



TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA

Diagnóstico de satisfacción de usuarios en el Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No. 2 Guayas

Propuesta de artículo presentado como requisito para
optar al título de:

Magister en Administración de Empresas

Por el estudiante:

**María Fernanda COLINA
CHAQUINGA**

Bajo la dirección de:

Luis Jacinto MEZA MORA, Mgs.

**Universidad Espíritu Santo
Facultad de Postgrado
Guayaquil - Ecuador
junio de 2019**

Diagnóstico de satisfacción de usuarios en el Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas

Diagnosis of user satisfaction in the La Esperanza Center 2 Home Geriatric Center No 2 Guayas

María Fernanda COLINA CHAQUINGA¹

Luis Jacinto MEZA MORA²

Resumen

El presente trabajo de investigación aborda como objetivo general diagnosticar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas. En todo el mundo, la satisfacción del consumidor desempeña un papel cada vez más importante en las reformas de calidad de la atención y en la prestación de servicios de salud en general. El presente estudio, es de tipo cuantitativo y se realiza a través del cuestionario Servqual dirigido como población a 56 adultos mayores que están actualmente en el Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No.2. Al revisar la literatura sobre la satisfacción del cliente, el consenso radica principalmente en las expectativas, la confirmación de estas, el rendimiento, la equidad y el nivel de afecto. El principal resultado que arroja el estudio es la existencia de una brecha entre el nivel de expectativas y la percepción de los usuarios, por lo tanto, se concluye que los adultos mayores se sienten medianamente insatisfechos con el servicio recibido por parte del centro objeto de estudio

Palabras clave:

Satisfacción del usuario – Geriátrica – Expectativas - Centro Geriátrico.

Abstract

The present work of investigation approaches like objective to diagnose the level of satisfaction of the users in the Center Geriatric Home La Esperanza. Throughout the world, consumer satisfaction plays an increasingly important role in the reforms of the quality of care and in the provision of health services in general. The present study is of a quantitative nature and is carried out through the Servqual questionnaire directed as a population to 56 older adults who are currently in the La Esperanza Home Geriatric Center No.2. When reviewing the literature on customer satisfaction, the consensus lies mainly in the expectations, the confirmation of these, the performance, the equity and the level of affection. The main result of the study is the existence of a gap between the level of expectations and the perception of users, therefore it is concluded that older adults are mildly dissatisfied with the service received by the center under study.

Key words:

User satisfaction - Geriatrics - Expectations - Geriatric Center

¹ Ing. En Contaduría Pública, Universidad Metropolitana – Ecuador. mcolinac@uees.edu.ec.

² Magister en Ingeniería Industrial, Universidad de Carabobo-Venezuela. Profesor invitado en la Facultad de Postgrado de la UEES E-mail Lmeza@uees.edu.ec.

INTRODUCCIÓN

El procedimiento de envejecimiento es una situación natural que no está bajo el control del ser humano. En los países en vías de desarrollo, la edad de 60 o 65 años es aproximadamente igual a la edad de jubilación en los países más avanzados, donde se supone que es el comienzo de la vejez.

Un centro geriátrico permite elegir múltiples y variadas alternativas para ayudar a satisfacer las necesidades de los adultos mayores y sus familiares, ofreciendo actividades que reactiven positivamente las emociones, la motricidad, la agilidad mental y sensaciones de los adultos mayores a través de un espacio de integración, recreación e interacción en grupo (Calderón, 2016).

El problema más común de los adultos mayores, es que, en muchos casos, no son capaces de manejar su vida cotidiana individualmente. Las personas de tercera edad, buscan otras formas para poder cuidarse y tener un alto nivel de satisfacción personal (Gerencia Central de Prestaciones de Salud, 2015).

La evaluación de la satisfacción del paciente mediante cuestionarios es un método establecido de gestión de la calidad en los centros pertenecientes al sistema de atención médica. (MINSA, 2016) Sin embargo, estas encuestas no tienen en cuenta las necesidades de los pacientes de edad avanzada y el enfoque interprofesional de la medicina geriátrica (Gerencia Central de Prestaciones de Salud, 2017). Hasta la fecha, los instrumentos validados para evaluar las opiniones de los pacientes en cuidados geriátricos hospitalarios son poco frecuentes.

La recopilación de evaluaciones de pacientes es una parte establecida de la medición de la

calidad en centros no geriátricos. Mediante tales encuestas, estas instituciones elevan la calidad de todos los servicios. La mayoría de las instituciones usan cuestionarios que se envían a casa después del alta (Seguro Social de Salud, 2015). La evaluación de tales mediciones sirve para la mejora de la calidad y la evaluación comparativa entre instituciones de tamaño y estructura similares. Los centros geriátricos son diferentes de las instituciones no geriátricas (Adis, 2018). Por lo tanto, las encuestas sobre la calidad de la atención de las instituciones no geriátricas no pueden transferirse fácilmente a la geriatría (Almenara & Zapata, 2013). Las expectativas y las experiencias de las personas mayores raras veces se toman en cuenta (Bermejo, 2017).

Muchos factores típicos de la geriatría pueden influir en el resultado de una encuesta (Baquerizo, 2016). Estos incluyen el tiempo de la encuesta y su forma. En un trabajo reciente en geriatría, los investigadores entrevistaron a 119 pacientes unos días antes de terminar su estadía en el centro (Arena & Arias, 2018). Estos identificaron la negligencia psicosocial, la calidad de la industria hotelera y el potencial de rehabilitación como cruciales para la satisfacción (Becerra, 2016). Sin embargo, una entrevista requiere mucho tiempo y el resultado puede depender del entrevistador (Becerra, 2017).

Los pacientes geriátricos se caracterizan por su polimorbilidad y alta prevalencia de deterioro cognitivo (Burneo, 2016). En algunos estudios se excluyó a los pacientes ancianos debido a un deterioro cognitivo, aunque los pacientes con deterioro cognitivo leve a moderado también pueden proporcionar respuestas consistentes (Calderón, 2016).

Los pacientes mayores a menudo dependen de la ayuda externa (Donabedian, 2016). Esta situación puede influir en la formación de opinión (Engler, 2017). La medicina geriátrica, como medicina integral, siempre involucra a miembros de la familia en el proceso de tratamiento, las opiniones de los cuidadores sobre una institución son de gran interés (Bonilla & Velasco, 2017). Esto es especialmente cierto para los familiares de adultos mayores autosuficientes.

En el presente estudio, se revisa el uso práctico de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes geriátricos. Los datos recopilados formaron la base para la validación de un constructor de satisfacción del paciente en geriatría.

En todo el mundo, la satisfacción del consumidor desempeña un papel cada vez más importante en las reformas de la calidad de la atención y en la prestación de servicios de salud en general (Camina, Silleras, Lopez, & Lopez, 2016). Sin embargo, los estudios de satisfacción de los consumidores se ven desafiados por la falta de una definición o medida aceptada universalmente y por un enfoque dual: mientras que algunos investigadores se enfocan en la satisfacción del paciente con la calidad y el tipo de servicios de atención médica recibidos, otros se enfocan en la satisfacción de las personas con el sistema de salud general (Guerra & Hernández, 2018).

La importancia de ambas perspectivas ha sido demostrada en la literatura. Por ejemplo, los pacientes satisfechos tienen más probabilidades de completar los regímenes de tratamiento y de cumplir y cooperar (Guerrero, Ramírez, & Meneses, 2015). La investigación sobre la satisfacción del sistema de salud, que es en gran medida comparativa, ha identificado formas de

mejorar la salud, reducir costos e implementar reformas (Hildegarde, 2017).

