

**EDUCACIÓN INTEGRAL EN LOS CENTROS DE
REHABILITACIÓN PARA PERSONAS CON SÍNDROME DE
DOWN**

**IRMA HERNÁNDEZ
LUZ MARINA TALAIGUA**

Asesor Metodológico:
Jaime Fuentes

Asesor de Contenido:
Carlos Ricaurte

**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
FACULTAD DE INGENIERIA COMERCIAL
X SEMESTRE
BARRANQUILLA
2002**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Dra. Claudia Mora
Decana de la Facultad

Dra, Diana Barceló
Secretaria Académica

Dr. Roberto Ossio
Jefe de Investigación

Dr. Ricardo Simanca
Coordinador de Profesores

Dr. Carlos Ricauter
Asesor

Barranquilla, Junio de 2002

AGRADECIMIENTOS

A la Doctora Claudia Mora y la Doctora Diana Barceló por estar presente allí siempre que las hemos necesitado.

Al docente, Carlos Ricaurte, Asesor de Contenido por brindarnos su apoyo colaboración, tiempo y asesoría para que este proyecto fuera posible.

Al docente Jaime Fuentes por su constante dedicación y a todas las personas que de una u otra forma ayudaron para que fuera posible la realización de el proyecto.

DEDICATORIA

Con gran aprecio dedicamos este proyecto.

A Dios que nos dio la sabiduría y entendimiento para desarrollar paso a paso este proyecto.

A nuestros padres por su activa colaboración y estímulo que día a día nos aprecian para seguir adelante en nuestra carrera.

CONTENIDO

	Pág
INTRODUCCIÓN	9
0 GENERALIDADES DEL PROYECTO	
0.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
0.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	13
0.3. JUSTIFICACIÓN	14
0.4. OBJETIVOS	16
0.4.1. Objetivos General	16
0.4.2. Objetivos Especificos	16
0.5. MARCO DE REFERENCIA	17
0.5.1. Marco Teórico	17
0.5.2. Marco Histórico	18
0.5.3. Marco Conceptual	19
0.6. Hipótesis	20
0.6.1. Variables – Indicadores	20
0.7. MÉTODO DE ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS	22
0.7.1. Validez y Confiabilidad	22
0.8. ASPECTO METODOLOGICO	23
0.8.1. Tipo de Estudio	23

0.8.2. Método	23
0.8.3. Técnicas	23
0.9. CAPITULOS	25
0.10. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	26
0.10.1. Recursos Disponibles	26
0.11. PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN	27
0.12. CRONOGRAMA	28
1. CAPITULO	
“ANÁLISIS SECTORIAL DE LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN PARA NIÑOS CON SÍNDROME DE DOWN EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA	29
1.1. ENTIDADES QUE OFRECEN EL SERVICIO	33
1.2. CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR	36
1.3. PERSPECTIVAS DE LOS SERVICIOS PARA LA REHA- BILITACION DE NIÑOS CON SÍNDROME DOWN EN CIUDAD DE BARRANQUILLA	37
1.3.1. Principales usuarios	38
1.3.2. Barreras de ingreso que enfrenta el sector	38
1.3.2.1. La Prestación de los servicios	39
1.3.2.2. La inversión requerida	39
1.3.2.3. Es un servicio especializado	40
1.3.2.4. El posicionamiento de algunos centros	40
1.3.3. Las posibilidades de nuevos prestadores del servicio	40
1.3.4. La rivalidad actual de los centros prestadores	40
1.3.5. Poder de negociación de los clientes	42
1.3.6. Poder de negociación de los profesionales requeridos	43

2. CAPITULO	
ANÁLISIS DE COMPETITIVIDAD DE LOS CENTROS DE REHABILITACIÓN	44
2.1. COMO FUNCIONAN	44
2.2. QUIENES SON LOS USUARIOS POTENCIALES	45
2.3. CRITERIOS PARA ADQUIRIR LOS SERVICIOS DE LOS CENTROS	46
2.3.1. Fortalezas de los servicios que prestan los centros	46
2.3.2. Debilidades de los centros	47
2.3.2.1. Formas posibles de superar las debilidades en los centros	48
2.3.3. Ventajas que brindan los centros	48
2.4. AMENAZA ANTE NUEVAS ALTERNATIVAS	49
CAPITULO 3	
FACTORES QUE AFECTAN LOS SERVICIOS DE REHABILITACION PARA NIÑOS CON SÍNDROME DE DOWN	50
3.1. AREA GEOGRAFICA INVESTIGACIÓN DE LOS CENTROS	51
3.2. CAPACIDAD DE LOS NIÑOS QUE EXISEN EN LOS CENTROS	52
3.3. NIVEL DE NIÑOS ATENDIDOS	52
3.4. NIVEL FINANCIERO DE LOS CENTROS	53
3.5. COSTOS DE LOS SERVICIOS	53
3.6. PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DE LOS DIFERENTES CENTROS	54
3.7. ESTRATEGIAS DE VENTAS DEL SERVICIO	55
CAPITULO 4	

EL MERCADO DE LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN PARA NIÑOS CON SÍNDROMES DE DOWN CARACTERIZA- CION	56
4.1. EL SERVICIO	56
4.1.1. Unidades en que se transa el servicio	56
4.1.2. Usos principales del servicio	57
4.1.3. Los canales del servicio	57
4.1.4. Las debilidades del servicio	57
4.1.5. Ventajas y desventajas del servicio de rehabilitación con exclusividad para niños con el Síndrome de Down	58
4.1.6. Servicios competidores o sustitutos	58
4.2. LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE REHABILITA- CION ESPECIALIZADOS	58
4.2.1. Ubicación de los clientes	59
4.2.2. Estrategias para evitar la falta de interés	59
4.3. LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS FRENTE AL SERVICIO ACTUAL	59
4.3.1. Capacidad de Producción de la competencia	59
4.3.2. Capacidad financiera de los oferentes actuales	59
4.3.3. La imagen ante los clientes	60
4.3.4. Las razones de preferir el servicio	60
4.3.5. Precios de la competencia	60
4.3.6. Las limitaciones del servicio actual	61
4.3.7. Posibilidades de solución a las limitaciones del servicio actual	61
4.3.8. Estrategias de venta de los centros actuales	61

4.3.9. Liderazgo de marcas	62
4.4. PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO	62
4.4.1. Razones que posibilitan obtener participación en el mercado	62
4.4.2. Participación del nuevo servicio en tres años	62
4.5. ESTRATEGIAS DE MERCADEO	63
4.5.1. Estrategias de venta de servicio de rehabilitación especializado	63
4.5.2. Características del servicio que se deben enfatizar en las ventas del servicio	63
4.5.3. Conceptos para motivar las ventas del servicio	64
4.5.4. El cubrimiento geográfico inicial	64
4.5.5. Pautas para establecer los contactos	64
4.5.6. Definición de los clientes reales iniciales	64
4.5.7. Clientes a quienes se les debe emplear el mayor esfuerzo	64
4.5.8. Clientes especiales	65
4.5.9. De ampliación geográfica	65
4.6. ESTRATEGIAS DE PRECIO	65
4.6.1. Políticas de precios de la competencia	65
4.6.2. Posibilidad de precio competitivo	66
4.6.3. Justificación para manejar precios diferentes	66
4.6.4. Descuentos por volumen y pronto pago	66
4.7. ESTRATEGIA PROMOCIONAL	66
4.7.1. Ideas básicas a presentar en la promoción	66
4.7.2. Mecanismos propuestos para llamar la atención de los clientes	67

4.7.3. Mecanismos propuestos para ayuda a las ventas	67
4.7.4. Programa de anuncios y valor	67
4.8. POLÍTICA DE SERVICIOS	67
4.8.1. Tipo de servicios a clientes	67
4.8.2. Mecanismos de atención a clientes	67
4.8.3. Términos de las garantías	68
4.8.4. Políticas de cobro a servicios	68
CONCLUSIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios de rehabilitación para niños con Síndrome de Down que actualmente prestan los centros ubicados en la ciudad de Barranquilla carecen de la tecnología adecuada para ofrecer un servicio de las calidades similares a otras regiones del mundo.

En otros países, e inclusive en Bogotá, como España , Honduras, Ecuador, México y Guatemala, encontramos ejemplos de niños y jóvenes rehabilitados que se destacan en diferentes habilidades sin ninguna dificultad hasta para tener vida de pareja y llevar relaciones sociales normales.

La apertura de espacios para las personas con discapacidad es tangible si se gesta desde el interior de las organizaciones formales e informales, las comunidades deben arbitrar recursos y movilizarse estratégicamente para lograr el bienestar del individuo y ascenso en la comunidad con base en los derechos humanos.

El presente estudio comprende el análisis sectorial de los centros de rehabilitación de niños con retraso mental, con problemas sicomotriz,

dificultad de lenguaje y parálisis cerebral existentes en la ciudad y que indistintamente atienden pacientes con Síndrome de Down..

La investigación tiene como fin estudiar y enfatizar el manejo social que le dan a los centros y la importancia de contar con una institución en la cual los niños con síndrome de Down se puedan vincular de manera efectiva y especializada.

0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con el presente trabajo se analizarán los problemas que se presentan, en el sistema de desarrollo en las personas con síndrome de Down. Los niños nacen con niveles distintos y potencias a desarrollar, sólo podemos esforzarnos en asegurar que no ocurra nada que lo impida y que haga todo lo posible para fortalecer el desarrollo.

