la sociedad gracias a sus experiencias personales.

Es importante considerar al adulto mayor en cualquier campo laboral, debido a que conforman parte de nuestro hogar y es nuestro deber ofrecer soluciones a este sector al cual llegaremos en algunos años, el trabajo interdisciplinario no cabe duda que puede abonar en distintos niveles a un mismo foco, como lo es la problemática social que tiene la vejez y el envejecimiento en nuestro contexto actual.

Si bien pudiéramos hablar del impacto social que hice a través de este proyecto, fue la inclusión de los adultos mayores en el desarrollo del proyecto, ya que ellos fueron los creadores de las ideas en el marco normativo para generar el certificado el cual avala a los servicios y las empresas como incluyentes con el adulto mayor lo cual impacta directamente sobre ellos.

## 5. Conclusiones y propuestas de impacto a partir de lo realizado.

Con base en los objetivos tanto general como específicos que le dieron dirección al proyecto y al analizar los resultados obtenidos, se puede decir que el proyecto sí es viable. Gracias a la ayuda de los adultos mayores de ambas Casas de Día (1ro de Mayo y Oblatos) y a los locatarios de los negocios cercanos al contexto inmediato, se pudieron realizar cuatro pruebas piloto que en conjunto con la propia voz de los dueños de los negocios se logró complementar los resultados del certificado CAPAME que fue aplicado en estas pruebas, esto dio luz verde (viable) a la aplicación de este distintivo empresarial.

### 5.2 Próximos puntos a Desarrollar

Se considera que la categoría de “productos” no fue viable en esta parte del desarrollo del proyecto, ya que el marco normativo para este apartado es más específico y se debe tratar más a profundidad debido a que los productos ya están establecidos y se tiene que entrar en soluciones de producción por lo que requeriría más atención a este sector poblacional.

### **5.3 ¿Qué se espera?**

La visión global de CAPAME, es llegar a generar un impacto a nivel nacional, con viabilidad de convertirse en una guía para un cambio social internacional para las empresas. Que sirva como un estandarte de inclusión social para las empresas. Y que con este camino trazado, se genere una nueva comunidad amigable para todos haciendo una comunidad más accesible e inclusiva al mayor.

*5.3.1 Propuestas que se generan ante el acercamiento realizado en ambos escenarios.*

Los adultos mayores tienen una mejor calidad de vida siendo activos, pero no solo eso, sino que pueden generar cierta cantidad de ingresos que les proporcionen mayor independencia económica y por ende autonomía, esto fomentaría la autoestima y emociones positivas que a su vez nutrirán sus redes sociales. Pero ¿cuáles serían las estrategias más adecuadas para impactar de esta manera? considerar y ver a la persona que es más vulnerable ya sea un anciano con o sin discapacidad al proporcionar: personal accesible con disposición a ayudar, dar preferencia al mayor considerando sus necesidades fisiológicas, poner rampa y contar con menor cantidad posible de escaleras, poner barandales y sanitarios accesibles, elevadores; habrán más maneras, pero estas son las principales y las más útiles que les puede cambiar significativamente el día, la visita y la compra al adulto mayor.

Respecto a la inserción laboral, contar con horarios flexibles y que den prioridad a las capacidades de los individuos independientemente de la edad, ofertar trabajos para ellos sin tanta actividad física, sino más bien pasivas donde puedan

ellos asesorar a otro personal, hacer actividades sentados, etc. pero además que tengan la posibilidad de tomar descansos de alrededor de 15 a 30 minutos para que puedan ingerir algún alimento o bebida, ir al baño o simplemente recuperar energía para la siguiente ronda; esto tiene un trasfondo y es que facilita la producción y eficacia en su rendimiento laboral. También se considera que los mayores pueden proporcionar cosas distintas a los jóvenes, por ejemplo: sabiduría y calidad en el trabajo que realizan, mientras que los jóvenes son rápidos pero no tan efectivos.

Esta nueva forma de convivir y de vivir, abriendo puertas a los mayores en los negocios proporciona varias ventajas y es que, se concluyó que si el adulto mayor se siente satisfecho con su compra y su experiencia en la tienda entonces la frecuentaría más y por lo tanto consumiría más, ya que por su disponibilidad en tiempos y ganas por ser activos, son clientes de todo el día y de todos los días.

## **5.4 Conclusión Individual**

### **5.4.1 Lic. en formación en Psicología. Sofia Morgenroth**

Es una realidad que los adultos mayores son excluidos a nivel social y empresarial pero aún más aquellos que cuentan con alguna discapacidad, ya sea sensorial, motriz o intelectual (algún trastorno neurodegenerativo o algún padecimiento de nacimiento). Este periodo de investigación permitió encontrar una profunda necesidad de más profesionistas que cuenten con conocimientos sobre la discapacidad y no solo de la vejez, ya que accidentalmente se puede discriminar y consecuentemente limitar el desenvolvimiento de las personas que cuenten con alguna discapacidad. Así como también es una necesidad muy natural y general el poder ser activos desde diversos aspectos cotidianos, pero al contar con alguna característica que culturalmente sea rechazada es dañina para el desenvolvimiento de estas personas en un ambiente laboral formal.