El trabajo de investigación se estructura de la siguiente manera: en la primera parte se realizó la revisión de literatura en temas relacionados con la geriatría, satisfacción con el cuidado de ancianos, medición de la calidad y satisfacción al cliente. En la segunda parte se analiza la metodología aplicada, se explica el tipo y enfoque de investigación, del mismo modo, se detalla el modelo de encuesta que se utilizó y se definió la muestra, luego se realiza el análisis de los resultados obtenidos del modelo de encuesta y finalmente se realizan las conclusiones del estudio.

Objetivo general

Diagnosticar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas.

Objetivos específicos

- Fundamentar mediante una revisión literaria las definiciones conceptuales más aceptadas sobre satisfacción del usuario.
- Identificar mediante una encuesta servqual el nivel satisfacción que tienen los adultos mayores en Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas.
- Determinar los factores que inciden en el nivel satisfacción que tienen los adultos mayores en Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas.

REVISIÓN LITERARIA

Los adultos mayores tienen necesidades especiales de atención médica. Más de la mitad de los adultos mayores de 65 años tienen 3 o más problemas médicos, como enfermedad cardíaca, diabetes, artritis,

enfermedad de Alzheimer o presión arterial alta (Crippa, Loureiro, & Gomes, 2015).

Cuidar a las personas mayores con múltiples problemas de salud puede ser complicado, incluso para los profesionales de la salud que se especializan en Geriátrica, la atención médica para adultos mayores (Carrera, 2017). Por ejemplo, la prescripción de medicamentos para un paciente con múltiples problemas de salud es más compleja. Un medicamento que podría ser útil para tratar un problema de salud puede empeorar otro, y tomar múltiples medicamentos puede causar efectos secundarios e incluso problemas emocionales y de adaptación social (Soriano, 2015).

Un Geriatra es un médico que está especialmente capacitado para evaluar y gestionar las necesidades de atención médica únicas y las preferencias de tratamiento de las personas mayores (Morán, 2016).

Los geriatras son internistas certificados o médicos de familia que tienen capacitación y certificación adicionales en geriatría (Guzman & Regalado, 2016). Otros profesionales de la salud, como enfermeras, trabajadores sociales, farmacéuticos y fisioterapeutas, también pueden recibir capacitación avanzada en geriatría (Jácome, Lara, & Lasso, 2018). Debido a su capacitación especial, los geriatras suelen brindar atención a personas mayores frágiles que tienen los problemas médicos y sociales más complicados (León & Hernández, 2017).

Geriatría

La Geriatría es conocida por su enfoque de equipo para atender a las personas mayores y apoyar a sus familias y otros cuidadores (Giai, 2015). El equipo de atención de geriatría puede incluir, entre otros, a cualquiera o todos los siguientes profesionales:

- Geriatra
- Enfermera
- Asistente médico
- Trabajador social
- Consultor farmacéutico
- Nutricionista
- Fisioterapeuta
- Terapeuta ocupacional
- Especialista en habla y audición.
- Psiquiatra geriátrico.

Estos profesionales evalúan las necesidades médicas, sociales, emocionales y otras de la persona mayor. El equipo también se centra en los problemas de salud comunes en las personas mayores, como la incontinencia, las caídas, los problemas de memoria y el manejo de múltiples enfermedades crónicas y medicamentos (Villar, 2015).

La medicina geriátrica es una especialidad que se enfoca en los problemas médicos y las enfermedades del envejecimiento y la vejez (López J. , 2016). Un geriatra trata con mayor frecuencia a personas mayores de 60 años que están saludables o tienen múltiples problemas médicos (Sanchez, 2014).

La atención médica se vuelve más compleja a medida que se envejece y se encuentra con más condiciones médicas (León & Hernández, 2017). Un geriatra es un experto en cómo las condiciones médicas se afectan entre sí, en cómo cada medicamento interactúa con los demás y cómo tanto las condiciones médicas como los medicamentos lo afectan de manera única a medida que envejece (Soriano, 2015).

Satisfacción con el cuidado de ancianos

El consenso de la atención de los ancianos modernos al ingresar al siglo XXI es centrarse en las personas y no en el sistema (López, 2016); una política que la mayoría de las organizaciones de cuidado hoy han adoptado.

En los centros geriátricos de vanguardia se está fomentando el preguntar a los pacientes qué tan satisfechos están con la atención que reciben (López, Cuba, Villafuerte, & Angulo, 2017). Las investigaciones muestran que las personas mayores tienden a preferir este tipo de enfoque de atención y les gusta que se les pregunte acerca de su satisfacción (MINSAs, 2015).

Preguntar a las personas mayores sobre su satisfacción está de acuerdo con las tendencias del individualismo cultural (Mankelerinas, 2018) y la nueva política de gestión pública, que considera al ciudadano mayor como un cliente que desea satisfacción (Martínez, 2018). Se ha criticado el uso de algunas preguntas personales breves en encuestas sobre satisfacción y se debe tener precaución al interpretar los resultados (Melguizo & Ayala, 2016).

Por otro lado, la investigación de satisfacción también ha demostrado confiabilidad y validez con los informes autoevaluados (Martínez, 2016), y las evaluaciones de experiencias subjetivas.

Medición de la calidad.

Comúnmente hay dos formas de medir la calidad del cuidado; uno es preguntarle a las personas mayores acerca de sus experiencias, y otro es pedirle a la organización de atención que informe sobre indicadores de calidad (INEC, 2017).

Estas encuestas se ven un poco diferentes en toda Europa. Por ejemplo, el sistema danés se centra en la organización y el aprendizaje, mientras que los Países Bajos e Inglaterra se centran en los resultados (Remuzgo, 2016).

Noruega es considerada como uno de los países europeos más desarrollados cuando se trata de estadísticas de atención a personas

mayores; por ejemplo, tienen indicadores del nivel de necesidad de las personas mayores (Wittakker, 2018). Otro ejemplo es Estados Unidos, donde existen demarcaciones de alta o baja calidad, como el sistema de calificación de estrellas (Waldow, 2018).

En Latinoamérica específicamente en Perú, de acuerdo con Córdova (2015) se llevó a cabo una investigación que tuvo como objetivo relacionar el nivel de calidad de atención y satisfacción de los adultos mayores, considerando una muestra de 65 adultos mayores en el servicio de salud de la provincia de Rioja. Los resultados muestran que la calidad en la atención brindada fue de regular a mala, pues los encuestados indicaron sentirse insatisfechos en su atención. Los factores que afectaron negativamente la calidad de la atención de fueron las deficiencias en la comodidad, la higiene, la información y el tiempo de espera.

El grado de satisfacción está determinado por las experiencias anteriores en contraste con las actuales, en tal sentido es bastante complejo satisfacer a la población de mayor edad (Mendez, 2015).

En Ecuador de acuerdo con González y Chiriboga, quienes realizaron un estudio sobre la calidad del servicio prestado por Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) para jubilados, realizaron un análisis de las percepciones de los usuarios a través de la aplicación de una encuesta basada en el modelo SERVPERF (Egas & Paredes, 2016). Una vez que se aplicó el método, fue evidente que ninguna de las dimensiones superaba el 60% del nivel de satisfacción y que hubo fallas en el servicio prestado por dicho instituto para jubilados en el área de pensiones para personas de la tercera edad (Montesinos & Chocho, 2016).

Satisfacción

Estar satisfecho es un proceso psicológico complejo. Tanto la estructura como el proceso y la persona pueden considerarse determinantes de la satisfacción (Staab & Hodges, 2017). Es un hecho bien establecido que las condiciones de la persona, como la salud y las actitudes, así como el contexto social, afectan las evaluaciones cognitivas y emocionales (Thorndike, 2017).

En la revisión de (Tora, 2018) se encuentra disponible un resumen de un gran número de evaluaciones impactadas por la variable de actitud positiva de la persona. Con respecto al impacto adicional de los factores de proceso, satisfacción (Staab & Hodges, 2017) demostraron donde las personas experimentaban menos satisfacción, la calidad de los contactos especialmente sociales, la salud y la autoestima general, explicaban gran parte de la variación.