La idea es que podamos evitar que estos niños no sean tan deficientes como estudios anteriores han asegurado y han hecho inclinar la balanza de un pesimismo inapropiado aun optimismo quizá no justificado.

Se ha visto a muchos padres angustiarse ya que sus hijos no progresan, como otros o parecen detenerse a estar estancados. A menudo se culpan ellos mismos por no haber hecho lo suficiente o culpan a sus escuelas o a los profesores que lo que parece un fracaso en el aprendizaje puede ser cierto pero no lo es necesariamente. Hay que echarle una parte de culpa por esta angustia a la forma en que nosotros argumentamos a favor de la educación que damos la impresión de que si le enseñamos a ellos todos acabarán discapacitados profundos.

Antes esta problemática, los profesionales en la salud y la educación participan en el proceso investigativo, ya que mediante este se obtienen conocimientos concretos y objetivos sobre las causas que originan esta problemática, las cuales forman las bases para planea recomendaciones que conlleven al avance y beneficio de las personas con síndrome de Down en la ciudad de Barranquilla.

0.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

- ⊗ ¿ De que manera se le podría brindar la educación adecuada que requieren las personas con síndrome Down en la ciudad de Barranquilla?.

 - ⊗ ¿ Cómo podríamos brindarle la educación adecuada a las personas con síndrome Down en la ciudad de Barranquilla?

 - ⊗ ¿ Qué recursos son necesarios para la formación integral y para el desarrollo educativo y social de la persona con síndrome Down?.
-

0.3 JUSTIFICACION

Hoy en día se aceptan los términos retraso mental y discapacidad intelectual que se ha generalizado el empleo de la frase “niños con discapacidades en el aprendizaje”, el retraso implica un desarrollo lento. El término de discapacidad intelectual se refiere a la idea de que el niño tiene dificultades en el aprendizaje y en la comprensión debido de algún tipo de impedimento, el niño no será capaz de hacer muchas de las cosas que la mayoría de la gente puede llegar a hacer, por ejemplo un hombre que sólo tiene una pierna tiene el impedimento que le falta una pierna pero el grado de invalidez que lo produce dependerá del grado de compensación que lo logre con el empleo de la pierna artificial y de lo que no pueda hacer a pesar de su voluntad.³

Es por eso que se intenta reducir el retraso mental utilizando una enseñanza especial para acelerar el desarrollo; igualmente se intenta reducir la discapacidad a base de enseñar o encontrar formas de compensación.

En esta investigación se implementaron fuentes primarias como la entrevista especializada en esta materia psicólogos, médicos, fisioterapeutas, directores de centros de rehabilitación en la ciudad, etc., a través de fuentes secundarias como consultas en Internet, libros especializados en

³ Tomado del libro Síndrome de Down Capítulo 7 pág. 159

la enfermedad, diccionarios médicos con la cual se busca obtener la información explicativa para la aplicación de este proyecto.

Las personas con síndrome Down necesitan ayuda pero también pueden prestarla y es en esta posibilidad de prestar ayuda de ser útiles para los demás donde hay para ellos una buena ocasión de autoestima de vivir, una vida con plenitud.

Por esto la idea de la educación para personas con síndrome de Down en Barranquilla es muy importante ya que aquí no existen centros especializados únicamente para atender estos casos. Los que actualmente existen, brindan ayuda a los niños que presentan cualquier tipo de necesidades especiales, y en donde hay que tener en cuenta que cada necesidad especial recibe un trato diferente.

0.4 OBJETIVOS

0.4.1 Objetivo General.

- ⊗ Estructurar un plan normativo que brinde pautas claras para la formación integral para las personas que padecen síndrome de Down.

0.4.2 Objetivos Específicos.

- ⊗ Analizar la situación actual en Barranquilla en cuanto a la formación integral para las personas con síndrome Down.
 - ⊗ Determinar que ramas de la ciencia se encargan de brindar soluciones a las personas con síndrome Down.
 - ⊗ Trabajar por la mejora de la calidad de vida de las personas con síndrome Down y conseguir para ellas una integración social y real.
-

0.5 MARCO DE REFERENCIA

0.5.1 Marco Teórico. Langdon Down autor de varios libros referentes al síndrome Down, reconoció la importancia de la enseñanza desde el principio, a las personas con este síndrome.

La mayoría de los niños con síndrome Down eran clasificados como ineducables, y los profesores y educadores ignoraban en gran parte el campo de la discapacidad intelectual. Por lo tanto la mayoría de los primeros trabajos y artículos sobre el síndrome de Down salían del campo médico.

Comprensiblemente estos escritos reflejaban sus creencias y sus intereses, se ponían el énfasis en las características físicas y los aspectos médicos eran importantes para el diagnóstico y la salud, y eran más bien limitados pesimistas sobre el tema del desarrollo mental y social. Raramente se insinuaba que se podía ayudar mediante el entrenamiento a los padres se les decía que no había mucho que se pudiera hacer para aliviar los efectos de la discapacidad intelectual; muchos aceptaban esto y le proporcionaban al niño menos estímulo y actividad que a los niños normales.

Debido a estos pensamientos se llevaron a cabo muchos estudios distintos para suministrar actividades bien programadas con el fin de

estimular el desarrollo físico y mental de estos niños en los primeros años.

También se llevaron a cabo estudios en distintas partes del mundo, al final de los años sesenta y setenta con familias que tenían un bebé con síndrome Down y revelaron niveles de desarrollo mental y social más alto en cooperación con aquellos que no tuvieron una estimulación precoz de forma sistemática¹.

0.5.2 Marco Histórico. Antes de 1971, una investigación reveló, que la mayoría de los niños con síndrome de Down en Gran Bretaña acudían a los centros de entrenamientos para menores porque se consideraban ineducables e incapaces de extraer beneficio alguno de la educación. Es posible que estos centros no hayan suministrado la misma calidad de enseñanza sistemática que la que se le proporciona en las escuelas actuales, estas escuelas las controlaban el departamento de sanidad y tenían muy pocos profesores diplomados² cuando cambió la ley, y todos los niños tuvieron que acudir a la escuela, estos centros pasaron a aprender del departamento de educación. Desde entonces, ha habido rápidos cambios en la escuela. Por ejemplo, ha habido más profesores con una preparación especializada y se ha puesto un énfasis mayor en la enseñanza estructurada con material educativo apropiado. Muchas de estas escuelas especiales, también aceptan niños a partir de los dos años si es necesario. Además ahora la mayoría de las familias con niños pequeños con síndrome de Down empieza a

¹ Burn Jun. Tomado del libro "El Síndrome Down", editorial Herder, pág. 125

² AESA. Asociación Española de Supported Employment Viñaza, 12C7005 Palma Mayorca

recibir apoyo y estimulaciones precoz después del nacimiento también asisten a clínicas especializadas en salud y desarrollo y, posteriormente a guarderías y jardines de infancia. Por lo tanto pocos se asemejaran a los años de estudios anteriores que se consideraban ineducables y que probablemente recibieron muy poco estímulo. Si aceptamos que sin este estímulo cualquier niño suele desarrollarse más lentamente, se explicará algunas de las grandes diferencias que se encontraron entre los niños que recibieron ayuda y aquellos que no recibieron ayuda alguna.

0.5.3 Marco Conceptual. Para este estudio los términos más frecuentes son:

- ⊗ Síndrome Down: Conjunto de síntomas característica de una enfermedad
- ⊗ Rehabilitación: Tratar de restablecer y mejorar la situación anormal de una persona
- ⊗ Formación: Enseñar ciertos conocimientos para la mejora de la persona
- ⊗ Educación: Suministrar conocimiento y normas necesarias para el buen funcionamiento.
- ⊗ Estimulación: Animar a realizar algo de tal manera que se logre resultados.

0.6. HIPÓTESIS

1- “ Ayudar a aceptar a un niño que en su individualidad responde a veces a un entorno que no le facilita la interacción, es por esto que mediante el apoyo del gobierno a través de un plan de mercadeo logra conseguir una mejor calidad de vida para estas personas con necesidades especiales”.

2- “ La importancia de formar a las personas Down contribuirán al desempeño de estos y permitir que tengan un papel destacable en nuestra sociedad, como personas que también se les debe tener en cuenta”.

3- “Se debe educar para la vida, formando a personas con conocimientos pero también con valores en donde la discapacidad ocupa un lugar más”.

0.6.1. Variables – Indicadores.

VARIABLES

Profesionalización:

INDICADORES

Experiencia

Especialización

Responsabilidad

Educación:

Recursos

Planes

Objetivos

Beneficios

Económico:

Estratos

Estadísticas de datos

Población

Formalidad:

Reglamentos

Normas

Comunicación

0.6.2. **Población.** El universo a trabar son las personas síndrome Down que hay en la ciudad de Barranquilla.

0.7 METODO DE ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS

0.7.1 **Validez y Confiabilidad.** El tema de formación para personas especiales es muy importante tanto así que hay entidades a nivel internacional que lo apoya y trabajan cada día para brindarles mejor calidad de vida que los ayude a desempeñarse por sus propios medios en un futuro ya que está demostrado que estas personas pueden destacarse y realizarse muchos avances siempre y cuando se le de un cuidado necesario.

Estados Unidos fue el primer país que apostó a finales de la década de los setenta por incorporar en las empresas a los discapacitados, en el caso concreto de las personas con síndrome Down.

