

MERCADOS *y Negocios* 27

REVISTA DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS ■ Volumen 14, número 1

Enero-Junio 2013

Carta del director	3
Determinantes en el proceso del despliegue del valor para la innovación de productos, que eleva la competitividad de la firma	5
<i>Juan Mejía Trejo, José Sánchez Gutiérrez y Georgina González Uribe</i>	
Métodos estratégicos de capacitación dentro de la organización con lógica difusa	27
<i>Fernando Ávila Carreón, Evaristo Galeana Figueroa y Dora Aguilasocho Montoya</i>	
La gestión del conocimiento y el capital intelectual determinantes para el impulso de la competitividad de las pymes manufactureras de la región Occidente de México	45
<i>Guillermo Vázquez Ávila, Silvio Genaro Hernández Cotón y Elia Socorro Díaz Nieto</i>	
Estrategias de mercadotecnia para impulsar el crecimiento de las microempresas	63
<i>José Luis Flores Galaviz, María del Carmen Trejo Cázares y Claudia Areli Hernández García</i>	
Propuesta de medición de calidad del servicio en la atención de adultos mayores: reto social de México para el siglo XXI	89
<i>Antonio de Jesús Vizcaíno, Juan Antonio Vargas Barraza y Ana Laura Macías Morales</i>	
Indicadores financieros y económicos.	107
<i>Juan Gaytán Cortés</i>	

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Rector:
Vicerrector Ejecutivo:
Secretario General:

Mtro. Izcoatl Tonatiuh Bravo Padilla
Dr. Miguel Ángel Navarro Navarro
Lic. José Alfredo Peña Ramos

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

Rector:
Secretario Académico:
Secretario Administrativo:
Director de la División de
Gestión Empresarial:
Jefe del Departamento de
Mercadotecnia y Negocios Internacionales

Mtro. José Alberto Castellanos Gutiérrez
Mtro. José Alberto Becerra Santiago
Mtro. José David Flores Ureña

Dr. Adrián de León Arias

Dr. José Sánchez Gutiérrez

REVISTA MERCADOS Y NEGOCIOS

Director:
Editor:

Dr. José Sánchez Gutiérrez
Dr. Juan Antonio Vargas Barraza

COMITÉ EDITORIAL NACIONAL

Luis Aguilera Enríquez (UAA), Susana Acela Garduño Román (IPN), Juan Gaytán Cortés (UdeG), Juan Antonio Vargas Barraza (UdeG), Rosa Amalia Gómez Ortiz (IPN), Silvio Genaro Hernández Cotón (UdeG), Gonzalo Maldonado Guzmán (UAA), Juan Mejía Trejo (UdeG), Josefina Morgan Beltrán (UAQ), Álvaro Rafael Pedroza Zapata (ITESO), Pablo Pineda Ortega (UdeG), Luis Arturo Rivas Tovar (IPN), José Sánchez Gutiérrez (UdeG), Guillermo Vázquez Ávila (UdeG) y Antonio de Jesús Vizcaíno (UdeG).

COMITÉ EDITORIAL INTERNACIONAL

Tony Antakly (University of Montreal, Canada), Juan José Durán Herrera (Universidad Autónoma de Madrid, España), Nancy Church (State University of New York, Plattsburgh, USA), Mónica Gómez Suárez (Universidad Autónoma de Madrid, España), Vish Iyer (University of Northern Colorado, USA), Prosper Lamothe Fernández (Universidad Autónoma de Madrid, España), Francisco Javier Oubiña Barbolla (Universidad Autónoma de Madrid, España), Fernando Rodrigo Rodríguez (Universidad Autónoma de Madrid, España), Giovanni Schiuma (University of Basilicata, Italia) y Fernando Ubeda Mellina (Universidad Autónoma de Madrid, España).

MERCADOS Y NEGOCIOS. Revista de investigación, divulgación y análisis publicada por el Departamento de Mercadotecnia y Negocios Internacionales del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara. Periférico Norte 799, módulo G-306, núcleo Los Belenes, Zapopan, Jalisco, México, C.P. 45100. Tel.: 3770-3343, Tel./fax: 3770-3300 ext. 25092, e-mail: revistamercadosynegocios@gmail.com. Número de reserva 04-2005-011212585100-102, ISSN 1665-7039. La revista Mercados y Negocios aparece en el índice del catálogo LATINDEX www.latindex.org. El contenido de los artículos es responsabilidad de los autores. Se autoriza la reproducción del material publicado, siempre y cuando precise la fuente y autor.