Se ha demostrado que otras variables personales importantes que predicen la satisfacción son la soledad y la salud autoevaluada (Rodríguez, 2016). En general, cuanto menor sea la autonomía en las actividades diarias, menor será la satisfacción y mayores serán los contactos sociales, mayor será la satisfacción (MINSA, 2015).

Según (Pari, 2015), la calidad de la atención, es decir, satisfacción con la atención, se refleja en todos los aspectos de las relaciones de atención; por ejemplo, cómo se está llevando a cabo el tratamiento, cómo se administra el diagnóstico, cómo se transfiere la información y cómo se lleva a cabo la interacción con el paciente.

Al preguntársele a las personas mayores si les satisface, ser atendidos con dignidad, a menudo surgen distintos factores como el trato de los empleados, las instalaciones físicas de la empresa, el cumplimiento del

servicio que ofrece la compañía, entre otros (Pari, 2015),

Las organizaciones privadas de atención médica parecen haber tomado en cuenta la perspectiva de los clientes, y los estudios muestran que tienen personas mayores un poco más satisfechas, incluso cuando usan menos recursos.

La satisfacción del cliente es una métrica utilizada para cuantificar el grado en que un cliente está satisfecho con un producto, servicio o experiencia. Esta métrica generalmente se calcula mediante la implementación de una encuesta de satisfacción del cliente que pregunta en una escala de cinco o siete puntos cómo se siente un cliente sobre una interacción de soporte, una compra o la experiencia general del cliente, con respuestas entre altamente insatisfecho y altamente satisfecho.

La satisfacción del cliente se define como una medida que determina qué tan felices están los clientes con los productos, servicios y capacidades de una empresa. La información sobre la satisfacción del cliente, incluidas las encuestas y las calificaciones, puede ayudar a una empresa a determinar cómo mejorar o cambiar sus productos y servicios.

El objetivo principal de una organización debe ser satisfacer a sus clientes. Esto se aplica a empresas industriales, empresas minoristas y mayoristas, organismos gubernamentales, empresas de servicios, organizaciones sin fines de lucro, centros de salud y todos los subgrupos dentro de una organización.

La psicología de la satisfacción del cliente.

Al revisar la literatura sobre la satisfacción del cliente, el consenso es que los antecedentes para la satisfacción del cliente son principalmente las expectativas, la

confirmación de las expectativas, el rendimiento, la equidad y el nivel de afecto. En una revisión de diferentes estudios sobre la satisfacción del cliente, (Staab & Hodges, 2017) encontraron que los efectos más fuertes son la equidad en la relación con el cliente, es decir, las proporciones de entrada y salida percibidas y la desconfirmación de la expectativa.

En otras palabras, la satisfacción depende de la percepción por parte del cliente de recibir lo mismo o más de lo invertido en la relación y de que se superen las expectativas. El desempeño real tiene una relación más moderada con satisfacción, seguida de afecto y expectativa.

La satisfacción del cliente es la medida de cómo las necesidades y las respuestas se colaboran y se entregan para superar las expectativas de los clientes. Solo se puede lograr si el cliente tiene una buena relación general con el proveedor. En el mercado empresarial competitivo de hoy, la satisfacción del cliente es un importante exponente del desempeño y un diferenciador básico de las estrategias comerciales. Por lo tanto, cuanto más es la satisfacción del cliente; más es el negocio y la vinculación con el cliente.

La satisfacción del cliente está muy sujeta a la eficiencia con la que se administra y de la rapidez con la que se prestan los servicios.

Esta satisfacción podría estar relacionada con diversos aspectos comerciales como marketing, fabricación de productos, ingeniería, calidad de productos y servicios, respuestas a los problemas y consultas de los clientes, finalización del proyecto, servicios posteriores a la entrega, gestión de quejas, etc.

La satisfacción del cliente es la esencia general de la impresión sobre el proveedor

por parte de los clientes. Esta impresión que un cliente hace con respecto al proveedor es la suma total de todo el proceso por el que pasa, desde la comunicación con el proveedor antes de realizar cualquier tipo de marketing hasta las opciones y servicios de entrega de correos, y la gestión de consultas o quejas de envíos posteriores.

Durante este proceso, el cliente se encuentra con el entorno de trabajo de varios departamentos y el tipo de estrategias involucradas en la organización. Esto ayuda al cliente a hacer una opinión firme sobre el proveedor que finalmente resulta en satisfacción o insatisfacción.

Cuando las personas evalúan la calidad de los servicios para ancianos, no solo estiman el desempeño de la atención; también estiman su propio nivel de afecto, sus expectativas, el cumplimiento de las expectativas, así como el nivel de equidad en la relación con el cuidador (Melguizo & Ayala, 2016).

Sin embargo, se ha planteado la cuestión de si la persona mayor puede realmente considerarse como un cliente autónomo de la sociedad. Un estudio sueco informa que un tercio de las personas mayores de 77 años de edad se consideran con discapacidad cognitiva y solo el 10% no tiene ningún tipo de problemas cognitivos o sensoriales (López, 2016).

La premisa es que en el mercado individual de hoy, la libertad de elegir hace que sea más importante que nunca entender y explorar los determinantes de la satisfacción con la atención. Otro punto es qué grado de validación pueden proporcionar los autoinformes de los clientes. Contestar qué tan satisfecho está uno con la atención recibida también implica un punto de comparación.

Se requiere que una organización interactúe y se comunique con los clientes de manera regular para aumentar la satisfacción del cliente. En estas interacciones y comunicaciones se requiere aprender y determinar todas las necesidades individuales de los clientes y responder en consecuencia. Incluso si los productos son idénticos en los mercados de la competencia, la satisfacción proporciona altas tasas de retención.

A mayor nivel de satisfacción, mayor es el vínculo sentimental de los clientes con la marca específica del producto y también con el proveedor. Esto ayuda a hacer una unión fuerte y saludable entre el cliente y el proveedor. Esta vinculación obliga al cliente a vincularse con ese proveedor en particular y las posibilidades de deserción son mucho menores.

Por lo tanto, la satisfacción del cliente es un panorama muy importante en el que cada proveedor debería enfocarse para establecer una posición de renuncia en el mercado global y mejorar el negocio y las ganancias.

METODOLOGÍA

La investigación que se plantea es de tipo cuantitativo con un alcance exploratorio descriptivo, tiene un enfoque cuantitativo, ya que se tomarán datos en un momento único con la finalidad de describir los factores o dimensiones que afectan la satisfacción de los usuarios en el Centro Geriátrico Hogar La Esperanza 2.

El muestreo no probabilístico es una técnica que recolecta información en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población las mismas posibilidades de ser seleccionados. En cualquier forma de investigación, el verdadero muestreo aleatorio siempre es difícil de lograr.

La mayoría de los investigadores están limitados por el tiempo, el dinero y la fuerza laboral, y debido a estas limitaciones, es casi imposible realizar un muestreo aleatorio de toda la población y, a menudo, es necesario emplear otra técnica de muestreo, la técnica de muestreo no probabilístico.

En contraste con el muestreo probabilístico, la muestra no probabilística no es un producto de un proceso de selección aleatorio. Los sujetos en una muestra no probabilística generalmente se seleccionan en función de su accesibilidad o por el juicio personal intencional del investigador.

La unidad de análisis la constituye el Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas, se escogió este centro de estudio porque existían quejas por parte de los usuarios, pero no existía ningún estudio previo de tipo científico que pudiera determinar qué es lo que espera el cliente del servicio.

La población de estudio está conformada por 56 individuos, pero no fue posible aplicar la técnica de recolección de datos a todos, debido a varias discapacidades que presentan, que les impiden ser autosuficientes. La muestra de estudio estuvo definida asimismo por 22 adultos mayores, puesto que se hizo uso de un muestro por conveniencia.