En Barranquilla se encuentra los centros de rehabilitación para personas especiales, como es: Aprendo – Educación Especial, CENCAES, CEER, Rehabilitar.

0.8 ASPECTO METODOLOGICO

0.8.1 Tipo de Estudio. Para este trabajo el tipo de estudio es descriptivo, porque lo que se quiere es identificar características y elementos del entorno que ayudan y permitan utilizar recursos e información necesaria para llevar a cabo esta investigación.

0.8.2 Método. El método a implementar es el deductivo permite que de una situación general se lleguen a identificar explicaciones particulares.

Así que se quiere analizar y evaluar la situación que se da en otros países y encontrar de que manera se puede implementar en nuestro país en especial Barranquilla.

0.8.3 Técnicas. Las técnicas utilizadas en esta investigación las fuentes utilizadas fueron las secundarias: libros, materiales documentales (Intenet), enciclopedias médicas.

Y las fuentes primarias: Diálogos directos con las personas encargadas de algunos centros existentes en Barranquilla, relación de casos existentes, con personas de este síndrome y el método observación indirecta.

Personas que participan en este proyecto:

Asesor:

Rafael Durán Profesor designado para la asesoría de este proyecto

Participantes

Irma Hernández

Luz Marina Talaigua

0.9. CAPITULOS

CAPITULO 1.

ANÁLISIS SECTORIAL DE LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN PARA NIÑOS CON SÍNDROME DE DOWN EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA.

CAPITULO 2.

ANÁLISIS DE COMPETITIVIDAD DE LOS CENTROS DE REHABILITACIÓN

CAPITULO 3

FACTORES QUE AFECTAN LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN PARA NIÑOS CON SÍNDROME DE DOWN

CAPITULO 4

EL MERCADO DE LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN PARA NIÑOS CON SÍNDROME DE DOWN CARACTERIZACION

0.10. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

0.10.1. **Recursos Disponibles.** En el presente trabajo hemos contado con los siguientes recursos:

Financieros : \$ 163.000

Materiales:

Fotocopias, transcripción, carpetas, papel, borrador, libros, internet.

Institucionales : Por medio del profesor de la facultad que brinda la asesoría para el trabajo.

0.11. PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN

Descripción	Cantidad	Valor Unit.	Total
Transporte	75	600	45.000
Transcripción	65	800	52.000
Fotocopias	200	50	10.000
Papelería	100	50	5.000
Gastos adicionales (almuerzos)			45.000
Otros gastos			
Carpeta	2	600	1.200
Libro	1	5.000	5.000
TOTAL			<u>163.200</u>

1. CAPITULO

ANÁLISIS SECTORIAL DE LOS SERVICIOS DE REHABILITACION PARA NIÑOS CON SINDROME DE DOWN EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA.

Características generales del servicio

Síndrome de Down, antes llamado *mongolismo*, es una malformación congénita causada por una alteración del cromosoma 21, que se acompaña de retraso mental moderado o grave.

Los enfermos con síndrome de Down presentan estatura baja, cabeza redondeada, frente alta y aplanada, y lengua y labios secos y fisurados. Presentan *epicanto*, pliegue de piel en la esquina interna de los ojos. Las palmas de las manos muestran un único pliegue transversal, y las plantas de los pies presentan un pliegue desde el talón hasta el primer espacio interdigital (entre los dos primeros dedos). En muchos casos padecen cardiopatías congénitas y tienden a desarrollar leucemia. El cociente de inteligencia (CI) varía desde 20 hasta 60 (una inteligencia media alcanza el valor 100), pero con

procedimientos educativos específicos y precoces, algunos enfermos consiguen valores más altos.

Los servicios de rehabilitación de enfermos, que se ofrecen en el mercado actual, buscan facilitarles el proceso de aprendizaje, permitirles una vida normal y mejorar su esperanza de vida. Es decir, buscan minimizar las limitaciones que genera la enfermedad para insertarlos a la vida normal. Estos servicios suelen estar asociados a diferentes tratamientos, así: a) de fonoaudiología: para mejorar el lenguaje, el habla, la lectura y el comer; b) neurodesarrollo: consistente en terapia física en gimnasio; c) la terapia ocupacional: referido a manualidades, recreación, cómo sentarse y cómo comportarse; d) la ayuda psicológica y e) la educación especial.

Un elemento importante en la rehabilitación es la capacitación y asesoría que reciben los padres y familiares cercanos al niño que presenta la discapacidad.

Los servicios de rehabilitación suelen transarse por paquetes, que es una especie de plan o tratamiento cuyas fases se ejecutan por determinado tiempo medidos en meses. Un paquete contiene diferentes tratamientos o terapias como las mencionadas arriba y no necesariamente tienen interdependencia entre sí. De hecho, un usuario puede adquirir un solo tratamiento (fonoaudiología, por ejemplo) y prescindir de los demás, de acuerdo con su decisión. Como otra modalidad en el mercadeo de estos servicios, opera la transacción por consultas, cuyas características son parecidas a las consultas

de especialistas que se dan habitualmente en los servicios de salud convencionales.

La industria de la prestación de los servicios de rehabilitación de niños con Síndrome de Down y su caracterización sectorial.

Desde el punto de vista económico, social o institucional, no es fácil ubicar sectorialmente la actividad de prestar servicios de rehabilitación de las personas con Síndrome de Down. Una aproximación al tema nos permite partir del hecho de que siendo una malformación congénita, la cual la ciencia aún no está en capacidad de corregir, los servicios que ofrecen las entidades prestadoras no buscan erradicar las causas del problema, sino minimizar sus consecuencias. En esa dirección, el servicio pretende aplicar un tratamiento que permita convivir lo más normal posible con la malformación. Por esa razón, se concibe a la persona que lo tiene como un sujeto potencialmente productivo, capaz de adquirir conocimiento, habilidades y destrezas, siempre que le sean transferidas en la forma adecuada. En la búsqueda de ese objetivo se combinan una serie de acciones en las que intervienen diversas disciplinas de la educación y la salud, especialmente; verbigracia: medicina general, fisioterapia, psicopedagogía, fonoaudiología, pedagogía, creatividad, neurología, deporte y recreación.

Esta transectorialidad de los servicios tiene efectos significativos en las responsabilidades del Estado y la sociedad para con las personas que tienen el Síndrome. En la investigación se pudo observar que dentro de los programas estatales de salud pública, componente importante del sector salud dirigido

por un lado a la promoción (higiene, educación sexual y reproductiva, salud oral, salud visual, educación a la gestante, etc); y por otro, a la prevención de la enfermedad (control de factores de riesgo, vacunación, saneamiento básico, prevención del maltrato infantil, atención integral al menor trabajador, etc) no se hace mención alguna a personas con esta patología congénita. Así mismo, se encontró que en la parte asistencial, reglamentado por el Plan Obligatorio de Salud que es financiado con los recursos de la seguridad social, el tratamiento y rehabilitación de esta patología no es tomada en cuenta. Además, en los programas complementarios, como el IVA social del cual existe un rubro para menores con malformaciones congénitas se contemplan patologías como niños con pies planos, con pie equino, hemofilias, malformación anorectal, labio leporino, parálisis cerebral, células falciformes, luxación congénita de caderas, entre otras, pero tampoco se consideran los niños con Síndrome de Down. Y en los programas dirigidos a financiar enfermedades catastróficas (como la que nos ocupa), dentro de las cuales existen algunas de origen genética y cromosómica, que se financian con la cuenta nacional ECAT, financiado con recursos del Fondo Nacional de Garantías de la Seguridad Social, FOSYGA, en ningún momento menciona al Síndrome de Down.

Por otro lado, en los programas de fomento educativos y en el otorgamientos de becas se hace destinación de los recursos para la educación formal y para la educación de adultos; igualmente, se apoyan actividades de educación sexual, ambiental, culturales, deportivas y recreativas, pero sin considerar la educación especial para niños con Síndrome de Down.

De tal manera, que la precitada trasectorialidad no crea un entorno institucional favorable para la rehabilitación de los niños con el Síndrome, como podría pensarse; sino por el contrario, origina que la responsabilidad del Estado sobre este particular se diluya.

En esas condiciones, la “industria” de los servicios de rehabilitación para niños con Síndrome de Down es eminentemente privada, comparable en esa cualidad a sectores como el manufacturero, el agropecuario o el comercio.

1.1 ENTIDADES QUE OFRECEN EL SERVICIO

En Colombia sólo existe una entidad dedicada exclusivamente a la oferta de servicios de rehabilitación para niños con síndrome de Down, la Corporación Síndrome de Down, que tiene sede en Bogotá y goza de amplio reconocimiento a nivel nacional e internacional. Las demás instituciones del sector ofrecen estos servicios como una actividad más entre la gama de servicios de capacitación y rehabilitación de otras enfermedades congénitas tales como discapacidad auditiva, verbal o visual, problemas del lenguaje, desventaja mental moderada o severa, desorden emocional, entre otras. Se observa también que más que centros de rehabilitación, muchos de ellos son instituciones de educación especial, es decir para niños que presentan dificultades especiales para aprender. Sin embargo, “los pacientes con grandes dificultades para el aprendizaje pueden ser internados en instituciones, pero la mayoría deben vivir en su domicilio, donde desarrollan de

forma más completa todos sus potenciales ”.¹ Por lo cual el servicio de tratamiento y educación sin internación también se considera oferta del sector.