Propuesta de medición de calidad del servicio en la atención de adultos mayores: reto social de México para el siglo XXI

Antonio de Jesús Vizcaíno*
Juan Antonio Vargás Barraza*
Ana Laura Macías Morales*

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo general enfatizar la importancia de introducir métodos de medición de la calidad en el servicio en las instituciones de asistencia social orientadas a la atención integral de los adultos mayores, como factor determinante para elevar la competitividad y efectividad del servicio otorgado por quienes fungen como agentes solucionadores de la problemática social que enfrenta México en el siglo XXI en materia de servicio asistencial a la población más longeva, y su acelerado proceso de multiplicación, que tendrá un gran impacto económico y social en el país en un futuro próximo. La incorporación de técnicas y herramientas de medición de la calidad en el servicio han sido ampliamente desarrolladas en el ámbito empresarial; sin embargo, poco o nada existe respecto a su implementación en las instituciones de asistencia social, sean públicas o privadas. Consideramos que la incorporación de dicha metodología en estas instituciones coadyuvará a la profesionalización y mejora de la calidad en el servicio asistencial ofrecido.

Abstract

This work aims to emphasize the general importance of introducing methods of measuring quality of service in the private social welfare institutions as a determining factor to increase competitiveness and effectiveness of service provided by those who act as agents of the problem solvers social facing Mexico in the XXI century in the field of health assistance to seniors and their rapid multiplication process, which will have a major economic and social impact in the country in the near future. The new techniques, tools and mechanisms for measuring service quality have been widely focused and developed in the business; however, there is little or no regard to their implementation in social welfare institutions, whether public or private. We believe that the incorporation of this method in these institutions will contribute to the professionalization and improvement of service quality of care offered.

Palabra clave: medición, calidad del servicio, adulto mayor, instituciones.

Keywords: measurement, quality of service, elderly, institutions.

* Universidad de Guadalajara.

Introducción

La vejez es un tema natural y universal, sin embargo la actitud de la sociedad hacia la misma ha cambiado con el transcurso de los años, y cambia sustancialmente de una región a otra. En México, el tema de la vejez ha sufrido cambios de generación en generación, conforme se permean nuevas culturas y modas. No obstante, ha persistido a lo largo de nuestra historia un genuino interés por preservar la vida de los habitantes, realizando proyectos que coadyuven a crear las condiciones propicias para lograrlo.

Sin embargo, actualmente en nuestro país los asuntos relacionados con los adultos mayores no se visualizan como asunto de responsabilidad social urgente, sino más bien como un asunto a largo plazo al cual no se le da la importancia debida, ignorando en gran medida el impacto social que ya comienza a gestarse y a tener fuertes repercusiones económicas y sociales a nivel mundial, que conforme pasan los años aceleran su crecimiento.

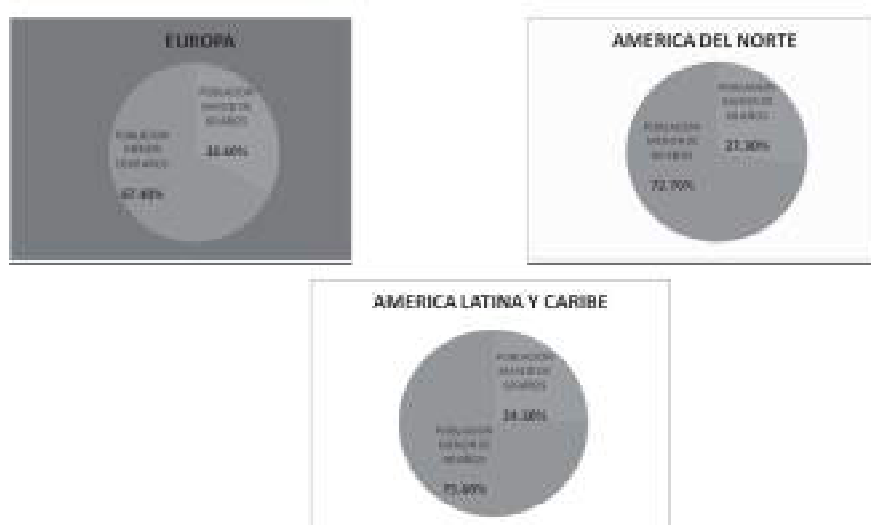
El presente trabajo es resultante de un estudio realizado a las instituciones de asistencia social privadas, denominado “La calidad del servicio desde la percepción del usuario de las instituciones sociales orientadas a la atención residencial del adulto mayor en la zona metropolitana de Guadalajara”.