El instrumento de medición seleccionado es la encuesta de tipo Servqual la cual mide el nivel de satisfacción de los clientes, esta encuesta estará dirigida a los usuarios, la investigación por encuesta es la recopilación de datos obtenidos al hacer preguntas a los individuos en persona. Este modelo de encuesta está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los pacientes del centro geriátrico en relación al servicio que recibe, permitiendo evaluar, pero también es utilizado como instrumento de mejora.

Se utilizó el modelo Servqual porque de acuerdo con Nyeck, Morales, Ladhari y Pons (2002) declararon que la herramienta de medición SERVQUAL "parece ser el intento más completo para conceptualizar y medir la calidad del servicio" (p. 101). Muchos investigadores han utilizado la herramienta de medición SERVQUAL en una amplia gama de industrias y contextos de servicios, como salud, banca, servicios financieros y educación.

Las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utiliza el SERVQUAL son:

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas, son agrupadas de la siguiente manera:

- Elementos tangibles: 1 – 4.
- Fiabilidad: 5 – 9.
- Capacidad de respuesta: 10 – 13.
- Seguridad: 14 – 17.
- Empatía: 18 – 22.

Por medio del Alfa de Cronbach se pudo determinar la fiabilidad del cuestionario y se obtuvo un valor redondeado de 0.82.

Para el tratamiento de datos se utilizó el software estadístico Microsoft Excel.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presenta los resultados del instrumento aplicado en la organización objeto de estudio. Se inicia con una descripción de las variables demográficas, luego se evalúan los Items que más influyeron en el análisis de la satisfacción del usuario, los resultados de las encuestas fueron medidos mediante escala de Likert, para una mayor comprensión de los resultados.

Como se puede observar en la figura 1, el 67% de los encuestados pertenecen al género masculino, el 33% restante corresponde al sexo femenino, se puede estipular que los hombres mayores a 65 años son más propensos a que los familiares los internen en este tipo de institución que las mujeres mayores a 65 años.

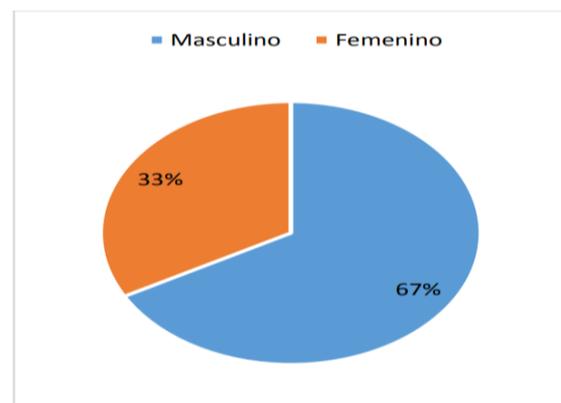


Figura 1 Género del encuestado

En la figura 2 se evalúa el equipamiento que tiene el Centro Geriátrico, de los cuales se puede indicar que la expectativa era mayor que la satisfacción, sin embargo la misma se podría decir que es aceptable.

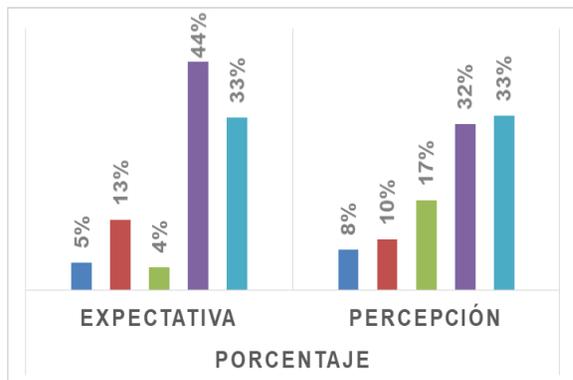


Figura 2 Equipamiento moderno

En la figura 3 refleja los resultados del atractivo de las instalaciones, el 46% de los encuestados indicaron que su expectativa era de totalmente de acuerdo, sin embargo cuando se midió su satisfacción se evidencio una baja al 43%.

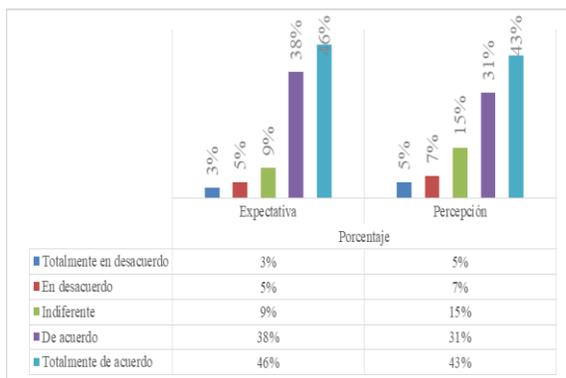


Figura 3 Instalaciones atractivas

Dentro de la interrogante que se ve representada en la figura 4 se evidencia la calificación de la amabilidad de los colaboradores para con los usuarios, el 38% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo en que los colaboradores son amables, el 4% indico estar en desacuerdo, así mismo, el 1% se mostró totalmente en desacuerdo y el 36% se mostró de acuerdo.

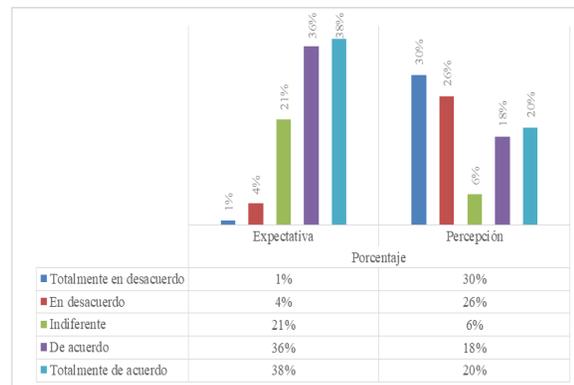


Figura 4 Amabilidad de los colaboradores

En la figura 5 muestra el resultado del cumplimiento de los tiempos en los que se ofrece el servicio del objeto de estudio, los adultos mayores indicaron en un 3% estar totalmente en desacuerdo con el cumplimiento de los tiempos, otro 13% se mostró en desacuerdo, solo el 35% indico estar de acuerdo y el 38% mencionaron estar totalmente de acuerdo con el cumplimiento de los tiempos.

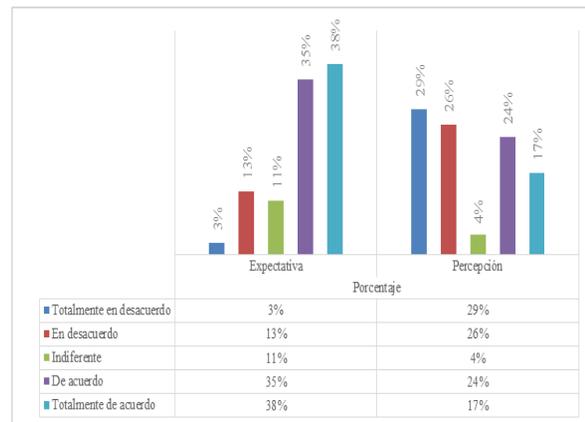


Figura 5 Cumplimiento de tiempo

En la figura 6 se procede con la evaluación acerca de la solución inmediata de problemas en el Centro Geriátrico Hogar La Esperanzas No 2 Guayas, el 32% de los usuarios indicaron estar en desacuerdo con la solución inmediata de problemas, tan solo el 13% considero estar de acuerdo, esta situación expone la insatisfacción de los usuarios ante la solución de problemas.