#### 4.2 Lic. en Comercio y negocios globales. Fernando Ramírez

Sin duda alguna, fue más que placentera la convivencia con los adultos mayores en las casas de día. No cabe duda que el verdadero problema que existe con el adulto mayor, es la etiqueta que la sociedad les pone. La cultura juega un papel importante. Inclusive en las empresas. Ya que la mayoría los limita por su edad. Es por eso, que este primer acercamiento que se tuvo con los negocios cercanos a los centros de día fue importante. Para observar la disposición del sector privado en involucrarse, así como la misma disposición de los adultos mayores. Deja un buen sabor de boca, tanto de forma personal como profesional. El poder apreciar, y palpar la viabilidad de un proyecto con impacto social, por eso es importante cambiar las ideologías dañinas por unas reales y funcionales para la mayoría de los integrantes de la sociedad.

#### 4.3 Lic. en Comercio y negocios globales. Gabriel Torres Meléndez

Hoy en día se vive con la incertidumbre sobre qué es lo que haremos cuando lleguemos a la etapa de la vejez, realmente es de gran provecho trabajar con los adultos mayores debido a que nos abren una gran ventana a los problemas que enfrentaremos en un futuro, nosotros somos los responsables de generar cambios positivos en nuestra sociedad ya que vivimos en un mismo hogar (la tierra) por esto es que me llena de felicidad trabajar con los ancianos, el darme cuenta de qué es lo que necesitan y de cómo poder ayudarlos de la mejor manera posible. Más allá del trabajo profesional que se desarrolló en este proyecto, el servicio y el entusiasmo que se le dedicó fue lo más importante ya que para realizar mejor las cosas, se requiere pasión.

## 6. Bibliografía

Bergara, M., et al. (2003). *Economía para no economistas*. Montevideo, Uruguay: CLACSO.

Bordignon, N. A. (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erickson. El diagrama epigenético del adulto. *Revista Lasallista de investigación*. 2(2), (pp. 50-63).

Freire, C. y Ferradás, M. M. (2016). Autoaceptación, autonomía y dominio del entorno en la vejez. En Freire, C. y Ferradás, M. M. *Calidad de vida y bienestar en la vejez*. Madrid, España: Pirámide.

González, R., Valle, A., Arce, R. y Fariña, F. (2010). Calidad de vida, bienestar y salud. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/288653542\\_Calidad\\_de\\_vida\\_bienestar\\_y\\_salud](https://www.researchgate.net/publication/288653542_Calidad_de_vida_bienestar_y_salud)

Gonzalo, D. M. (2018). Colaboración público privada, la clave para la inclusión laboral de adultos mayores. *Diario Financiero*. Recuperado de: [https://www.df.cl/noticias/site/artic/20180720/asocfile/20180720105731/reportaje\\_e\\_c\\_df\\_jueves\\_19\\_de\\_julio\\_de\\_2018.pdf](https://www.df.cl/noticias/site/artic/20180720/asocfile/20180720105731/reportaje_e_c_df_jueves_19_de_julio_de_2018.pdf)

Marín, C. (2017). Adultos mayores: La fuerza laboral del futuro. Cámara Chilena Norteamericana de Comercio. Recuperado de: <https://www.amchamchile.cl/2017/09/adultos-mayores-la-fuerza-laboral-del-futuro/>

Muñoz, J. (2002). Psicología del envejecimiento e intervención psicosocial. En Muñoz, J. y Alix, C. (Ed.). *Psicología del envejecimiento*. (pp. 19-26). Madrid, España: Psicología pirámide.

Pérez, K. (1995). Exclusión social. *Diccionario de acción humanitaria y cooperación al desarrollo*.

Salazar, M. (2006). Psicología y envejecimiento: Retos pendientes en costa rica. *Revista Costarricense de Psicología*. 25(38), (pp. 23-35).

Sociedad de Geriatria y Gerontología de Chile. (2016). Los beneficios de una vejez trabajando. Recuperado de: <https://www.socgeriatria.cl/site/?p=302>

World Health Organization. (2018). Ageing and Health. Recuperado de: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

## Anexos

### Anexo 1: Hoja evaluativa para los negocios explorados

Esta es la hoja evaluativa oficial, con la que se basó la evaluación a las empresas para ver si son o no inclusivas con el adulto mayor.