Problemática

El envejecimiento de la población a nivel mundial es un fenómeno profundo, irreversible y sin precedentes. Se estima que para el año 2050 la población de adultos mayores de 60 años superará al número de jóvenes menores de 15 años por primera vez en la historia de la humanidad (Organización de las Naciones Unidas, 2002). Este creciente proceso de envejecimiento de la población es ocasionado en primera instancia por la disminución de la tasa de mortalidad, gracias a los descubrimientos y avances tecnológicos en materia de salud que han logrado prolongar el tiempo y la calidad de vida de los habitantes del planeta, factor que obliga a todos los países a estar preparados para atender un creciente sector de la población fuera de la etapa productiva y con cada vez mayores probabilidades de subsistencia; y en segunda instancia, por la disminución de la tasa de natalidad, producto de las nuevas tendencias de las generaciones modernas de los países en desarrollo, quienes están mayormente orientadas al crecimiento personal y profesional, que a la procreación.

Según estudios recientes realizados por la ONU, para el año 2050 se estima que en América del Norte la población mayor de 60 años representará 27.3%; en América Latina y el Caribe alcanzará 24.3% y en Europa serán de 32.6% (ONU, 2007) (véase gráfica I).

Gráfica I
Porcentaje estimado de la población de adultos mayores de 60 años para el año 2050 a nivel mundial según cifras de la ONU



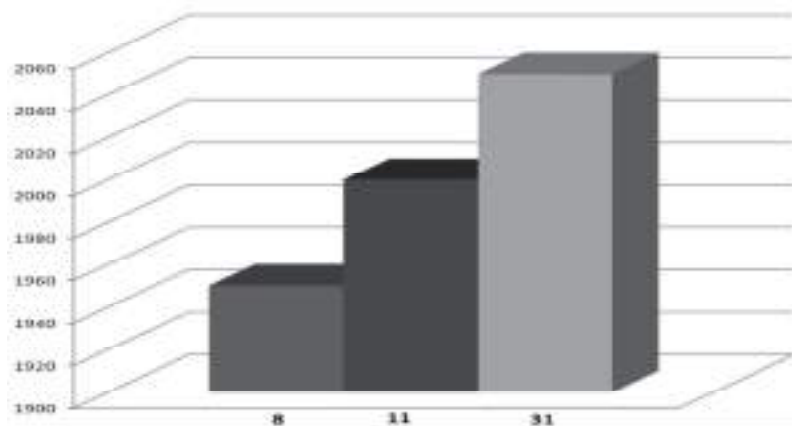
Fuente: ONU. (2007). División de Población del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría de las Naciones Unidas.

Esta gráfica muestra que en Europa prácticamente más de un tercio de su población, para el año 2050 será mayor de 60 años, incremento que representa un crecimiento de 50% respecto a su actual segmento de población; mientras que en América Latina y América del Norte, en la actualidad uno de cada 10 habitantes es mayor de 60 años, para el año 2050 pasarán de uno a ser tres habitantes por cada 10; ello representa que prácticamente la población de adultos mayores en el continente se incrementará en 300% durante los próximos años.

Asimismo, estos estudios demográficos revelan que en los países en desarrollo en el año 1950 se presentará una tendencia de envejecimiento de la población, similar a la que se presenta en el continente americano, donde en el año 1950, 8% de la población era mayor de 60 años, para el año 2000 ya representaba 11%, y

para el año 2050 se estima que 31.8% de la población total rebase los 60 años de edad (ONU, 2007) (gráfica II).