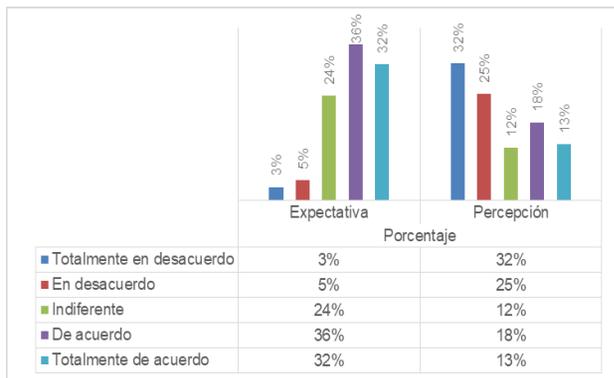


Figura 6 Solución inmediata de problemas

De acuerdo a lo expuesto en la figura 7, el 52% de los encuestados indican estar totalmente en desacuerdo y no de acuerdo con que le brindaron una rápida solución cuando tuvo por primera vez algún inconveniente, mientras que el 31% se mostró contrario a esta opinión, donde solo al 17% de encuestados les parece indiferente.

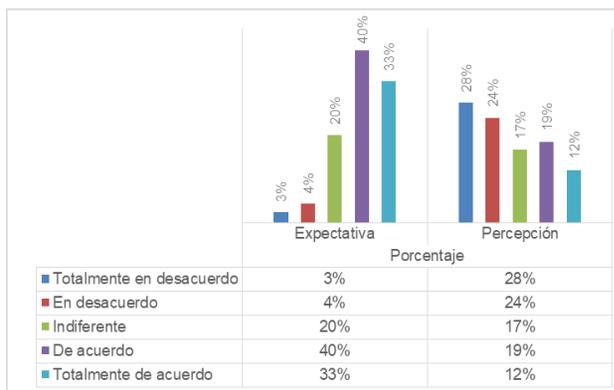


Figura 7 Solución del servicio en la primera vez

El 53% de encuestados se muestran en desacuerdo ante la entrega del servicio en el tiempo estimado, el 38% indico que si se realizan las entregas del servicio al tiempo

estimado, finalmente el 9% restante les es indiferente esta situación (figura 8).

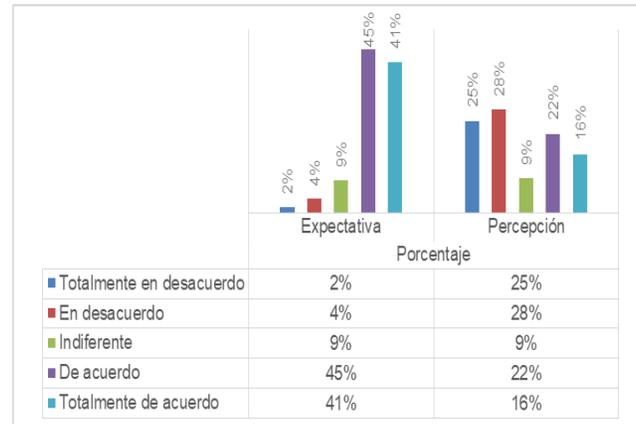


Figura 8 Entrega del servicio al tiempo estimado

El 56% de los encuestados coinciden que existen errores en el registro del sistema del Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2, el 38% de los encuestados se muestran contrarios a la opinión de la mayoría, finalmente para tan solo el 6% de los usuarios esta situación les es indiferente (figura 9).

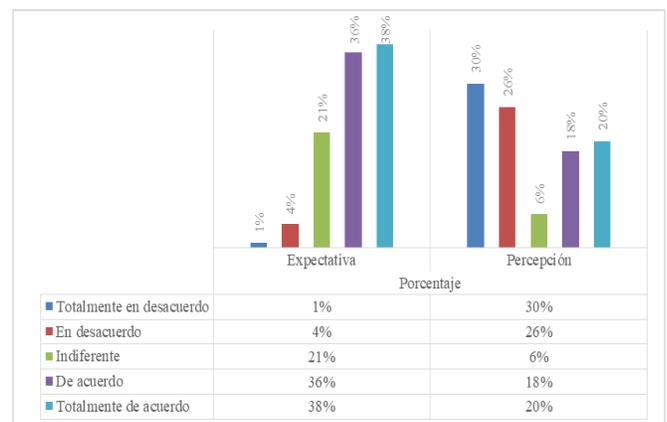


Figura 9 Registro sin errores

El 43% de los encuestados indican que no se les comunica el tiempo que deben esperar para acceder al servicio del centro, mientras que el 41% indico que si se les comunica dicha situación, sin dudas este es uno de los factores en que el objeto de estudio debe mejorar para así incrementar el nivel de satisfacción de sus clientes, finalmente para

el 16% esta situación es indiferente (figura 10).

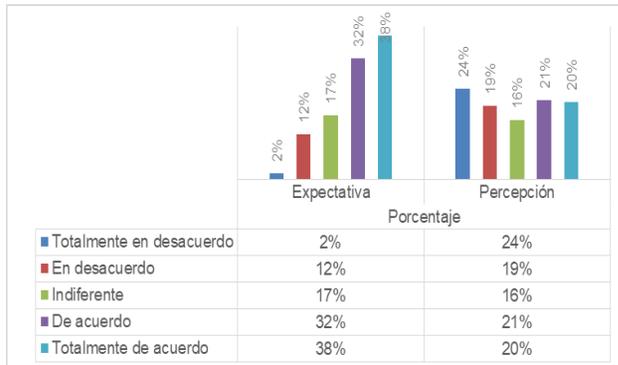


Figura 10 Comunicación del tiempo de espera

El 46% de los encuestados están totalmente en desacuerdo en que los servicios que se realizan en el Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas sean de inmediato, mientras que el 41% de los encuestados creen que si, finalmente para el 13% esta situación es indiferente (figura 11).

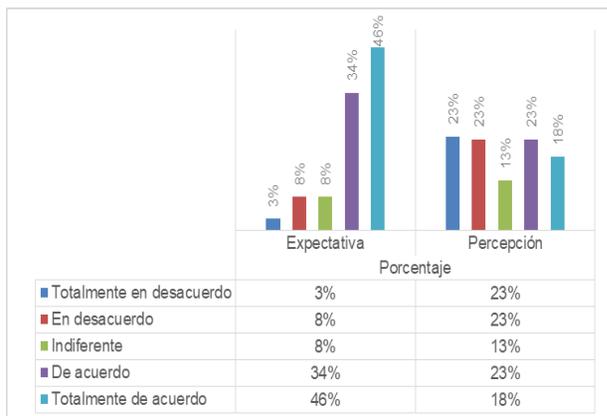


Figura 11 Servicios de inmediato

El 45% de los encuestados manifiestan estar en desacuerdo con que los trabajadores del Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas tengan la disposición de trabajar, pues indican que muchas veces sus requerimientos son pasados por altos, pasan días sin tener novedades en cuanto a sus necesidades, mientras que el 33% de los encuestados creen que si hay disposición de

trabajar por parte de los encuestados, finalmente para el 22% esta situación es indiferente (figura 12).

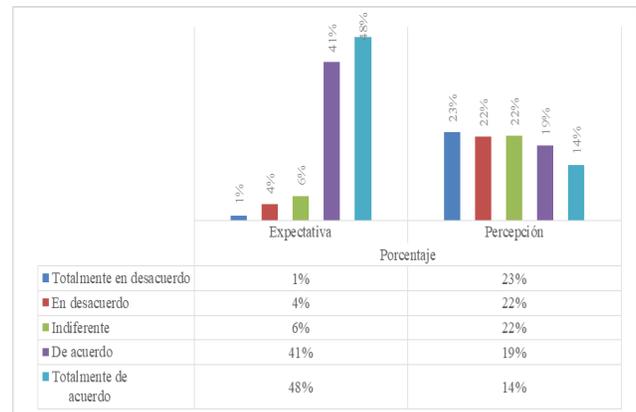


Figura 12 Disposición de colaboradores para trabajar

El 46% de los encuestados están totalmente en desacuerdo en que los trabajadores del Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas brinden una respuesta ágil y eficiente ante las dudas del usuario, mientras que el 39% de los encuestados creen que si, finalmente para el 16% esta situación es indiferente (figura 13).