		<b>Hoja Evaluativa</b> (Servicios)		Fecha:
				No. Serie:
<b>Favor de evaluar cada uno de los aspectos de forma Favorable, Poco Favorable o Nada Favorable.</b>				
Comparte cómo fue tu visita y compra en _____		Favorable	Poco Favorable	Nada Favorable
1. ¿Al entrar al establecimiento le reciben con algún: saludo, gesto o sonrisa cordial?				
2. A partir de su entrada al establecimiento. ¿Le ofrecieron ayuda durante los primeros 5 minutos?				
3. Al acudir con algún empleado, ¿Le resolvieron sus dudas con un lenguaje claro?				
4. En caso de no tener fácil acceso a algún producto/servicio, ¿Algún trabajador buscó ayudarlo?				
5. ¿Las etiquetas de los precios son legibles (se entiende todo)?				
6. ¿Cuenta el lugar con letreros legibles?				
7. ¿Respetaron los precios que anunciaban?				
8. En caso de tener alguna duda sobre el precio, fecha de caducidad, etc. ¿Supieron ayudarlo en menos de 15 minutos?				
9. El espacio con el que cuentan los pasillos, ¿Permite recorrerlos sin obstáculos ni tropiezos?				
10. ¿El establecimiento cuenta con pisos no resbaladizos?				
11. ¿El establecimiento cuenta con pocas escaleras o ninguna?				
12. ¿Fue fácil encontrar los productos deseados, o tuvo que pedir ayuda?				
13. Al pagar en caja, ¿Le atendieron cordialmente?				
14. ¿Tuvo problemas con la forma de pago (caja)?				
15. ¿Le vendieron la cantidad del producto que usted pago?				
16. ¿Se sintió apresurada(o) a la hora de pagar en caja?				
17. ¿El personal está capacitado para atender a adultos mayores con y sin discapacidad?				
18. Al estar en caja ¿hay fila (o prioridad) preferencial para la personas mayores?				
19. En general, ¿Tuvo una experiencia de compra segura?				
20. ¿El piso cuenta con material antiderrapante?				
21. *Contestar en caso de contar con una limitación o discapacidad motriz:				
A. El establecimiento en caso de necesitar barandales, ¿Cuenta con ellos?				
B. En caso de necesitar rampa para su acceso, ¿Cuenta con ellas?, y ¿Con la inclinación adecuada?				
C. En caso de contar con más de 2 niveles de escaleras, ¿Cuenta con elevador?				
Comentarios y observaciones:				
Evaluated por:	Supervisado por:	Resultado:	/21	
		Calificación:		
		Estado:		

## Anexo 2: Hoja evaluativa para los negocios explorados

Hoja evaluativa modelo piloto para aplicar, sin embargo, no cubre con todas las especificaciones para evaluar correctamente los lineamientos, además que el modo de calificar es nulo debido a que los adultos mayores son muy dadivosos a la hora de calificar con números.

### Hoja evaluativa

En la siguiente hoja evaluativa se muestran los lineamientos por sector, poniendo como ponderación del 1 al 10 la evaluación realizada por el aplicador bajo su criterio (1 como el más bajo y 10 como el más alto), al finalizar habrá un total ~~subpromedio~~ en cada sector, si el total es 6 o más, CAPAME podrá certificar a la institución evaluada como inclusiva con el adulto mayor.

Sector	No.	Lineamiento	Evaluación (1-10)
<i>Servicio</i>	1	<b>Atención Personalizada:</b> atención al cliente personalizada (cara a cara), amable y paciente.	
	2	<b>Comunicación:</b> el lenguaje debe ser cómodo y visible para los adultos mayores.	
	3	<b>Infraestructura:</b> El lugar deberá contar con buena iluminación, piso adherente, barandales y rampas.	
	4	<b>Precio:</b> la institución deberá mostrar de forma clara y respetar los precios que ofrece previo a la venta.	
	5	<b>Garantía:</b> deberá proporcionar seguridad al cliente devolviendo el dinero al cliente insatisfecho.	
	6	<b>Forma de pago:</b> debido a la necesidad del adulto mayor, el servicio deberá aceptar pagos en efectivo o tarjeta bancaria.	
	7	Total <del>subpromedio</del>	

### **Anexo 3: Resultado de las Hojas Evaluativas aplicadas a los negocios explorados**

Du le coto



Hoja Evaluativa (Servicios)

Fecha: 09/Julio/2019
No. Serie: 000003

Favor de evaluar cada uno de los aspectos de forma Favorable, Poco Favorable o Nada Favorable.

Table with 4 columns: Question, Favorable, Poco Favorable, Nada Favorable. Contains 21 evaluation items regarding service quality and accessibility.