En la ciudad de Barranquilla existen actualmente siete (7) centros de importancia que prestan servicios de educación especial para niños con discapacidades congénitas, los cuales por los servicios que prestan y por la cantidad de tratamientos que desarrollan determinan el comportamiento del Sector. Estos servicios están supeditados a la valoración que se haga del paciente, a partir del cual se determina el alcance que se espera lograr y se establece un plan de rehabilitación. Estos centros son:

CENTRO DE REHABILITACIÓN APRENDO

Por el nivel de niños atendidos es el mas importante de la ciudad. Este centro se caracteriza por desarrollar diferentes programas de rehabilitación combinándolos con eventos deportivos a nivel local y nacional.

Esta ubicado en la cra 59 con calle 72, al norte de la Ciudad. Tiene una capacidad cercana a los ciento cincuenta (150) niños, entre los 4 a 17 años. Presta servicios de terapias asistidas, talleres para padres, conferencias. Goza de excelentes condiciones de locativas.

¹"Síndrome de Down." *Enciclopedia® Microsoft® Encarta 2001*.
© 1993-2000 Microsoft Corporación. Reservados todos los derechos.

CENTRO DE CAPACITACIÓN ESPECIAL, CENCAES

Se encuentra ubicado en la Avenida Murillo, en el tramo que de la Vía Circunvalar conduce a la Gran Central de Abastos del Caribe, GRANABASTOS. Tiene una capacidad de atención de hasta sesenta niños (60) y por su ubicación esta concebido para prestar servicios de niños provenientes de los estratos socioeconómicos 1,2,3. Aunque realizan rehabilitación, su mayor énfasis está en la capacitación de niños especiales.

CENTRO DE EDUCACIÓN ESPECIAL Y REHABILITACIÓN, CEER

Se encuentra ubicado en la Cra 47 Nro 76-191 su función brindar rehabilitación a niños y adolescentes discapacitados y en su integración a la vida laboral atienden alrededor de 80 niños vinculados en jornada escolar y 40 para recibir tratamiento para rehabilitación y talleres .

REHABILITAR

Es uno de los centros con una buena aceptación. Cuenta con un grupo de profesionales en diferentes áreas para cada necesidad especial. Está localizado

en la Clle 80 Nro 75-22 tiene vinculados a 98 personas dirigido para los estratos 4,5,6 la financiación del servicio se maneja a través de planes.

OTROS CENTROS.

Se destacan también los siguientes centros de rehabilitación:

CENDRI.: está ubicado en la carrera 64 con 86

LAUDES: está ubicado en la calle 93 con carrera 51

APANEL: ubicado en la carrera 42 con calle 82

1.2 **Calidad de los servicios en el sector.** A pesar de que existen entidades dedicadas a este servicio, las investigaciones realizadas por las autoras han permitido detectar que hasta el momento en Barranquilla y la región no hay un centro que se dedique exclusivamente al tratamiento y rehabilitación del Síndrome de Down. Esto, en razón a que no se visiona, por parte de los prestadores del servicio, cual es el avance que se puede lograr si se brinda una formación y rehabilitación especializada, como existen en otros países, e inclusive en Bogotá. A este respecto, conviene mencionar casos como España , Honduras, Ecuador, México y Guatemala, en donde encontramos ejemplos de niños y jóvenes rehabilitados que se destacan en diferentes habilidades como escribir libros, ir regularmente a escuelas para niños normales sin ninguna dificultad , ir a la universidad y desempeñarse exitosamente, practicar un deporte de manera competitiva, tener vida de pareja y llevar relaciones sociales normales. En Colombia se destaca la Corporación Síndrome de

Down de la ciudad de Bogotá, como único centro especializado del País. En este orden, podemos definir que la calidad de los servicios de rehabilitación para niños con Síndrome de Down que actualmente prestan los centros ubicados en la ciudad de Barranquilla carecen de la tecnología adecuada para ofrecer un servicio de las calidades similares a otras regiones del mundo.

Sin embargo, por la similitud entre ellos, los niveles de competitividad a nivel local son equilibrados. No es fácil estimar los costos que vienen manejando los centros actuales de rehabilitación, la diferencia en términos de costos es mas notorio si se considera el estrato donde se encuentre ubicado el centro, el cual esta correlacionado con las condiciones especiales logística y de recurso humano, en algunas veces.

1.3 .Perspectiva de los servicios para la rehabilitación de niños con síndrome Down en la ciudad de Barranquilla. Por las características culturales de nuestra región y del país, el sector de prestadores de servicio de rehabilitación para esta enfermedad es muy rígida. Es decir, se pudo establecer que no hay muchos interés de los inversionistas privados o públicos en ampliar cobertura de estos servicios. El carácter social de esta actividad y el desconocimiento que hace de ella el Régimen de Seguridad Social en Salud, establecido en la ley 100 de 1993 y demás normas reglamentarias, como a su vez la no inclusión dentro de los programas especiales de la ley 115 de 1993 o Ley general de la Educación, origina poco incentivo a crear nuevas entidades. En estas condiciones, las perspectivas del crecimiento del sector son muy inciertas. Sin embargo, hay que resaltar que los avances logrados por la educación especial durante los últimos años y la mayor concientización de la

ciudadanía por rehabilitar a los enfermos de esta patología, aunado a su alta incidencia en la población, hacen presumir que con el tiempo habrá mayores inversiones en este sector.

1.3.1 Principales usuarios. Los usuarios potenciales de estos servicios son todos los enfermos del Síndrome de Down, que en Barranquilla pudieran estimarse en más de seiscientos (600) personas, según datos de la Alcaldía Distrital. Sin embargo, más del 52% de esos niños habitan los estratos 1 y 2 de la ciudad, condición que no les permite poseer la capacidad adquisitiva para sufragar un servicio considerado costoso y en consecuencia se les excluye de acceder a este servicio ya que no existen programas estatales que subsidien a las personas de bajos recursos. En las consultas realizadas en las diferentes instituciones logró estimarse que al menos doscientos (200) niños con esta patología no reciben tratamiento alguno permanente. Varias organizaciones no gubernamentales como el Plan Padrino y los mismos centros han tratado de suplir estas carencias a través de la ayuda internacional pero no muestran mayor continuidad en el tiempo.

Se considera también usuario de los servicios a los padres y familiares cercanos a los niños que padecen la discapacidad.

1.3.2. Barreras de ingreso que enfrenta el sector. Entre las principales barreras tenemos

1.3.2.1. La Prestación de los Servicios. No es considerada dentro del régimen de seguridad social obligatorio ni en los programas de educación del Estado, lo cual restringe la demanda, dado que por sus características especiales, resulta demasiado costoso para gran parte de la población.

Se pudo constatar que si bien la prestación de los servicios de rehabilitación tiene un carácter eminentemente social, la alta incidencia en la población y la conciencia cada vez mayor sobre la enfermedad por parte de las familias, está impulsando una demanda potencial creciente, y en pocos años es de esperar encontrar grupos familiares dispuestos a pagar por el servicio. El no ser considerada como enfermedad para ser tratada con los recursos de seguridad social en salud origina desmotivación a invertir en el sector, ya que igualmente el Estado no lo considera entre sus actividades de salud pública, a pesar de su alta incidencia y de los altos costos para la sociedad que origina el sacrificar el potencial productivo y creativo de las personas que padecen la enfermedad.

1.3.2.2. La inversión requerida. Crear un centro de rehabilitación para niños con Síndrome de Down implica una inversión cuantiosa especialmente por los requerimientos físicos y arquitectónicos y además de las necesidades de equipos y otros accesorios . Así mismo, el funcionamiento del centro también necesita grandes requerimientos de capital por lo cual el inversionista debe enfrentar estas barreras para vincularse al sector.

1.3.2.3. Es un servicio especializado. Un servicio de rehabilitación de niños con el Síndrome de Down implica contar con profesionales especializados, con conocimiento y habilidades para el desarrollo de la labor de rehabilitación. Esta disciplina apenas está tomando fuerza en la región y no es fácil reclutar un buen recurso humano a bajo costo. Por lo demás, la curva de aprendizaje de la institución prestadora tiene sus efectos en la rapidez y efectividad con que avance el proceso de rehabilitación de los enfermos y para una institución nueva esta puede ser una limitación.

1.3.2.4. El posicionamiento de algunos centros. Aún cuando no existe un centro dedicado exclusivamente a la atención de niños con Síndrome de Down, conviene reconocer que instituciones como Rehabilitar, Cencaes y Aprendo, gozan ya de buen posicionamiento en este tipo de servicios, por lo cual será una barrera para un centro nuevo con las características que se recomiendan en este trabajo.

1.3.3. Las posibilidades de nuevos prestadores del servicio. Por los puntos expresados anteriormente, las posibilidades de que aparezcan nuevos competidores para este tipo de servicio son mínimas. Sin embargo, con alguna labor de difusión que pueda promover el Estado u organismos no gubernamentales, es posible lograr el interés de algunos inversionistas para la creación de un centro especializado únicamente en el Síndrome de Down.