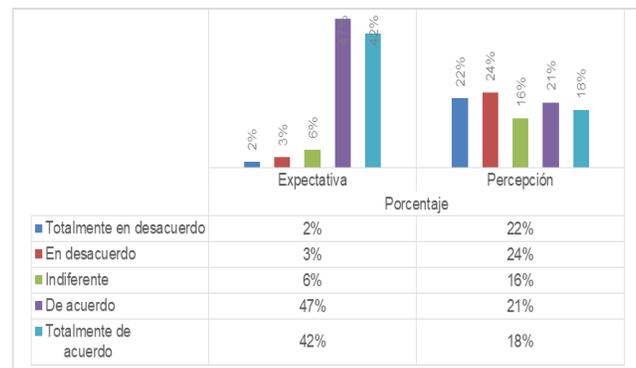


Figura 13 Respuesta por parte de los trabajadores

El 40% de los encuestados están en desacuerdo con que los trabajadores del Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas transmitan confianza al usuario, mientras que el 37% de los encuestados creen que si, finalmente para el 22% esta situación es indiferente (figura 14).

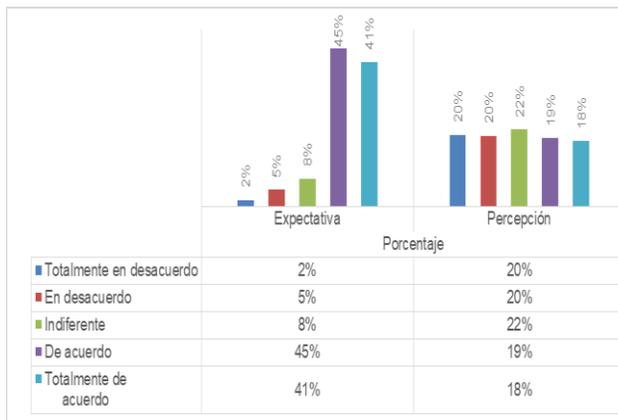


Figura 14 Colaboradores que transmiten confianza

El 25% de los encuestados están en desacuerdo con que los servicios del Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas transmitan seguridad en las transacciones, mientras que el 67% de los encuestados responden positivamente ante esta interrogante, finalmente para el 8% esta situación es indiferente (figura 15).

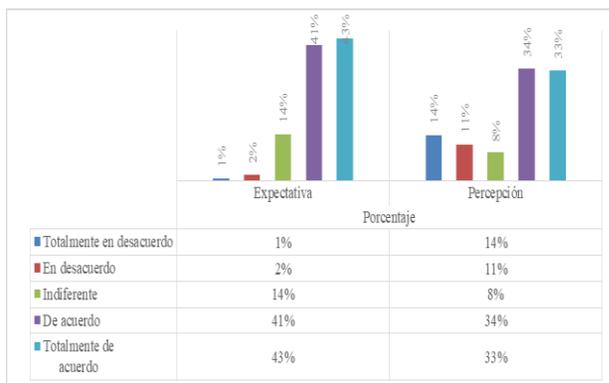


Figura 15 Seguridad en las transacciones

El 57% de los encuestados están en desacuerdo con que los trabajadores del Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas transmitan amabilidad en sus servicios, mientras que el 27% de los encuestados responden positivamente ante esta interrogante, finalmente para el 16% esta situación es indiferente (figura 16).

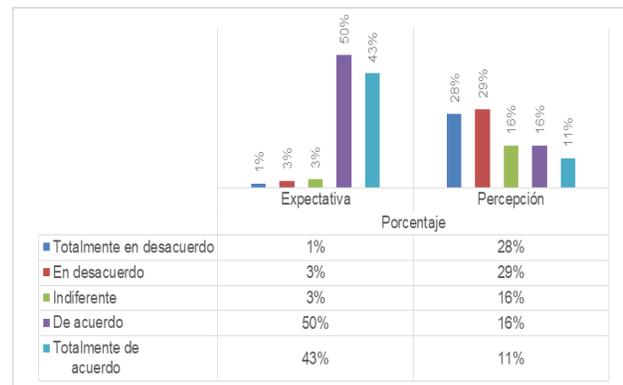


Figura 16 Colaboradores amables

El 31% de los encuestados están en desacuerdo con que los trabajadores del Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas estén capacitados para resolver inquietudes, mientras que el 55% de los encuestados responden positivamente ante esta interrogante, finalmente para el 14% esta situación es indiferente (figura 17).

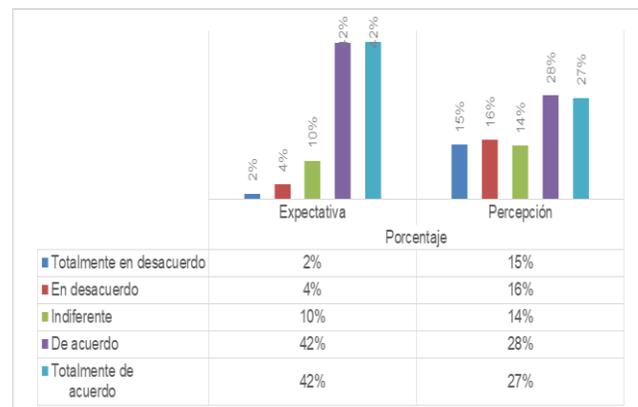


Figura 17 Colaboradores capacitados para resolver inquietudes

El 23% de los encuestados están en desacuerdo con que los trabajadores del Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas brinden atención personalizada, mientras que el 60% de los encuestados responden positivamente ante esta interrogante, finalmente para el 17% esta situación es indiferente (figura 18).

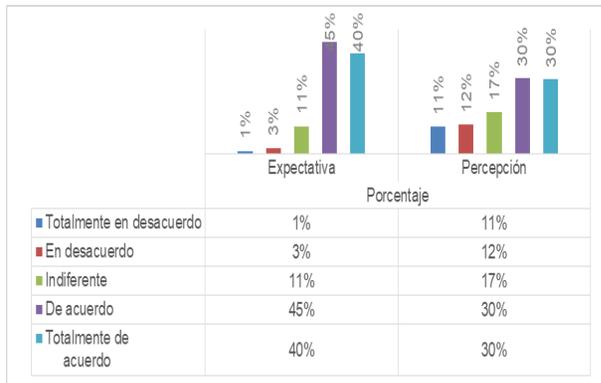


Figura 18 Colaboradores brindan atención personalizada

El 3% de los encuestados están en desacuerdo con que los horarios del Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas son accesibles, mientras que el 97% de los encuestados responden positivamente ante esta interrogante, finalmente para el 1% esta situación es indiferente (figura 19).

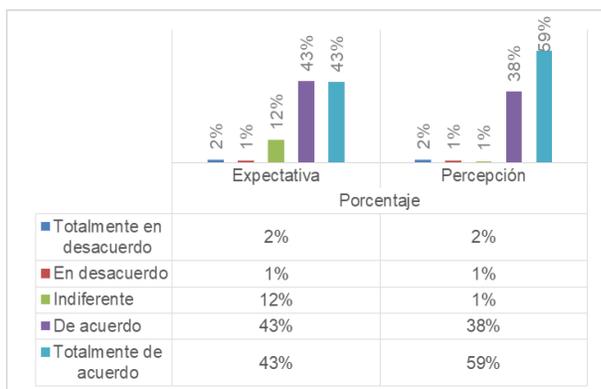


Figura 19 Horarios accesibles

El 3% de los encuestados están en desacuerdo con que los trabajadores del Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas atienden individualmente a cada cliente, mientras que el 93% de los encuestados responden positivamente ante esta interrogante, finalmente para el 5% esta situación es indiferente (figura 20).