Comentarios y observaciones:

Evaluado por: 14/07/19 de la P92 M.
Supervisado por: Gabriel Torres

Resultado: 16/21
Calificación: 76
Estado: APROBADO



**Hoja Evaluativa**  
(Servicios)

Fecha: 9 Julio 2019  
No. Serie: 000002

Favor de evaluar cada uno de los aspectos de forma Favorable, Poco Favorable o Nada Favorable.

Comparte cómo fue tu visita y compra en <u>DURAZO TAPACHIC</u>	Favorable	Poco Favorable	Nada Favorable
1. ¿Al entrar al establecimiento le reciben con algún: saludo, gesto o sonrisa cordial?	/		
2. A partir de su entrada al establecimiento. ¿Le ofrecieron ayuda durante los primeros 5 minutos?	/		
3. Al acudir con algún empleado, ¿Le resolvieron sus dudas con un lenguaje claro?	/		
4. En caso de no tener fácil acceso a algún producto/servicio, ¿Algún trabajador buscó ayudarlo?	/		
5. ¿Las etiquetas de los precios son legibles (se entiende todo)?		/	
6. ¿Cuenta el lugar con letreros legibles?			/
7. ¿Respetaron los precios que anunciaban?		/	
8. En caso de tener alguna duda sobre el precio, fecha de caducidad, etc, ¿Supieron ayudarlo en menos de 15 minutos?	/		
9. El espacio con el que cuentan los pasillos, ¿Permite recorrerlos sin obstáculos ni tropiezos?		/	
10. ¿El establecimiento cuenta con pisos no resbaladizos?			/
11. ¿El establecimiento cuenta con pocas escaleras o ninguna?		/	
12. ¿Fue fácil encontrar los productos deseados, o tuvo que pedir ayuda?			/
13. Al pagar en caja, ¿Le atendieron cordialmente?	/		
14. ¿Tuvo problemas con la forma de pago (caja)?	/		
15. ¿Le vendieron la cantidad del producto que usted pago?	/		
16. ¿Se sintió apresurada(o) a la hora de pagar en caja?	/		
17. ¿El personal está capacitado para atender a adultos mayores con y sin discapacidad?	/		
18. Al estar en caja ¿hay fila (o prioridad) preferencial para la personas mayores?			/
19. En general, ¿Tuvo una experiencia de compra segura?	/		
20. ¿El piso cuenta con material antiderrapante?			/
21. *Contestar en caso de contar con una limitación o discapacidad motriz:			
A. El establecimiento en caso de necesitar barandales, ¿Cuenta con ellos?			
B. En caso de necesitar rampa para su acceso, ¿Cuenta con ellas?, y ¿Con la inclinación adecuada?			
C. En caso de contar con más de 2 niveles de escaleras, ¿Cuenta con elevador?			

Comentarios y observaciones:

que pongan precios legibles en los productos

Evaluado por:	Supervisado por:	Resultado:	13 / 21
<u>Mónica Escobar</u>	<u>Sofía Morgenroth.</u>	Calificación:	<u>62</u>
		Estado:	<u>APROBADO</u>



**Hoja Evaluativa**  
(Servicios)

Fecha:

9-Julio-2019

No. Serie:

000003

Favor de evaluar cada uno de los aspectos de forma Favorable, Poco Favorable o Nada Favorable.

Comparte cómo fue tu visita y compra en <u>Dulcería</u>	Favorable	Poco Favorable	Nada Favorable
1. ¿Al entrar al establecimiento le reciben con algún: saludo, gesto o sonrisa cordial?		X	
2. A partir de su entrada al establecimiento. ¿Le ofrecieron ayuda durante los primeros 5 minutos?			X
3. Al acudir con algún empleado, ¿Le resolvieron sus dudas con un lenguaje claro?		X	
4. En caso de no tener fácil acceso a algún producto/servicio, ¿Algún trabajador buscó ayudarlo?	X		
5. ¿Las etiquetas de los precios son legibles (se entiende todo)?	X		
6. ¿Cuenta el lugar con letreros legibles?		X	
7. ¿Respetaron los precios que anunciaban?		X	
8. En caso de tener alguna duda sobre el precio, fecha de caducidad, etc, ¿Supieron ayudarlo en menos de 15 minutos?	X		
9. El espacio con el que cuentan los pasillos, ¿Permite recorrerlos sin obstáculos ni tropiezos?	X		
10. ¿El establecimiento cuenta con pisos no resbaladizos?			X
11. ¿El establecimiento cuenta con pocas escaleras o ninguna?			
12. ¿Fue fácil encontrar los productos deseados, o tuvo que pedir ayuda?		X	
13. Al pagar en caja. ¿Le atendieron cordialmente?	X		
14. ¿Tuvo problemas con la forma de pago (caja)?		X	
15. ¿Le vendieron la cantidad del producto que usted pago?		X	
16. ¿Se sintió apresurada(o) a la hora de pagar en caja?			X
17. ¿El personal está capacitado para atender a adultos mayores con y sin discapacidad?	X		
18. Al estar en caja ¿hay fila (o prioridad) preferencial para la personas mayores?	X		
19. En general, ¿Tuvo una experiencia de compra segura?	X		
20. ¿El piso cuenta con material antiderrapante?		X	
21. *Contestar en caso de contar con una limitación o discapacidad motriz:			
A. El establecimiento en caso de necesitar barandales, ¿Cuenta con ellos?			
B. En caso de necesitar rampa para su acceso, ¿Cuenta con ellas?, y ¿Con la inclinación adecuada?		X	
C. En caso de contar con más de 2 niveles de escaleras, ¿Cuenta con elevador?			X