1.3.4 La rivalidad actual de los centros prestadores. Como se dijo con anterioridad, la industria de servicios de rehabilitación para niños con

Síndrome de Down en Barranquilla no muestra señales de expansión. Las instituciones existentes ya tienen más de cinco años y deben responder ante una demanda potencial para la cual el número de competidores es bajo. Si bien el carácter de servicio especializado supone la calidad de diferenciado frente a otras formas de educación, tiende a estandarizarse en cuatro o cinco actividades (fonoaudiología, neurodesarrollo, terapia ocupacional, ayuda psicológica y educación especial) lo cual intensificaría un poco la competencia entre los centros existentes. A medida que esa tendencia se perfila mejor, centros como Rehabilitar y Aprendo aprovechan sus ventajas en cuanto a economías de escala para ofrecer paquetes más integrales que los haga diferenciales. Sin embargo, otros inversionistas aún ven el sector como una actividad extraña. En realidad, en términos de inversiones las instituciones prestadoras de salud, IPS, encargadas de la atención asistencial en salud, siguen absorbiendo el mayor número de recursos de los inversionistas de ese sector; mientras que las posibilidades son menos desalentadoras por el lado de la Educación, desde donde se han proyectado muchos centros de educación especial, con una desigual competencia por recursos de la educación formal y la educación de adultos. En suma, se puede colegir que no existe rivalidad abierta entre los centros lo cual se refleja en la ausencia de estrategia de mercadeo agresiva por capturar los usuarios, ni siquiera es perceptible mayor esfuerzo por el posicionamiento o la imagen. Empero, la concientización que avanza en la población tenderá a intensificar esta rivalidad en el mediano plazo. Esta tendencia estará reforzada en la medida en que la ciudadanía conozca, cada vez mejor, los resultados de los servicios de rehabilitación.

1.3.5 Poder de negociacion de los clientes. Los servicios de rehabilitación de niños con Síndrome de Down están pasando de ser un servicio eminentemente diferenciado a mostrar algunas facetas de servicio estándar, en un mercado aún muy pequeño. Prueba de ello es que ya se están estandarizando paquetes de tratamientos con protocolos similares y se transan servicios por hora de atención o consulta, fácilmente comparables en cuanto a beneficios. En estas condiciones, a pesar que el resultado del servicio sólo es visible a mediano plazo, el valor adquirido que percibe el cliente es muy alto, dada la importancia que reviste para él la calidad del servicio, circunstancia que desde el punto de vista del mercado juega en contra del poder de negociación de los usuarios, haciéndolo todavía débil, pero menos débil que hace unos años y se espera que siga fortaleciéndose en el mediano plazo. En la investigación realizada encontramos que hoy por hoy los centros establecen sus tarifas con muy poca influencia de los usuarios, pero las mismas son similares entre sí, salvo las alteraciones por variables como ubicación y nivel socioeconómico de la población objetivo.

Estas similitudes pueden suponer que el sector avanza, aunque incipientemente, hacia la recomposición de sus fuerzas competitivas, en favor de una autorregulación de sus precios. Otro aspecto a considerar es que por las características del servicio, de demanda abierta y sin demandantes institucionales o “industriales” sino personales, no existe concentración de los clientes. Igualmente, es importante destacar el costo por cambio de proveedores para los clientes, ya que no es fácil suspender cotidianamente un tratamiento en un centro para cambiarlo por otro. Finalmente, el papel que juega la concientización ciudadana sobre esta enfermedad impulsa a que un

número cada vez mayor de familias con miembros enfermos de Síndrome de Down sientan la necesidad apremiante de utilizar el servicio, y ésta fuerza en el mercado disminuye su capacidad de negociación dando mayor atraktividad a la industria.

1.3.6 Poder de negociación de los profesionales requeridos. Si bien una premisa muy difundida afirma que en el mercado laboral hay suficientes profesionales para surtir la demanda de los centros de rehabilitación en Barranquilla, las opiniones recogidas de los mismos centros coinciden en afirmar que el verdadero talento humano requerido es escaso. Se pudo encontrar que hay gran cantidad de profesionales de diferentes disciplinas, tales como la sicología, la pedagogía, la psicopedagogía, la enfermería, la medicina y la fisioterapia que se auto consideran aptos para dirigir procesos de rehabilitación. Los funcionarios de los centros entrevistados opinan sobre la importancia de que el recurso humano sea especializado en niños con deficiencias mentales; sin que se sustituyan por profesiones aparentemente similares. En esas condiciones el poder de negociación de los profesionales especializados en el tratamiento y rehabilitación del Síndrome de Down es una fuerza muy importante que deben enfrentar los centros, siempre que el mercado así lo reconozca.

2 CAPITULO

ANALISIS DE COMPETITIVIDAD DE LOS CENTROS DE REHABILITACION

2.1 COMO FUNCIONAN

Todas las actividades de los centros que atienden niños con Síndrome de Down tienen una finalidad común a ellos: la rehabilitación. Sin embargo, en nuestro País las instituciones, con la excepción de la Corporación Síndrome de Down de Bogotá, fueron creadas para la prestación de servicios educativos especiales y no precisamente para la rehabilitación exclusiva de niños con el Síndrome que motiva este trabajo. La rehabilitación es la base fundamental de los centros para personas con discapacidad y los centros han sido concebidos con esa generalidad. El Síndrome de Down se expresa a través de determinadas limitaciones mentales moderadas o severas y los centros se preparan para capacitar personas en esas condiciones, aun cuando la causa de la discapacidad fuera otra (parálisis parcial, por ejemplo). Cada uno desarrolla diferentes programas y talleres con el fin de formar personas con conocimientos y destreza, pero también con valores, buscando de esta manera un mejor desenvolvimiento social personal y laboral y creando condiciones educativas adecuadas a sus necesidades. Para ello proporcionan especialistas,

psicopedagogos y personal humano en diferentes disciplinas que ayudan en el proceso educativo y en el bienestar de cada discapacitado.

Sin embargo, la no especialización y atención exclusiva de los centros actuales origina que los niños con el Síndrome de Down se encuentren en un centro junto con los demás niños que sufran diferentes discapacidad, lo cual según estudios realizados en otros países (FUENTE), impediría el avance de estos. Los mismos estudios demuestran que el Síndrome de Down requieren de un centro especializado en este tipo de enfermedad con profesionales y educadores que los ayuden a desarrollar sus capacidades. Los centros funcionan con estructuras sencillas, mas planas que piramidales, con especial cuidado en su infraestructura y con equipos de trabajo para las terapias. Todos los entrevistados en Barranquilla dicen trabajar con recursos propios. A pesar de ser organizaciones sin mayores ambiciones corporativas, en las diferentes visitas y entrevistas de las investigadoras se pudo detectar que la cultura organizacional en los centros tiende a ser participativa, con actuaciones de sus miembros planificadas, pero con espacio para la creatividad y con buenas relaciones interpersonales.

2.2 QUIENES SON LOS USUARIOS POTENCIALES

Los usuarios potenciales son todos aquellos niños que se encuentran frente a una situación de discapacidad y sus familiares más cercanos (padres, hermanos y personas que convivan con él)) y que requieren la adecuada asistencia profesional, le suministren los recursos y apoyo necesario para la

adecuada formación y rehabilitación. Así mismo, también cuenta las condiciones económicas para poder adquirir de los servicios que estos centros ofrecen.

2.3 CRITERIOS PARA ADQUIRIR LOS SERVICIOS DE LOS CENTROS

Debido a que en nuestro país no existen programas específicos a nivel del Estado, ni planes obligatorios para la atención de niños con Síndrome de Down, para los padres estos centros se convierten en la alternativa para la rehabilitación y el desarrollo integral de sus hijos o familiares que padecen esta enfermedad y que esperan para ellos garantías que los lleven a desarrollarse como personas normales que les proporcionen calidad de vida y desarrollen su autonomía personal.

2.3.1 Fortaleza de los servicios que prestan los centros. Cuando nace un niño discapacitado o cuando se detecta un problema los padres se encuentran ante una situación inesperada y difícil. Los centros se convierten para los padres y la familia en un apoyo esencial donde pueden contar con profesionales que los orienten y los ayude a conocer la deficiencia o necesidad del niño a través de los diferentes programas que ofrecen y de esta manera ellos poder brindarles una mejor atención y lograr una buena aceptación. A través de consultas directas se pudo constatar que este papel de los centros está siendo reconocido por grupos cada vez más numerosos de la población, por lo cual constituye su principal fortaleza. Los centros existentes

cuentan con algunos años de experiencia y resultados medibles de su desempeño, lo que les ha permitido reconocer también que, aunque institucionalmente no son especializados, por lo menos su recurso humano está comprometido con sus propósitos y ellos lo consideran una gran fortaleza.

En general, en los centros prevalece un clima organizacional favorable al servicio que se refleja en el desempeño, a pesar de algunas limitaciones técnicas. Este una fortaleza institucional similar en casi todos. Algunos de ellos como Aprendo y Rehabilitar, tienen excelentes instalaciones locativas y buen apoyo logístico. Pero en general, el contar con locales propios es otra de sus fortalezas.

2.3.2 Debilidades de los centros. Además de las ganas de que el niño encuentre un lugar donde le brinden la atención necesaria, con los recursos necesarios y el personal especializado y disponible para que logre una integración social, personal y familiar requiere que la familia posea un poder adquisitivo que le permita destinar al menos trescientos cincuenta mil pesos mensuales, para cubrir gastos mínimos del tratamiento, rehabilitación y educación que garantice resultados visibles. Razón por el cual muchos de estos niños no pueden tener la oportunidad de asistir o estar vinculado a uno de los centros existentes en la ciudad. Por ello el costo del servicio es una de las principales debilidades de los centros. La no especialización de los centros en la rehabilitación de niños con el Síndrome de Down es una debilidad que limita el alcance de sus logros, si se compara con los centros especializados en la rehabilitación de niños con esta discapacidad.