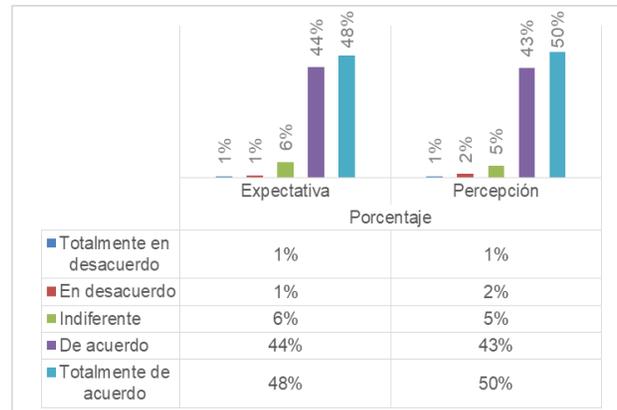


Figura 20 Colaboradores atienden individualmente a cada cliente

El 37% de los encuestados están en desacuerdo con que los trabajadores del Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas brinda la mejor opción para el cliente, mientras que el 55% de los encuestados responden positivamente ante esta interrogante, finalmente para el 9% esta situación es indiferente (figura 21).

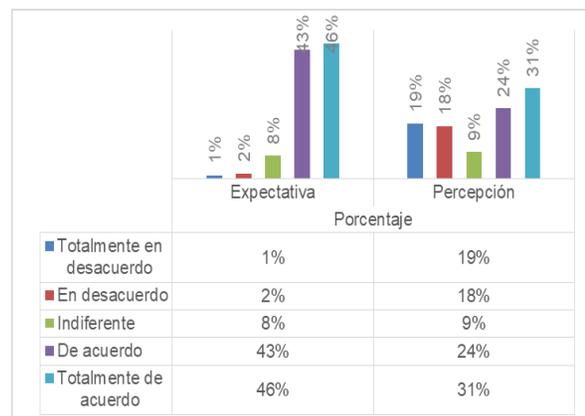


Figura 21 Brinda la mejor opción para el cliente

El 27% de los encuestados están en desacuerdo con que los trabajadores del Centro Geriátrico Hogar La Esperanza No 2 Guayas comprenden las necesidades del cliente, mientras que el 55% de los encuestados responden positivamente ante esta interrogante, finalmente para el 18% esta situación es indiferente (figura 22).

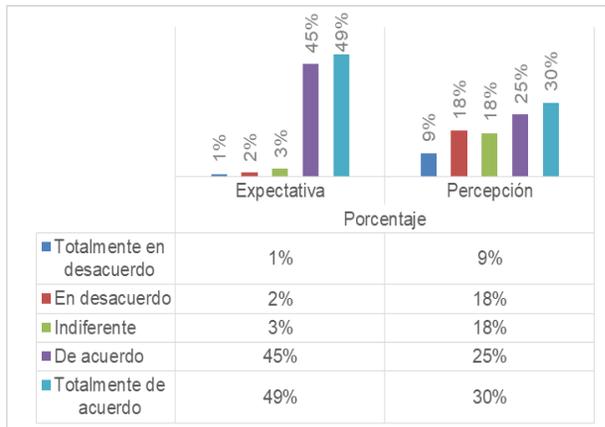


Figura 22 Comprende las necesidades de cada cliente

El factor que tuvo la más alta valoración fue los horarios del Centro Geriátrico Hogar La Esperanza, pues los usuarios manifestaron que dicho horario es flexible y muy conveniente para los adultos mayores, siendo así en este punto si existe una alta satisfacción en los usuarios.

Sin perjuicio de lo anterior, otro factor cuya influencia es positiva en la satisfacción del cliente de la organización es la atención que hace el colaborador del centro individualmente a cada cliente, pues cada uno recibe la atención personalizada y de esta manera no se generaliza el servicio.

El factor que tuvo la más baja valoración fue la de la amabilidad de los colaboradores, además, se determinó que la percepción del cliente acerca de este factor, es muy negativa, lo que influye de manera directa en el nivel de satisfacción del mismo, teniendo los principales directivos del centro que mejorar esta situación con urgencia.

Conclusiones

Una vez realizado el respectivo análisis de resultados de todos los ítems que componen la encuesta Servqual se puede concluir que los usuarios mantienen varias sugerencias para la mejora del servicio del Centro Geriátrico Hogar La Esperanza 2, con lo cual

se concluye que los adultos mayores se sienten medianamente insatisfechos con el servicio recibido por parte del objeto de estudio.

De acuerdo a la literatura revisada, el estudio permitió conocer los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los clientes como son: el equipamiento, las instalaciones atractivas, el cumplimiento de tiempo, la solución inmediata de problemas y la entrega del servicio al tiempo estimado.

La presente investigación ha permitido analizar desde la perspectiva de los usuarios adultos mayores del centro, la satisfacción del cliente y otros temas de interés que inciden de manera negativa y positiva. Esto tomando en consideración que los clientes cumplen un rol importante en cada organización, pues es de ellos de donde se generara el ingreso de dicha empresa.

Considerando que el éxito de toda la organización dependerá de la optimización de sus procesos para un centro de servicios geriátricos es fundamental la satisfacción de sus usuarios, razón por la cual este estudio será de gran utilidad para la disciplina de la administración de empresa y la sociedad ecuatoriana en general.

La presente investigación podría ser de utilidad para realizar estudios de satisfacción de usuarios en distintos centros de salud u otros centros geriátricos del país.

La principal limitación de la investigación la constituyó el tamaño de la muestra, ya que solo contestaron el instrumento 22 de los 56 adultos mayores que conforman la población del centro geriátrico, esta limitante obedece a problemas de discapacidad mental en un alto porcentaje de la misma.

Los resultados obtenidos indican que el Centro Geriátrico Hogar La Esperanza tiene fortalezas y debilidades en cuanto a nivel de satisfacción de sus usuarios, por lo tanto, este estudio será de gran utilidad para conocer los factores claves de mejora y no descuidar los aspectos que ya están siendo favorables.

Se recomienda capacitar al personal médico del Centro Geriátrico en el tratamiento humanizado, la calidad y la calidez de la atención de un paciente anciano, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de los ancianos.

Se recomienda para futuras investigaciones aplicar este instrumento en un centro geriátrico que cuente con una mayor población o aplicar otro instrumento en este mismo centro de tal forma que se establezca una comparación entre los resultados que se ha obtenido de este estudio, frente a los de las investigaciones futuras.

El Centro Geriátrico debe promover programas y políticas en temas de atención del paciente en las áreas de estimulación, motivación y confirmación dirigidas al personal que cuidan a los adultos mayores.

Bibliografía

- Adis, A. (2018). *Introducción la enfermería*. Lima.
- Almenara, M., & Zapata, S. (2013). *Percepción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que recibe de la enfermera en el Servicio de Geriátrica del Hospital Almenara*. Lima.
- Arena, L., & Arias, J. (2018). *Teorías de enfermería*. Lima.
- Baquerizo, J. (2016). *Situación de la tercera edad en el Ecuador*. Quito: CEPAL.