Comentarios y observaciones:

VENTILACION ESTACIONA - SI HAY CAMARA

Evaluado por:

Gloria Urrea

Supervisado por:

Fernando R.

Resultado:

/21

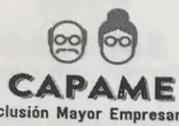
Calificación:

54.7

Estado:

NO APROBADO

BASAR



Hoja Evaluativa (Servicios)

Fecha: 09/Julio/2019  
No. Serie: 000005

Favor de evaluar cada uno de los aspectos de forma Favorable, Poco Favorable o Nada Favorable.

Comparte cómo fue tu visita y compra en	Favorable	Poco Favorable	Nada Favorable
1. ¿Al entrar al establecimiento le reciben con algún: saludo, gesto o sonrisa cordial?			X
2. A partir de su entrada al establecimiento. ¿Le ofrecieron ayuda durante los primeros 5 minutos?			X
3. Al acudir con algún empleado, ¿Le resolvieron sus dudas con un lenguaje claro?		X	
4. En caso de no tener fácil acceso a algún producto/servicio, ¿Algún trabajador buscó ayudarlo?		X	
5. ¿Las etiquetas de los precios son legibles (se entiende todo)?		X	
6. ¿Cuenta el lugar con letreros legibles?		X	X
7. ¿Respetaron los precios que anunciaban?			X
8. En caso de tener alguna duda sobre el precio, fecha de caducidad, etc, ¿Supieron ayudarlo en menos de 15 minutos?		X	
9. El espacio con el que cuentan los pasillos, ¿Permite recorrerlos sin obstáculos ni tropiezos?			X
10. ¿El establecimiento cuenta con pisos no resbaladizos?			X
11. ¿El establecimiento cuenta con pocas escaleras o ninguna?			X
12. ¿Fue fácil encontrar los productos deseados, o tuvo que pedir ayuda?		X	
13. Al pagar en caja, ¿Le atendieron cordialmente?		X	
14. ¿Tuvo problemas con la forma de pago (caja)?			X
15. ¿Le vendieron la cantidad del producto que usted pago?			X
16. ¿Se sintió apresurada(o) a la hora de pagar en caja?		X	
17. ¿El personal está capacitado para atender a adultos mayores con y sin discapacidad?		X	
18. Al estar en caja ¿hay fila (o prioridad) preferencial para la personas mayores?			X
19. En general, ¿Tuvo una experiencia de compra segura?			X
20. ¿El piso cuenta con material antiderrapante?			X

21. *Contestar en caso de contar con una limitación o discapacidad motriz:			
A. El establecimiento en caso de necesitar barandales, ¿Cuenta con ellos?			X
B. En caso de necesitar rampa para su acceso, ¿Cuenta con ellas?, y ¿Con la inclinación adecuada?			X
C. En caso de contar con más de 2 niveles de escaleras, ¿Cuenta con elevador?			X

Comentarios y observaciones: PREGUNTE SOBRE UN MUEBLE? y ME COMENTARON EL JUEVES LLEGAN

Evaluado por: Gloria Orrego M.  
Supervisado por: Fernando Ramirez

Resultado: 4.5 /21  
Calificación: 21.5  
Estado: NO APROBADO



**Hoja Evaluativa**  
(Servicios)

Fecha:

9 JUNIO 2019

No. Serie:

000006

Favor de evaluar cada uno de los aspectos de forma Favorable, Poco Favorable o Nada Favorable.