Gráfica II
Porcentaje de incremento de la población de adultos mayores de 60 años en los países en desarrollo entre los años 1950 y 2050



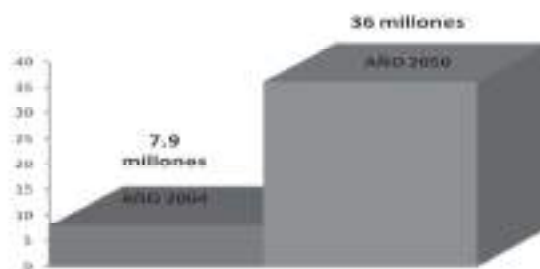
Fuente: ONU. (2007). División de Población del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría de las Naciones Unidas.

Lo anterior muestra que el ritmo de envejecimiento de la población será más rápido en los países en desarrollo que en los países desarrollados, puesto que mientras en estos últimos no se alcanzará a duplicar este sector de la población, en los países en vías de desarrollo la población de adultos mayores de 60 años casi se triplicará durante el mismo periodo; por lo que resulta de vital importancia advertir que los países en desarrollo, como lo es el nuestro, contamos con menos tiempo para adaptarnos a las consecuencias del envejecimiento de nuestra población, considerando además, como otro factor agravante, que la población de adultos mayores en estos países se está presentando a niveles socioeconómicos bajos, lo que requerirá una mayor infraestructura social y presupuestos más elevados, tanto públicos como privados, destinados a la atención y cuidado de nuestras generaciones más antiguas en un futuro ya no lejano.

Los diversos estudios sobre población y crecimiento demográfico en México reflejan de igual forma la magnitud de este reto social latente. Según informes

del Consejo Nacional de Población, en México hay una población de 7.9 millones de adultos mayores de 60 años y para el año 2050 se estima que crecerá a 36 millones (Conapo, 2004) (gráfica III).

Gráfica III
Incremento de la población de adultos mayores de 60 años en México



Fuente: Conapo. (2004). “Hay en México 7.9 millones de adultos mayores”, Comunicado de prensa. México, DF.

Estas cifras señalan que para el año 2050 la población de adultos mayores en nuestro país se multiplicará en más de cuatro veces, lo que incrementará en la misma proporción sus necesidades y requerimientos.

Las anteriores cifras se muestran realmente preocupantes; sin embargo, como bien lo señaló durante su gestión el titular del Consejo Nacional de Población, Félix Vélez Fernández (2009), más que preocupar, “México se debe ocupar en tomar acciones, desde ahora, para que cuando seamos una nación realmente envejecida podamos brindar calidad de vida y desarrollo sustentable a este sector de la población”. Este énfasis señalado reitera nuevamente la importancia de tomar acciones en el presente, con el fin de prever eficaz y oportunamente las situaciones que enfrentaremos en el mañana (Conapo, 2009).

Fundamentación teórica

Ante el fenómeno del incremento de adultos mayores en la nación mexicana, se hace necesario implementar alternativas de solución eficaces y oportunas para este creciente sector de la población, donde se ofrezcan mayores y mejores oportunidades a las ya existentes. Lo anterior constituye un sustancial reto que conlleva a anticipar los posibles escenarios a los que como sociedad tendremos

que hacer frente; uno de los mayores desafíos para el gobierno y para la sociedad mexicana en general es el fortalecimiento oportuno de nuestra infraestructura de desarrollo social, misma que debe reinventarse desde una perspectiva de calidad, que permita elevar la eficacia y competitividad de los servicios ofrecidos.

Una parte importante de la actual estructura de desarrollo social en México, la constituyen las instituciones de asistencia social privadas, las cuales representan un apoyo importante para el gobierno, al colaborar con su acción social en la atención de los grupos más vulnerables, entre los que se encuentran los adultos mayores. En materia de asistencia social, no sólo es importante hacer el bien, sino hacerlo bien. En la actualidad las instituciones que brindan servicios asistenciales a la población, por su mismo origen altruista, es conformado por personas y grupos sociales movidos principalmente por su espíritu de solidaridad y fraternidad, no así, en su generalidad, por los conocimientos o experiencia en la labor que desempeñan dentro de la organización. Esto origina que el servicio brindado no cumpla con el nivel de calidad que los usuarios necesitan recibir; y resulta útil considerar que la población de adultos mayores es quizá, la que por su misma naturaleza, requiere de una mayor especialización, lo que destaca aún más la importancia de crear medios y mecanismos que permitan una mayor y mejor atención a sus expectativas y necesidades, de tal forma que la ayuda y el apoyo brindado no sea sólo de carácter temporal y asistencial, sino que constituya en sí misma una alternativa de desarrollo integral permanente que se refleje en una mayor calidad de vida para la población asistida.