2.3.2.1 **Formas posibles de superar las debilidades en los centros.**

Frente a las limitaciones económicas de los usuarios es poco lo que el centro puede hacer. Por lo que se pudo conocer de esta industria, lo más práctico es ampliar el volumen de atenciones con programas especiales y esto permita lograr economías de escala que pueda repercutir en precios más bajos. Estas acciones pueden acompañarse de planes especiales de pagos para que de esta manera las personas con discapacidad de bajos recursos económicos puedan tener acceso, recibir atención y los servicios esenciales que lo ayuden en su formación social y personal.

No obstante, lo más eficaz es que los centros gestionen un paquete de servicios ante el Estado o ante las ONG's internacionales que apoyan esta actividad, para la atención de niños con el Síndrome y pertenecen a los estratos más bajos de ciudad. Para superar la no especialización en el Síndrome de Down, los centros deberán tomar las medidas que reorienten su misión, y podrán partir de acciones específicas en un principio tales como crear dependencia o unidades a su interior para ir especializando este tratamiento

2.3.3 **Ventajas que brindan los centros.**

Aunque algunos de los familiares de niños enfermos entrevistados manifestaron cierto desespero por los pocos avances, a la vez coincidieron en destacar la trayectoria y el reconocimiento por el servicio que ofrecen los centros actuales, lo cual ha podido irradiar cierta confiabilidad y credibilidad a través de la comunicación "boca a boca" para aquellas familias que estén ante la posibilidad de adquirir los servicios de un centro donde pueden ver como de alguna manera a sus hijos les brindan la

atención necesaria bajo cierto respaldo. Sobre este particular, las autoras consideran que si bien no existen los centros especializados en síndrome de Down en la región, el desconocimiento que se tiene sobre los mayores avances que se pudiera lograr si se contara con ellos, origina que las familias usuarias tengan, en apariencia, algunos niveles de satisfacción con los centros actuales.

2.4 AMENAZA ANTE NUEVAS ALTERNATIVAS

La creación de un nuevo centro que cuente con un grupo de profesionales especializados, capacitados, experimentados con una tecnología avanzada con los últimos equipos en rehabilitación además que ofrezca unos precios tentativos apoyados de entidades privadas y del Estado se convertiría automáticamente en una nueva opción para suplir las necesidades de las personas con Síndrome de Down en pro de afrontar nuevos retos para una vida mejor.

Esta amenaza sería manifiesta si se orienta más a la ciudadanía y a los propios centros de los avances que pueden lograrse en los servicios de un centro especializado en niños con Síndrome de Down

3 CAPITULO

FACTORES QUE AFECTAN LOS SERVICIOS DE REHABILITACION PARA NIÑOS CON SINDROME DE DOWN

La Disponibilidad para Adquirir el Servicio : Las personas con necesidades especiales, en este caso las personas con Síndrome de Down, tienen derecho a recibir una rehabilitación y una educación normalizada, pero el cumplimiento de esta exigencia muchas veces se ve opacada por diferentes factores. Uno de ellos es la falta de conocimiento acerca de los avances que pueden dar los niños si se les brinda una adecuada atención, formación y condiciones necesarias para que este pueda adquirir habilidades, poder desarrollarse en la sociedad de tal manera que trate de llevar una vida normal.

Este desconocimiento lleva consigo a que los organismos nacionales no le den la debida importancia o no se interesen en adelantar programas, tratamientos capacitaciones que de una u otra manera sirvan o ayuden para el bienestar tanto de las familias como de los mismos niños.

Por otra parte se encuentra el factor económico razón primordial por la que muchas familias con niño de Síndrome de Down no están en condiciones de colocar a estos niños en alguno de los centros existentes de la ciudad y además de esto según estudios realizados en otros países estos niños requieren de un centro especializado en este tipo de enfermedad con profesionales y educadores que los ayuden a desarrollar sus capacidades, lo cual permitiría mayores avances. Caso contrario es si estos se encuentran en un centro junto con los demás niños que sufran diferentes discapacidad ya que impediría el avance de estos.

Sin embargo, los centros opinan que la especialización traería incrementos en los costos, ya que el nivel de usuarios se reduciría.

3.1 AREA GEOGRAFICA INVESTIGACION DE LOS CENTROS

La ciudad de Barranquilla es el área geográfica sobre la cual esta desarrollada la investigación especialmente en los centros que brindan los servicios para necesidades especiales tomando como base casos que se han presentado en otros países a mencionar España, Honduras, Ecuador entre otros. Sobre El particular se considera la importancia de Barranquilla como epicentro comercial de la región, lo cual origina importante nivel de atraktividad para diferentes servicios, incluidos los de rehabilitación. Según los datos del DANE para el año 2002, Barranquilla tiene 1'305.334.000 habitantes, las consultas realizadas a la misma entidad nos informan que a esta ciudad llegan más de doscientas mil (200.000) personas diariamente, entre ellos niños con el

Síndrome de Down y sus familiares, lo cual nos permite considerar que muchos usuarios reales y potenciales de los centros pueden estar en la provincia del departamento del Atlántico y otros departamentos vecinos.

3.2 CAPACIDAD DE LOS NIÑOS QUE EXISTEN EN LOS CENTROS

En los centros existentes de la ciudad se encuentra alrededor de 50 niños con Síndrome de Down que asisten permanentemente y reciben terapias, tratamientos y tienen planes especiales para la rehabilitación. Generalmente son niños cuyos padres tienen un nivel económico considerable para poder brindarles estos servicios los cuales lo utilizan bien sea mediante acuerdo de los padres o según lo que requiera el tratamiento del niño o la persona.

3.3 NIVEL DE NIÑOS ATENDIDOS

La capacidad de los centros es de alrededor de 80 niños en promedio entre los cuales se hallan diferentes patologías. Las comunes de ellas son parálisis cerebral, problemas de lenguaje, problemas de desarrollo sicomotriz, Síndrome de Down entre otros. Esto hace que los niños con el Síndrome compartan con niños de otras discapacidades lo cual no es apropiado, según recomiendan los expertos en el tema.

3.4 NIVEL FINANCIERO DE LOS CENTROS

Los centros de rehabilitación requiere una inversión bastante considerable para crear condiciones necesarias que se ajusten a los requerimientos técnicos mínimos. Dichas necesidades como es el contratar personal especializado, los equipos adecuados, las instalaciones que favorezcan al desarrollo de actividades especiales que ayuden al aprendizaje de las personas con necesidades especiales. Los centros manifiestan cierta estabilidad financiera durante el año, aunque con muchas limitaciones en cuanto al gasto. En promedio manejan ingresos por encima de los doce millones de pesos (\$ 12'000.000) mensuales, con lo cual cubren sus costos.

Frente a la especialización de sus servicios los centros consideran que esta decisión podría reducirle sus ingresos, ya que se reduciría, según ellos, su número de usuarios.

3.5 COSTOS DE LOS SERVICIOS

Cada centro maneja un plan de pago de acuerdo al tratamiento y a la necesidad especial a tratar, de acuerdo también a los paquetes de servicios que el centro ofrezca. De acuerdo con lo consultado, los valores pueden oscilar entre cien mil y doscientos mil pesos mensuales, con tres sesiones por semana, por cada uno de los servicios educativos de fonoaudiología, neurodesarrollo, terapia

ocupacional, sicología y educación especial. Aunque se dan negociaciones por paquetes que pueden alterar esos valores. Un paquete es una combinación de varios servicios. También se utiliza la modalidad de consulta, que es muy parecida a la consulta médica.

Los costos de ofrecer el servicio también varía según la ubicación de la institución y el nivel de sesiones educativas con usuarios que tenga en un mes. La variables crítica aquí es el talento humano que puede ser contratado por la ejecución de paquetes, por atenciones o por sueldo mensual. La última modalidad es la más usual. Otros costos indirectos como los servicios públicos y arriendo también tienen su incidencia significativa en el costo total del servicio.

3.6 PARTICIPACION EN EL MERCADO DE LOS DIFERENTES CENTROS

Cada centro de acuerdo con los servicios que ofrece maneja un nivel distinto, mencionemos el centro de REHABILITAR se encuentra ubicado en la zona norte de la ciudad no será lo mismo para el centro CAEDES que se encuentra en el lado opuesto en un sector muy popular como lo es la avenida murillo sus atenciones serán las mismas pero su nivel de recursos, personal especialista no de ahí radica la diferencia de cada centro.

3.7. ESTRATEGIAS DE VENTAS DEL SERVICIO

Las estrategias de venta que utilizan alguno de los centros son los medios masivos de comunicación en este caso la radio en donde dan a conocer las diferentes discapacidades que atienden , los beneficios que brindan y el tipo de personal que labora en el centro.

La otra forma de ofrecer el servicio es de manera personal donde la persona tiene que acercarse al centro para que de esta manera le brinden información no manejan otro tipo de medios .

4 CAPITULO

EL MERCADO DE LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN PARA NIÑOS CON SÍNDROME DE DOWN-CARACTERIZACIÓN.

4.1 EL SERVICIO.

Como se ha afirmado reiteradamente en este trabajo, en la ciudad de Barranquilla no existe un centro especializado para la atención de niños con Síndrome de Down. Los pacientes son tratados en centros de educación especial en donde les toca desarrollar sus terapias con niños con otras patologías, lo cual afecta negativamente el servicio ya que los avances se reducen considerablemente, de acuerdo con lo afirmado por los estudiosos en la materia.