Comparte cómo fue tu visita y compra en <u>Bueno</u>	Favorable	Poco Favorable	Nada Favorable
1. ¿Al entrar al establecimiento le reciben con algún: saludo, gesto o sonrisa cordial?			/
2. A partir de su entrada al establecimiento. ¿Le ofrecieron ayuda durante los primeros 5 minutos?			/
3. Al acudir con algún empleado, ¿Le resolvieron sus dudas con un lenguaje claro?	/		/
4. En caso de no tener fácil acceso a algún producto/servicio, ¿Algún trabajador buscó ayudarlo?			/
5. ¿Las etiquetas de los precios son legibles (se entiende todo)?			/
6. ¿Cuenta el lugar con letreros legibles?			/
7. ¿Respetaron los precios que anunciaban?		/	
8. En caso de tener alguna duda sobre el precio, fecha de caducidad, etc, ¿Supieron ayudarlo en menos de 15 minutos?		/	
9. El espacio con el que cuentan los pasillos, ¿Permite recorrerlos sin obstáculos ni tropiezos?			/
10. ¿El establecimiento cuenta con pisos no resbaladizos?			/
11. ¿El establecimiento cuenta con pocas escaleras o ninguna?	/		/
12. ¿Fue fácil encontrar los productos deseados, o tuvo que pedir ayuda?	/		
13. Al pagar en caja, ¿Le atendieron cordialmente?		/	
14. ¿Tuvo problemas con la forma de pago (caja)?		/	
15. ¿Le vendieron la cantidad del producto que usted pago?		/	
16. ¿Se sintió apresurada(o) a la hora de pagar en caja?		/	
17. ¿El personal está capacitado para atender a adultos mayores con y sin discapacidad?			/
18. Al estar en caja ¿hay fila (o prioridad) preferencial para la personas mayores?			/
19. En general, ¿Tuvo una experiencia de compra segura?			/
20. ¿El piso cuenta con material antiderrapante?			/
21. *Contestar en caso de contar con una limitación o discapacidad motriz:			
A. El establecimiento en caso de necesitar barandales, ¿Cuenta con ellos?			
B. En caso de necesitar rampa para su acceso, ¿Cuenta con ellas?, y ¿Con la inclinación adecuada?			
C. En caso de contar con más de 2 niveles de escaleras, ¿Cuenta con elevador?			
Comentarios y observaciones:			
- pasillos reducidos			
Evaluado por:	Supervisado por:	Resultado:	6 / 21
Mónica Escobar	Sofía Morgan	Calificación:	28.5
		Estado:	NO APROBADO



**Hoja Evaluativa**  
(Servicios)

*Jessy*

Fecha: *10-Julio-2019*  
No. Serie: *000008*

Favor de evaluar cada uno de los aspectos de forma Favorable, Poco Favorable o Nada Favorable.

Comparte cómo fue tu visita y compra en <i>Carnicería Jessy</i>	Favorable	Poco Favorable	Nada Favorable
1. ¿Al entrar al establecimiento le reciben con algún: saludo, gesto o sonrisa cordial?	✓		
2. A partir de su entrada al establecimiento. ¿Le ofrecieron ayuda durante los primeros 5 minutos?	✓		
3. Al acudir con algún empleado, ¿Le resolvieron sus dudas con un lenguaje claro?	✓		
4. En caso de no tener fácil acceso a algún producto/servicio, ¿Algún trabajador buscó ayudarlo?	✓		
5. ¿Las etiquetas de los precios son legibles (se entiende todo)?	X		
6. ¿Cuenta el lugar con letreros legibles?	X		
7. ¿Respetaron los precios que anunciaban?	X		
8. En caso de tener alguna duda sobre el precio, fecha de caducidad, etc, ¿Supieron ayudarlo en menos de 15 minutos?	✓		
9. El espacio con el que cuentan los pasillos, ¿Permite recorrerlos sin obstáculos ni tropiezos?	✓		
10. ¿El establecimiento cuenta con pisos no resbaladizos?	✓		
11. ¿El establecimiento cuenta con pocas escaleras o ninguna?	✓		
12. ¿Fue fácil encontrar los productos deseados, o tuvo que pedir ayuda?	✓		
13. Al pagar en caja, ¿Le atendieron cordialmente?	✓		
14. ¿Tuvo problemas con la forma de pago (caja)?	✓		
15. ¿Le vendieron la cantidad del producto que usted pago?	✓		
16. ¿Se sintió apresurada(o) a la hora de pagar en caja?	NO		
17. ¿El personal está capacitado para atender a adultos mayores con y sin discapacidad?	SI		
18. Al estar en caja ¿hay fila (o prioridad) preferencial para la personas mayores?	NO hay preferencia		
19. En general, ¿Tuvo una experiencia de compra segura?	SI		
20. ¿El piso cuenta con material antiderrapante?	SI		
21. *Contestar en caso de contar con una limitación o discapacidad motriz:			
A. El establecimiento en caso de necesitar barandales, ¿Cuenta con ellos?			
B. En caso de necesitar rampa para su acceso, ¿Cuenta con ellas?, y ¿Con la inclinación adecuada?			
C. En caso de contar con más de 2 niveles de escaleras, ¿Cuenta con elevador?			