Por otro lado, las instituciones de asistencia social privadas tienen el compromiso de rendir cuentas a sus accionistas o donantes, de quienes dependen para subsistir y llevar a cabo su misión. Esta rendición de cuentas se lleva a cabo sólo en forma cuantitativa, ya que es realizado por quienes manejan los recursos, limitando los reportes sólo a la destinación de los recursos y no así, en forma cualitativa, autoevaluando su actuación respecto al grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas no sólo físicas, sino además psicológicas, espirituales y sociales del adulto mayor a quien asisten, constituyendo la percepción del usuario lo más importante a considerar en el desarrollo de su acción social, dado el propósito y la misión para el que fueron creadas.

Con el fin de constituir en sí misma una herramienta eficaz para la implementación de acciones orientadas a elevar la calidad del servicio brindado, de acuerdo con Otálora y Orejuela (2007) dicha evaluación debe provenir de los destinatarios de los servicios, siendo ellos quienes expresen el nivel en el que la

asistencia recibida contribuye o no al mejoramiento de su calidad de vida, y en qué grado este servicio representa un aporte integral en el desarrollo de su vida personal, familiar y social en el que se desenvuelven (Otálora y Orejuela, 2007).

El desarrollo de técnicas y herramientas científicas para la medición y evaluación de la calidad en el servicio, han sido ampliamente enfocadas y desarrolladas en el sector empresarial, factor que ha permitido a dichas organizaciones elevar sus estándares de calidad y competitividad en la prestación de sus servicios, logrando con ello cumplir e incluso rebasar las expectativas de sus clientes, en beneficio de éstos y de la organización en general.

Durante las últimas décadas la calidad del servicio se ha convertido en un área de especial interés para investigadores y gerentes, dado su importante relación con el crecimiento y desarrollo de las organizaciones en medio de un mercado competitivo en donde la satisfacción del cliente a través del otorgamiento de un servicio de calidad cumple un papel preponderante. Los primeros esfuerzos por definir la calidad del servicio se inclinan a hacerlo de acuerdo con los criterios del prestatario, con la consecuente adaptación a las especificaciones definidas por el productor. Derivado de ello, Levitt en 1972 propuso aplicar a la producción de los servicios definiciones y técnicas de control de calidad similares a las de la manufactura; a este enfoque de la calidad se le conoce como calidad objetiva, que se refiere a la superioridad medible y verificable del servicio frente a un ideal estándar (Levitt, 1972). Un cambio en la visión objetiva de la calidad del servicio se gestó a partir de Gronroos (1982, 1984), quien manifiesta que dada su inmaterialidad, los servicios requieren una activa interacción entre el comprador y el proveedor (Gronroos, 1982). Esta relación origina el concepto de calidad del servicio percibida, que implica el juicio subjetivo del cliente sobre el servicio que recibe. Desde una perspectiva de la mercadotecnia, existe relativo consenso entre los investigadores acerca de que la concepción de la calidad del servicio debe ser personal y subjetiva, es decir, debe considerar la percepción del cliente (Gronroos, 1984). Desde esta óptica, la definición que goza de mayor aceptación entre académicos e investigadores es la propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), para quienes la calidad del servicio, además de ser un constructo elusivo que puede ser difícil de medir, es el resultado de la comparación de las expectativas o deseos del consumidor frente a un proveedor y sus percepciones respecto al servicio recibido (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). El aporte con que más ha contribuido la literatura de la mercadotecnia en cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio y a su medición, es el de Parasuraman et al.