4.1.1. Unidades en que se transa el servicio. Existen tres modalidades en que los centros transan el servicio con los familiares del discapacitado por Síndrome de Down:

- a) Por servicio específico: de acuerdo a si se transan servicios de fonoaudiología, neurodesarrollo, terapia ocupacional, sicología y educación especial.
-

- b) Por paquetes: que son diferentes combinaciones de servicios específicos y que definen un tratamiento.
- c) Por consultas: consiste en visitas para reconocimiento, diagnóstico y recomendación.

4.1.2. Usos principales del servicio. Los servicios actuales no está orientado únicamente a niños con el Síndrome de Down. Dentro de los usos existentes también se atiende niños con parálisis cerebral, dificultad en el lenguaje, retraso mental, etc. El servicio que se propone en este trabajo es exclusivo para niños con la patología objeto de este estudio.

4.1.3. Los canales del servicio. A diferencia de los servicios de salud, con que se tratan otras patologías, no existen aquí entidades aseguradoras, sino que la prestación del servicio es directa y privada.

4.1.4 Las debilidades del servicio. El servicio actual de rehabilitación que se ofrece en el mercado de Barranquilla carece del ambiente y los procedimientos científicos reconocidos mundialmente para el logro eficaz y oportuno de los objetivos que se persiguen. Esta debilidad, tiene sus repercusiones en los resultados logrados hasta ahora.

En razón de lo anterior, este trabajo propone la oferta de servicios especializados en síndrome de Down.

4.1.5 Ventajas y desventajas del servicio de rehabilitación con exclusividad para niños con el síndrome de Down. La desventaja sobre la cual ha habido consenso entre los entrevistado es que probablemente incrementen los costos del servicio y que los costos fijos de los centros también se incrementen ya que puede bajar el número de usuario que tienen actualmente. Las ventajas es que se contará con un servicio de alta calidad que arroje resultados a menor tiempo. Esto motivaría a mayores grupos de familias incrementando el número de usuarios para los centros.

4.1.6 Servicios competidores o sustitutos. La oferta de servicios especializados y exclusivos para niños con el Síndrome de Down, tendrá obviamente la competencia de los servicios actuales, que competirá con precios, pero no con resultados.

4.2 LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE REHABILITACIÓN ESPECIALIZADOS.

Los clientes serán los familiares de más de seiscientos niños con Síndrome de Down que habitan en Barranquilla y más de cien adicionales en el resto del departamento del Atlántico. La decisión de compra de los servicios en la mayoría de las veces será de los padres, quienes son al final el verdadero cliente potencial y real del servicio.

4.2.1. Ubicación de los clientes. La oferta de los servicios especializados puede canalizarse hacia toda las familias que padecen esta discapacidad, buscando estrategias con el Estado y ONG's nacionales e internacionales que sufraguen los costos de los niños de los sectores más deprimidos.

4.2.2 Estrategias para evitar la falta de interés. Para despertar y mantener el interés en un servicio de rehabilitación especializado será necesario programar campañas de concientización masivas que permitan mostrar los verdaderos resultados que se obtienen con el nuevo servicio. De acuerdo con lo consultado en las entidades competentes es factible encontrar el apoyo del Estado en estas campañas.

4.3 LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS FRENTE AL SERVICIO ACTUAL

4.3.1 Capacidad de producción de la competencia. Los centros actuales tienen una importante capacidad de atención, parte de ella no es utilizada permanentemente, esto implica que el servicio especializado tendrá una gran competencia por ese lado. Sin embargo, las campañas de concientización y publicidad pueden minimizar esta circunstancia.

4.3.2 Capacidad financiera de los oferentes actuales. De acuerdo con lo manifestado por los propios centros, su capacidad financiera es muy limitada. Un solo centro especializado con la estrategia de difusión agresiva hace presumir que no tendrá una respuesta similar en el corto plazo. Sin embargo,

como todo servicio, la publicidad boca a boca será la gran aliada y sus efectos serán notorios a mediano plazo. En esa virtud, lo importante será la estrategia global que establezca el centro especializado.

4.3.3 La imagen ante los clientes. Al igual que los centros actuales, el desempeño dentro del centro especializado será fundamental para posicionar una imagen. Aunque se desarrolle estrategias agresivas, el nuevo servicio deberá esperar cierto tiempo para posicionarse. Lo importante será no perder de vista que en este sector, la imagen que tenga el cliente es determinante para el éxito comercial.

4.3.4 Las razones de preferir el servicio. En la industria de servicios de rehabilitación la calidad del mismo y el logro de los objetivos que busca el cliente serán claves para preferir el servicio. En ese sentido, el nuevo servicio especializado en rehabilitación de niños con el Síndrome de Down tiene razones para ser preferido. Sin embargo, se deberá tener cuidado para el manejo de los costos, ya que esta variable sigue siendo crítica al momento de decidir cual proveedor es el que más conviene.

4.3.5. Precios de la competencia. Según lo manifestado por los Centros, el servicio especializado ofrecerá con precios mayores. Aunque las autoras no están de acuerdo con este planteamiento, ya que puede manejarse con economías de escala si se hace la suficiente promoción, es necesario que se elabore un estudio de factibilidad que dé luces precisas sobre el particular.

4.3.6. Las limitaciones del servicio actual. Por las razones expuestas desde el punto de vista científico por personas autorizadas en el tema, el servicio actual tiene limitaciones para satisfacer concientemente al cliente. Bastará la demostración de los resultados en un mediano plazo para que esas limitaciones sean totalmente evidentes.

4.3.7. Posiibilidades de solución a las limitaciones del servicio actual. De acuerdo con el criterio científico, la única posibilidad de superar las limitaciones del servicio actual será lograr la especialización en Síndrome de Down de alguno de ellos.

4.3.8. Estrategias de venta de los centros actuales. No fue posible identificar una estrategia coherente que obedeciera a un plan de marketing o algo similar. Se encontraron acciones aisladas, como por ejemplo que algunos centros utilizan la radio en donde dan a conocer las diferentes discapacidades que atienden , los beneficios que brindan y el tipo de personal que labora en el centro. También se observó que ofrecen el servicio de manera personal donde la persona tiene que acercarse al centro para que de esta manera le brinden información verbalmente y un plegable o folleto. No manejan otro tipo de medios .

4.3.9. **Liderazgo de marcas.** Sin ser muy claro el liderazgo, se encontró que los centros Rehabilitar, Laudes y Aprendo tienen los mejores posicionamientos en la población con niños enfermos de Síndrome de Down.

4.4. PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

4.4.1. **Razones que posibilitan obtener participación en el mercado.** Un lugar que impulse la creación de unidades destinadas al diagnóstico, orientación terapéutica, recuperación e integración social de los niños afectados , con el debido asesoramiento de facultativos especializados designados por el centro cuando las necesidades lo aconsejen .Conjuntamente la realización de toda clase de estudio, investigaciones, conferencias y cursos pedagógicos, sociales o de cualquier otro carácter relacionado con el síndrome de down con el fin de ofrecer orientaciones , normas y consejos sobre educación y convivencia social para uso directo de padres y encargados del niño afectado ;Además obtener el aval de entidades estatales y privadas que generen.

4.4.2 **Participación del nuevo servicio en tres años.** Se considera que en un periodo futuro con los avances científicos y tecnológicos exista un cambio de cultura referente a la concientización sobre la enfermedad Síndrome de Down y los padres vinculen a sus hijos a estos centros generando una alta demanda estimando un 50% de los pacientes que asisten a los demás centros ,sin embargo es recomendable realizar un estudio de mercados para conocer con exactitud el comportamiento de este sector.

4.5. ESTRATEGIAS DE MERCADEO

- ✓ Promover campañas de sensibilización a la población tanto informativo como promocional a través de videos en colegios, programas televisivos, folletos

- ✓ Crear ,ampliar y mejorar dentro de las posibilidades, todos los servicios que en cada momento se consideren necesarios y que respondan a la demanda social , personal y familiar de las personas con Síndrome Down.

4.5.1 Estrategias de venta de servicio de rehabilitación especializado. Las estrategias de venta de los servicios especializados de rehabilitación de niños con Síndrome de Down deben diseñarse a partir de un estudio de mercados que permita diseñar un conjunto de actividades coherentes para garantizar la adquisición del servicio para hacer reales el mayor número de clientes potenciales.

4.5.2 Características del servicio que se deben enfatizar en las ventas del servicio. Mediante la preparación y la formación de los niños desde edades tempranas para canalizar su incorporación satisfactoria al mundo social y escolar y al mismo tiempo se implica a los padres en el desarrollo de los hijos.

4.5.3 Conceptos para motivar las ventas del servicio. realzar que es una necesidad latente de familias que tiene a su cargo personas con la enfermedad de síndrome down y que mediante un proceso de enseñanza, estimulación y educación el niño puede tener una mejora tanto intelectual ,emocional ,social y que solo en lugares donde le pueden brindar esta clase de ayuda son centros especializados.

4.5.4 El cubrimiento geográfico inicial. Inicialmente este servicio se implantara en los estratos de clase media alta y alta; aquí incidirá el factor monetario ya que el tratamiento que se brindara tendrá un costo elevado .