Comentarios y observaciones:

*NO todo esta muy Bien*

evaluado por: *Adela Gomez Robles*  
Supervisado por: *Gabriel Torres*

Resultado: *15* /21  
Calificación: *71.4*  
Estado:  *Aprobado* ✓

Favor de evaluar cada uno de los aspectos de forma Favorable, Poco Favorable o Nada Favorable.

Comparte cómo fue tu visita y compra en <u>Camelio Jessy</u>	Favorable	Poco Favorable	Nada Favorable
1. ¿Al entrar al establecimiento le reciben con algún: saludo, gesto o sonrisa cordial?	<input checked="" type="checkbox"/>		
2. A partir de su entrada al establecimiento. ¿Le ofrecieron ayuda durante los primeros 5 minutos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3. Al acudir con algún empleado, ¿Le resolvieron sus dudas con un lenguaje claro?	<input checked="" type="checkbox"/>		
4. En caso de no tener fácil acceso a algún producto/servicio, ¿Algún trabajador buscó ayudarlo?	<input checked="" type="checkbox"/>		
5. ¿Las etiquetas de los precios son legibles (se entiende todo)?			<input checked="" type="checkbox"/>
6. ¿Cuenta el lugar con letreros legibles?			<input checked="" type="checkbox"/>
7. ¿Respetaron los precios que anunciaban?	<input checked="" type="checkbox"/>		
8. En caso de tener alguna duda sobre el precio, fecha de caducidad, etc, ¿Supieron ayudarlo en menos de 15 minutos?		<input checked="" type="checkbox"/>	
9. El espacio con el que cuentan los pasillos, ¿Permite recorrerlos sin obstáculos ni tropiezos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
10. ¿El establecimiento cuenta con pisos no resbaladizos?		<input checked="" type="checkbox"/>	
11. ¿El establecimiento cuenta con pocas escaleras o ninguna?	<input checked="" type="checkbox"/>		
12. ¿Fue fácil encontrar los productos deseados, o tuvo que pedir ayuda?	<input checked="" type="checkbox"/>		
13. Al pagar en caja, ¿Le atendieron cordialmente?	<input checked="" type="checkbox"/>		
14. ¿Tuvo problemas con la forma de pago (caja)?	<input checked="" type="checkbox"/>		
15. ¿Le vendieron la cantidad del producto que usted pago?		<input checked="" type="checkbox"/>	
16. ¿Se sintió apresurada(o) a la hora de pagar en caja?	<input checked="" type="checkbox"/>		
17. ¿El personal está capacitado para atender a adultos mayores con y sin discapacidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		
18. Al estar en caja ¿hay fila (o prioridad) preferencial para las personas mayores?	<input checked="" type="checkbox"/>		
19. En general, ¿Tuvo una experiencia de compra segura?	<input checked="" type="checkbox"/>		
20. ¿El piso cuenta con material antiderrapante?			<input checked="" type="checkbox"/>
21. *Contestar en caso de contar con una limitación o discapacidad motriz:			
A. El establecimiento en caso de necesitar barandales, ¿Cuenta con ellos?			<input checked="" type="checkbox"/>
B. En caso de necesitar rampa para su acceso, ¿Cuenta con ellas?, y ¿Con la inclinación adecuada?	<input checked="" type="checkbox"/>		
C. En caso de contar con más de 2 niveles de escaleras, ¿Cuenta con elevador?			<input checked="" type="checkbox"/>
Comentarios y observaciones:			
Evaluated por:	Supervisado por:	Resultado:	<u>15.5/21</u>
<u>Evo. J. Sangra. W.</u>	<u>Gabriel Torres</u>	Calificación:	<u>73.8</u>
		Estado:	<u>APROBADO</u>



**Hoja Evaluativa**  
(Servicios)

Fecha: 10 de Julio de 2019  
No. Serie: 000011

Favor de evaluar cada uno de los aspectos de forma Favorable, Poco Favorable o Nada Favorable.