(1985), que identifica 10 dimensiones que representan los criterios que utilizan los consumidores en el proceso de evaluación de la calidad en cualquier tipo de servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente (Parasuraman et al., 1985). Posteriormente, Parasuraman et al. (1988) reagruparon los criterios de forma que sólo quedan cinco dimensiones: elementos tangibles (apariciencia física de las instalaciones, equipos, personal, etc.), fiabilidad (habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa desde la primera vez, capacidad de respuesta o disposición de ayudar y servir rápidamente a los clientes), seguridad (habilidades y conocimientos de los empleados para inspirar credibilidad y confianza), empatía (atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes) y responsabilidad (Parasuraman et al., 1988). Algunos autores como Carman (1990) y Babakus y Boller (1992) consideran que la cantidad y la naturaleza de las dimensiones de la calidad del servicio tienen relación directa con el contexto analizado (Carman, 1990; Babakus y Boller, 1992). Lo cual hace necesario desarrollar metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa que descubran las dimensiones particulares para cada contexto (Carman, 1990; Ekinci, 2001).

Diseño de la investigación

El estudio fue de tipo *no experimental transaccional*, puesto que se realizó en un solo momento y no hubo manipulación alguna de las variables, debido a que éstas fueron estudiadas y observadas directamente de la realidad. El enfoque que se dio a la investigación es *mixto*, puesto que se utilizaron tanto el método cualitativo como el cuantitativo con el fin de alcanzar los objetivos planteados.

El primer objetivo a desarrollar en la investigación fue identificar las necesidades y expectativas de los usuarios de las instituciones sociales orientadas a la atención residencial del adulto mayor, para lo cual se utilizó el *método cualitativo* por considerarse más adecuado por ser un enfoque que facilita la obtención de los puntos de vista y las opiniones de los usuarios en forma expresa, permitiendo cualificar los resultados obtenidos con un mayor grado de profundidad. El segundo objetivo lo constituyó determinar la percepción de los usuarios respecto al nivel de atención y servicios otorgados por parte de las instituciones sociales orientadas a la atención residencial del adulto mayor en la zona metropolitana de Guadalajara, en función de sus necesidades y expectativas, para lo cual se utilizó

el enfoque cuantitativo, que usa la recolección de datos con base en una medición numérica con el fin de poder realizar un análisis estadístico de los resultados obtenidos y de esta forma determinar las diferencias existentes entre las expectativas y las percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio.

Ello con base en Hernández y otros (2006), quienes refieren que *el enfoque cualitativo* utiliza la recolección de datos sin medición numérica para describir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación. Por su parte, *el enfoque cuantitativo* usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. Asimismo existe la combinación de ambos, a lo que el mismo autor denomina *modelo mixto*, el cual “constituye el mayor nivel de integración entre los enfoques cualitativo y cuantitativo, donde ambos se combinan durante todo el proceso de investigación; agrega complejidad al diseño pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques” (Hernández y otros, 2006: 21).

Respecto al alcance geográfico, fueron las instituciones sociales orientadas a la atención residencial del adulto mayor de la zona metropolitana de Guadalajara, incluyendo los municipios de Zapopan, Guadalajara, Tlaquepaque, Tonalá, El Salto, y el municipio de Tlajomulco de Zúñiga.

El objeto de estudio fue la población de los adultos mayores usuarios de las instituciones sociales registradas ante el Instituto Jalisciense de Asistencia Social (IJAS), de sexo indistinto, entre las edades de 60 y 85 años, que estuvieran en posibilidades físicas y psicológicas para ser encuestados, y a quienes se nos permitiera tener acceso por parte de las instituciones participantes en el estudio.

Las instituciones que cuentan con el debido registro ante el IJAS que participaron en la investigación fueron: Hogares de Ancianos San José, Casa de Descanso José Vicente A. C., Estancia Alejandrina, Estancia para la Senectud A. C., Fundación López Chávez A. C., Pro-dignidad Humana A. C. (Juan Pablo II), Club de Amigos de la Tercera Edad A. C., Instituto de Bienestar Mauro López A. C., Fundación David Gutiérrez Carbajal A. C., Casa de la Tercera Edad Santiago de Tonalá A. C., y Hogares Fraternal de El Salto A. C. Las 11 instituciones participantes tenían un total de 233 usuarios, de entre quienes la población encuestable que cumplió con los criterios definidos para formar parte de la población en estudio fue de 68 usuarios, quienes fueron censados.