4.5.5. Pautas para establecer los contactos. Una de las maneras o formas de dar a conocer el servicio y obtener un respuesta a favor son las empresas, consultorios, colegios donde la información que se suministre le sirvan a las personas directamente o bien sea que sirva como referido.

4.5.6 Definición de los clientes reales iniciales. Todas aquellas personas que padecen la enfermedad y se encuentra recibiendo ayuda profesional en los centros existentes los cuales determinen que les pueden suministrar un mejor servicio para una pronta recuperación .

4.5.7 Clientes a quienes se les debe emplear el mayor esfuerzo. Los especialistas en la materia señalan que las personas con Síndrome Down tienen diferentes grados de asimilación, cuyas condiciones o requerimientos para prestarle una mejor atención varían según las valoraciones que son

realizadas por los mismos. Se propone dar mayor prelación a los clientes que muestran los síntomas más severos y tengan disponibilidad de adquirir el servicio.

4.5.8 Clientes especiales. Podemos considerar que los clientes especiales son aquellos que están respaldados por alguna entidad oficial, o que estén afiliados algún plan por parte de cooperativas, sociedad mutuales o alguna EPS. Esta condición podría exigir cierto tratamiento especial de acuerdo con planes de atención que se diseñen para el servicio.

4.5.9 De ampliación geográfica. La ampliación del servicio podría darse una vez que se haya obtenido resultados en los estratos medio alto y alto, que es en donde hay mayor capacidad de pago y la demanda será más segura. Con un volumen de atención asegurado para el cubrimiento de los costos fijos del servicio y superado el punto de equilibrio, la ampliación se podría llevar a cabo diseñando un programa especial que sea accesible para los centros de bajos recursos. Para ello, las autoras reiteran la necesidad de un estudio de factibilidad.

4.6 ESTRATEGIAS DE PRECIOS

4.6.1 Políticas de precios de la competencia. Las consultas realizadas por las autoras permitió constatar que los costos que manejan los centros que existen en la ciudad varían relativamente porque se establecen de acuerdo al lugar donde se encuentren ubicados, es decir, que los centros que se encuentran en el norte de la ciudad compiten entre si de igual forma sucede con los que se

encuentran al sur. La competencia, por lo tanto, está influenciada por la zona geográfica donde se encuentren.

4.6.2. Posibilidad de precio competitivo. Para que se logre un precio competitivo debe existir un factor diferenciador, de acuerdo al servicio que preste cada uno; la rehabilitación especializada para cubrir con el tratamiento.

4.6.3 Justificación para manejar precios diferentes. En esta industria de servicios, las razones para manejar costos diferentes se refieren a infraestructura, localización, recursos utilizados, personal especializado, lugar de ubicación, etc. . Para un servicio especializado, el factor diferenciador será la propia condición de la rehabilitación exclusiva a niños con Síndrome de Down, lo cual justifica precios diferentes.

4.6.4 Descuentos por volumen y pronto pago. Se puede manejar descuentos cuando a través entidades cajas de compensación, cooperativas, asociaciones mutuales y similares se contraten servicios para un grupo considerable de niños que requieran rehabilitación especializada.

4.7. ESTRATEGIA PROMOCIONAL.

4.7.1 Ideas básicas a presentar en la promoción. Para el impulso del servicio especializado que en este trabajo se propone, la promoción debe basarse en dar a conocer los beneficios que se obtendrán con un programa de rehabilitación exclusiva para niños con el Síndrome de Down. También debe darse a conocer los resultados del servicio que se pueden tener en un centro especializado y su diferencia con los otros centros.

4.7.2 Mecanismo propuestos para llamar la atención de los clientes. Para llamar la atención de los clientes puede considerarse la ejecución de campañas con testimonio de casos, como también difundiendo modelos de otros países en donde se presta el servicio a través de centros especializados.

4.7.3 Mecanismos propuestos para ayuda a las ventas. Pueden considerarse mecanismos tales como volumen de pago, descuentos por volumen y paquetes especiales a bajo costo.

4.7.4 Programa de anuncios y valor. En la estrategia promocional de un servicio especializado como el propuesto se debe tener presente la importancia de publicar anuncios en los medios hablados, escritos y audiovisuales.

4.8. POLÍTICA DE SERVICIOS:

4.8.1 Tipo de servicios a clientes. El servicio que se propone es eminentemente especializado, en donde el desempeño del prestador jugará un papel determinante para la rehabilitación ágil del niño con Síndrome de Down. El servicio debe ser totalmente diferenciado, en donde la calidad genere el mayor valor para el cliente.

4.8.2 Mecanismos de atención a clientes. El servicio especializado de rehabilitación deberá ser integral y total, desde la contacto con el familiar, la recepción del paciente, su tratamiento y su egreso.

4.8.3. Términos de las garantías. El servicio especializado debe garantizar resultados benéficos y satisfactorios que puedan ser verificados. Se deben establecer las garantías para que el cliente no tenga la menor duda de la calidad del servicio.

4.8.4. Políticas de cobro a servicios. La prestación de servicio especializado para rehabilitación de niños con Síndrome de Down, debe contemplar políticas de cobro atractivas para los clientes.

CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada en los centros de rehabilitación nos hemos dado cuenta que en la ciudad de Barranquilla no existe un centro especializado con equipos tecnológicos necesarios y el personal capacitado para tratar a las personas con Síndrome de Down .

En muchos casos los padres recurren a llevar a sus hijos a centros existentes donde brindan atención a toda clase de discapacidad o en casos extremos tienen que dejarlo en casa donde el niño no recibe ninguna clase de atención o ayuda profesional .

El discapacitado con Síndrome de Down no cuenta con el respaldo de instituciones, ni del gobierno para el proceso de su rehabilitación ; razón por la cual en Colombia el proceso de rehabilitación es muy lento, muy pobre y la mayoría de los casos no se da en su totalidad.

En la investigación se pudo encontrar que la industria de servicios de rehabilitación para niños con el Síndrome de Down en Colombia no existe, a

diferencia de países como España, Ecuador, Costa Rica, Cuba, etc. Este panorama origina que el servicio que se ofrece en estos mercados es muy limitado, insertando la actividad en la amplia industria de servicios de rehabilitación de niños de cualquier discapacidad mental, auditiva, visual o del habla; situación que atenta contra la calidad de los servicios.

No obstante, por la alta incidencia, los costos elevados que asume la sociedad por causa de niños que no tienen una atención adecuada y por el nivel de concientización creciente que cada vez más asume la ciudadanía, es necesario realizar los estudios requeridos para determinar la factibilidad de ofrecer el servicio especializado y exclusivo de rehabilitación para niños con el Síndrome de Down en la ciudad de Barranquilla.

Igualmente, aún cuando es una actividad de tipo social, su oferta estaría originada por el inversionista privado, lo cual exige de manera más rigurosa el diseño de estrategias de mercado que garanticen la prestación del servicio de forma sostenida.

BIBLIOGRAFÍA

Y, BURNS, Jun. El Síndrome Down. Editorial Hrder. Barcelona, 1995.

CANDEL. Síndrome de Down. Integración escolar y Laboral. Assido urcia 1992.

ENCICLOPEDIA MEDICINA Y ALUD. Editorial Círculo de Lectores.

LOPEZ, Melero. Teoría y Práctica de educación especial, Nacea. Madrid, 1983.

MENDEZ, Carlos. Metodología, Editorial Mc Graw Hill. 1997.

MULTIREVISTA. Editorial S.A. BIP Publicaciones de Avantel.

A N E X O S



Docente auxiliar con síndrome de Down

Un adolescente con síndrome de Down, una forma de retraso mental, trabaja como auxiliar en un colegio. Muchas personas discapacitadas pueden realizar trabajos de media jornada o de jornada completa si han recibido un entrenamiento especial.

James Schnepf/Liaison Agency¹

¹"Docente auxiliar con síndrome de Down." *Enciclopedia® Microsoft® Encarta 2001*.
© 1993-2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Teléfono: +34 856 079341
Fax: +34 856 078944



El instructor de una escuela imparte educación personalizada a un niño con el síndrome de Down. Obsérvese la total concentración en la respuesta del educando.

**DISTRISALUD
DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y PLANEACIÓN**

POBLACIÓN DE BARRANQUILLA POR SILOS Y POR GRUPO ETÁREO 1999

SILOS	>1AÑO	DE 1	DE 2	DE 3	DE 4	5.-14	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	60Y >	TOTAL
							14-45	14-45	45-60	45-60		
I	4.077	3.579	4.170	4.341	4.393	36.422	41.382	47.493	7.405	8.300	10.168	171.730
II	6.145	5.395	6.283	6.541	6.619	54.882	62.354	71.559	11.163	12.507	15.326	258.774
III	4.728	4.149	4.836	5.035	5.095	42.240	47.991	55.073	8.586	9.624	11.791	199.148
IV	3.605	3.164	3.686	3.838	3.883	32.199	36.581	41.981	6.548	7.336	8.990	151.811
V	5.688	4.994	5.816	6.056	6.128	50.806	57.725	66.246	10.332	11.576	14.555	239.922
VI	2.455	2.154	2.515	2.619	2.650	21.968	24.956	28.644	4.463	5.002	6.131	103.557
VII	4.132	3.626	4.236	4.410	4.462	36.989	42.028	48.232	7.516	8.240	10.321	174.192
TOTAL	30.830	27.061	31.542	32.840	33.230	275.506	313.017	359.228	56.013	62.585	77.282	1.299.134