Comparte cómo fue tu visita y compra en <i>Abajotes Javier</i>	Favorable	Poco Favorable	Nada Favorable
1. ¿Al entrar al establecimiento le reciben con algún: saludo, gesto o sonrisa cordial?		✓	
2. A partir de su entrada al establecimiento. ¿Le ofrecieron ayuda durante los primeros 5 minutos?	✓		
3. Al acudir con algún empleado, ¿Le resolvieron sus dudas con un lenguaje claro?	✓		
4. En caso de no tener fácil acceso a algún producto/servicio, ¿Algún trabajador buscó ayudarlo?		✓	
5. ¿Las etiquetas de los precios son legibles (se entiende todo)?			✓
6. ¿Cuenta el lugar con letreros legibles?			✓
7. ¿Respetaron los precios que anunciaban?	✓		
8. En caso de tener alguna duda sobre el precio, fecha de caducidad, etc, ¿Supieron ayudarlo en menos de 15 minutos?		✓	
9. El espacio con el que cuentan los pasillos, ¿Permite recorrerlos sin obstáculos ni tropiezos?			✓
10. ¿El establecimiento cuenta con pisos no resbaladizos?		✓	
11. ¿El establecimiento cuenta con pocas escaleras o ninguna?			✓
12. ¿Fue fácil encontrar los productos deseados, o tuvo que pedir ayuda?	✓		
13. Al pagar en caja, ¿Le atendieron cordialmente?		✓	
14. ¿Tuvo problemas con la forma de pago (caja)?	✓		
15. ¿Le vendieron la cantidad del producto que usted pago?	✓		
16. ¿Se sintió apresurada(o) a la hora de pagar en caja?		✓	
17. ¿El personal está capacitado para atender a adultos mayores con y sin discapacidad?			✓
18. Al estar en caja ¿hay fila (o prioridad) preferencial para la personas mayores?			✓
19. En general, ¿Tuvo una experiencia de compra segura?	✓		
20. ¿El piso cuenta con material antiderrapante?			✓
21. *Contestar en caso de contar con una limitación o discapacidad motriz:			
A. El establecimiento en caso de necesitar barandales, ¿Cuenta con ellos?			✓
B. En caso de necesitar rampa para su acceso, ¿Cuenta con ellas?, y ¿Con la inclinación adecuada?			✓
C. En caso de contar con más de 2 niveles de escaleras, ¿Cuenta con elevador?			✓

Comentarios y observaciones:

¿ El local cuenta con el espacio suficiente para caminar ?

Evaluado por:	Supervisado por:	Resultado:	10 / 21
Fco. J. Sangua. M.	Fernando R.	Calificación:	47.6
		Estado:	No Aprobado



**Hoja Evaluativa**  
(Servicios)

Fecha: 10 - Julio - 2019  
No. Serie: 000013

Favor de evaluar cada uno de los aspectos de forma Favorable, Poco Favorable o Nada Favorable.

Comparte cómo fue tu visita y compra en <i>Arrotes Javier</i>	Favorable	Poco Favorable	Nada Favorable
1. ¿Al entrar al establecimiento le reciben con algún: saludo, gesto o sonrisa cordial?	NO		
2. A partir de su entrada al establecimiento. ¿Le ofrecieron ayuda durante los primeros 5 minutos?	NO		
3. Al acudir con algún empleado, ¿Le resolvieron sus dudas con un lenguaje claro?	SI		
4. En caso de no tener fácil acceso a algún producto/servicio, ¿Algún trabajador buscó ayudarlo?	SI		
5. ¿Las etiquetas de los precios son legibles (se entiende todo)?	SI		
6. ¿Cuenta el lugar con letreros legibles?	NO		
7. ¿Respetaron los precios que anunciaban?	NO		
8. En caso de tener alguna duda sobre el precio, fecha de caducidad, etc, ¿Supieron ayudarlo en menos de 15 minutos?	SI		
9. El espacio con el que cuentan los pasillos, ¿Permite recorrerlos sin obstáculos ni tropiezos?	SI		
10. ¿El establecimiento cuenta con pisos no resbaladizos?	SI		
11. ¿El establecimiento cuenta con pocas escaleras o ninguna?	SI		
12. ¿Fue fácil encontrar los productos deseados, o tuvo que pedir ayuda?	SI		
13. Al pagar en caja, ¿Le atendieron cordialmente?	SI		
14. ¿Tuvo problemas con la forma de pago (caja)?	NO		
15. ¿Le vendieron la cantidad del producto que usted pago?	SI		
16. ¿Se sintió apresurada(o) a la hora de pagar en caja?	NO		
17. ¿El personal está capacitado para atender a adultos mayores con y sin discapacidad?	SI		
18. Al estar en caja ¿hay fila (o prioridad) preferencial para las personas mayores?	NO		
19. En general, ¿Tuvo una experiencia de compra segura?	SI		
20. ¿El piso cuenta con material antiderrapante?	SI		
<i>todo bien y muy economico</i>			
21. *Contestar en caso de contar con una limitación o discapacidad motriz:			
A. El establecimiento en caso de necesitar barandales, ¿Cuenta con ellos?			
B. En caso de necesitar rampa para su acceso, ¿Cuenta con ellas?, y ¿Con la inclinación adecuada?			
C. En caso de contar con más de 2 niveles de escaleras, ¿Cuenta con elevador?			

Comentarios y observaciones:

*Espacio Muy Reducido*

Evaluated por: *Adela Gomez Robles*  
Supervised por: *Fernando R.*

Resultado: *13* /21-  
Calificación: *61.9*  
Estado: *No. Aprobado*