- Becerra, J. (2016). *Cuidados de enfermería en el paciente geriátrico*. México.
- Becerra, J. (2017). *Cuidados de enfermería en el paciente geriátrico II*. México.
- Bermejo, L. (2017). *Gerontología Educativa (eBook online): Cómo diseñar proyectos educativos con personas mayores (Colección gerontología social)*. Medellín: Editorial Medica Panamericana.
- Bonilla, D., & Velasco, C. (2017). *Centro integral para el adulto mayor en Inchalillo-Sangolquí*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Burneo, J. (2016). *Diseño arquitectónico de un centro ocupacional y recreacional para el adulto mayor en la ciudad de Loja*. Quito: Universidad Internacional del Ecuador.
- Calderón, C. g. (2016). *Centro geriátrico para adulto mayor en la parroquia de Calderón*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Camina, M., Silleras, B., Lopez, R., & Lopez, J. (2016). *Valoración del estado nutricional en Geriátrica: declaración de consenso del Grupo de Nutrición de la Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología*. Madrid: Revista Española de Geriátrica y Gerontología.
- Carrera, E. (2017). *Perfil epidemiológico de patologías en el adulto mayor en el cantón Baños y en el cantón Pelileo de la provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Córdova, L. (2015). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja-2015*. Rioja: Escuela de Posgrado Cesar Vallejo.

- Crippa, A., Loureiro, F., & Gomes, I. (2015). Vulnerabilidad social en la enfermedad de Alzheimer: en búsqueda de derechos. Granada: Universidad Militar Nueva Granada.
- Donabedian, A. (2016). Evaluando la Calidad de la Atención Médica. México: Editorial Prensa Mexicana.
- Egas, M., & Paredes, K. (2016). La población adulta mayor crecerá 34% a partir de 2020. Guayaquil: EL Telegrafo.
- Engler, T. (2017). Más vale por viejo. Lecciones de longevidad de un estudio en el Cono Sur. Washington: Editorial Banco Interamericano de Desarrollo.
- Gerencia Central de Prestaciones de Salud. (2015). Informe de satisfacción del usuario del servicio del centro geriatrico. Lima: EsSalud.
- Gerencia Central de Prestaciones de Salud. (2017). Cartera de Servicios de los Centros y Unidades de Medicina Complementaria en el Seguro Social de Salud-EsSalud. Lima.
- Giai, M. (2015). Actividades recreativas en adultos mayores internos en un hogar de ancianos. Mendoza: Instituto de Docencia, Investigación y Capacitación Laboral de la Sanidad Argentina (IDICSA).
- Guerra, A., & Hernández, V. (2018). Calidad de la atención en salud al adulto mayor. Habana.
- Guerrero, R., Ramírez, E., & Meneses, M. (2015). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson. Lima.
- Guzman, N., & Regalado, K. (2016). Club Habitacional y de Entretenimiento para Adultos Mayores en la ciudad. Guayaquil: ESPAE.
- Hildegarte, P. (2017). Teorías de enfermería. Teorías de enfermería: Editorial Nueva Palabra. .
- INEC. (2017). Perfil Sociodemográfico del Ecuador. Ecuador: INEC. Segunda edición.
- Jácome, R., Lara, A., & Lasso, M. (2018). Manual de cuidados para la persona adulto mayor. Madrid.
- León, S., & Hernández, T. (2017). Funcionalidad del adulto mayor y el cuidado enfermero. Lima.
- López, F. (2016). Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital . Lima.
- López, J. (2016). Fisiología del ejercicio. Madrid: Editorial panamericana.
- López, M., Cuba, E., Villafuerte, C., & Angulo, Y. (2017). Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del Seguro Social de Salud. . Lima.
- Mankelerinas, M. (2018). Psicología de la Motivación 2º edición. . Barcelona: Editorial Harla.
- Martínez, M. (2016). Cuidados integrales de Enfermería Geronto-Geriatricos. Madrid.
- Martinez, M. (2018). Cuidados Integrales de Enfermería, Gerontogeriatricos Tomo II 2da edición ampliada y revisada. México.
- Melguizo, E., & Ayala, S. (2016). Calidad de vida de adultos. Cartagena.
- Mendez, A. (2015). Incidencia y perfil clínico de los pacientes diagnosticados con sífilis en el Hospital Nacional de Geriátrica y Gerontología durante los años 2012 y 2013. San Jose: Incidencia y perfil clínico de los pacientes diagnosticados con sífilis en el Hospital Nacional de

- Geriatría y Gerontología durante los años 2012 y 2013. América Latina. Nuevo León: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- MINSA. (2015). Lineamientos para la Atención Integral de Salud de las personas Adultas Mayores. Lima.
- MINSA. (2016). Calidad del Servicio de Salud desde la Perspectiva del usuario. Lim.
- Montesinos, L., & Chocho, J. (2016). La actividad física y la calidad de vida de los adultos mayores del centro de día San José de la ciudad de Loja. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Morán, M. (2016). Trabajo social gerontológico: investigando y construyendo espacios de integración social para las personas mayores. Santiago: Universidad Central de Chile.
- Nyeck, S., Morales, M., Ladhari, R., & Pons, F. (2002). 10 years of service quality measurement: reviewing the use of the SERVQUAL instrument. . The bi-annual academic publication of Universidad ESAN, 7(13), 101-107.
- Pari, J. (2015). Centro Geriátrico Sostenible para ayudar a tener una adecuada calidad de vida a la población adulta mayor en la ciudad de Tacna . Tacna : Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Remuzgo, A. (2016). Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras (o) en el Servicio de Geriatría del HNGAI. Tesis para optar Título de Licenciada en Enfermería. . México: UNMSM.
- Rodríguez, J. (2016). Geriatría. México: McGraw-Hill .
- Sanchez, D. (2014). Ambiente físico-social y envejecimiento de la población desde la gerontología ambiental y geografía: Implicaciones socioespaciales en
- Seguro Social de Salud. (2015). Gerencia General de Prestaciones de Salud. Proyecto de Directiva. “Organización y Gestión de los Servicios de Medicina Complementaria”. Lima: EsSalud.
- Soriano, R. (2015). Efectos del envejecimiento y el estrés oxidativo sobre la neurogénesis adulta en un modelo murino de senescencia acelerada. Valencia: Universitat de Valencia.
- Staab, S., & Hodges, L. (2017). Enfermería Gerontológica segunda edición. México: McGraw-Hill.
- Thorndike, E. (2017). Psicometría Aplicada 3° edición. México: Editorial Limusa.
- Tora, K. (2018). La satisfacción del adulto mayor y el respeto a su integridad el respeto a este derecho ciudadano implica contar con recursos humanos con aptitudes, actitudes Liderazgo y administracion en Enfermería . Barcelona.
- Villar, R. (2015). El envejecimiento como relato: Una invitación a la gerontología narrativa. Brasil : ABEC.
- Waldow, R. (2018). Cuidar: expresión humanizadora de la enfermería. 1ra Edición. México: Editorial Nueva Palabra.
- Wittakker, J. (2018). Psicología Motivacional. Tercera edición. México: Editorial Interamericana.

Anexo 1

AUTORIZACIÓN CENTRO GERIÁTRICO

 **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL** 
"REPUBLICA DEL ECUADOR"
EL HOGAR LA ESPERANZA N° 2 GUAYAS

Oficio No. HLE-2-G-GER-036-O-2019
Guayaquil, 06 de marzo del 2019

Asunto: Remitiendo contestación.

Señora CBOP-AD
María Colina Chaquinga
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos El Hogar La Esperanza N° 2 "Guayas", centro geriátrico creado para brindar servicio de atención a un grupo vulnerable de seres humanos, como son los adultos mayores.

De acuerdo a lo solicitado en el Oficio No. CBOP-AD-CCM-2019-003-O; 27-FEB-2019, se encuentra autorizado realizar el diagnóstico de satisfacción a los usuarios de este centro geriátrico lo que permitirá realizar con satisfacción su trabajo final para la obtención de su título profesional.

Me despido de usted reiterándole mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,
DIOS, PATRIA Y LIBERTAD,


Sara Benítez Burgos
Capitán de Fragata - MD
GERENTE DEL HOGAR LA ESPERANZA No. 2 "GUAYAS"



Copia: Archivo.-
/A. Reyes.