Las técnicas utilizadas para la recolección de los datos fue llevada a cabo mediante la utilización de las siguientes técnicas, según se muestra a continuación en el cuadro 1:

Cuadro 1
Técnicas de investigación utilizadas en el estudio

<i>Objetivos de la investigación</i>	<i>Técnicas de recolección de datos</i>
1. Identificar las expectativas y necesidades de los usuarios	Cualitativas: Entrevistas en profundidad Focus Group
2. Determinar las percepciones de los usuarios	Cuantitativa: Aplicación de cuestionarios

Fuente: elaboración propia.

Una vez recolectados, los datos fueron registrados, tabulados y codificados utilizando el paquete de informática SPSS para su análisis estadístico.

Propuesta de medición desde el modelo Servqual

En atención a la gran demanda de servicios que tendrán las instituciones de asistencia social orientadas a la atención de adultos mayores en nuestro país los próximos años, y a la imperante necesidad de elevar la calidad del servicio en dichas instituciones, se considera que la mercadotecnia como ciencia puede, a través de la incorporación de la metodología y las técnicas de medición de la calidad del servicio al cliente utilizadas en el sector empresarial, realizar una valiosa aportación en el sector social, donde, considerando el contexto y características propias de este sector, ofrezca bases científicas para la creación y desarrollo de herramientas y técnicas que permitan a las instituciones sociales evaluar la calidad de su servicio basándose en la percepción de sus usuarios; y con base en ello, diseñar e implementar programas y procedimientos orientados a elevar los estándares de calidad y competitividad de los servicios otorgados, permitiéndoles con ello brindar, al total de la población de adultos mayores que así lo requieran, una amplia accesibilidad a un servicio profesional y de buena calidad, no importando el nivel económico al que pertenezcan.

Para el logro de tal fin, resulta de gran valor el diseño de una herramienta eficaz que permita evaluar la calidad en el servicio brindado por las instituciones

de asistencia social, tanto públicas como privadas, por lo que en este estudio se presenta una propuesta de medición desarrollada con base en las dimensiones de calidad propias del sector asistencial, que permita a dichas instituciones evaluar su actuación social producto de la percepción de sus usuarios y diseñar programas de mejora continua en la prestación de sus servicios.

El diseño de la propuesta está basado en el método de medición de la calidad en el servicio, Servqual, desarrollado por Parasuraman et al. (1988), adecuando sus dimensiones de calidad al sector social, las cuales se obtuvieron mediante la alternativa de identificación de dimensiones de calidad propuesta por Hayes (1999) a través de sesiones de grupo con diversos prestadores directos del servicio (Hayes, 1999). Atendiendo a la escala de necesidades de Maslow (1988), se ubicaron en cada uno de los niveles de la escala todas y cada una de las necesidades y requerimientos del adulto mayor que recibe cuidado y atención en una institución de asistencia social; y derivado de ello se definen los indicadores de calidad que permitirán a estas instituciones evaluar en forma particular la atención y la calidad en el servicio brindadas respecto a cada una de las necesidades definidas; ello generará una medición objetiva y confiable respecto al grado de cumplimiento por parte de la institución, de las expectativas de sus usuarios, referente a la calidad esperada en el servicio.

La metodología propuesta para la evaluación de la calidad en el servicio en las instituciones de asistencia social orientadas a la atención integral de los adultos mayores, considerando la percepción de sus usuarios, queda como se muestra en el siguiente cuadro:

Según se muestra en el cuadro anterior, la primera dimensión de la calidad *bienes tangibles* del método de medición *Servqual*, atendiendo a las necesidades *fisiológicas* del ser humano, cubren dentro de este contexto social las dimensiones de calidad básicas del adulto mayor, como lo son *alimentación, vestido e instalaciones*, implementando como indicadores de calidad para esta dimensión *la cantidad y la calidad* de los alimentos y de la vestimenta aportados por la institución, así como *la limpieza, comodidad, seguridad y privacidad* de las instalaciones.

La segunda y tercera dimensión de la calidad del método *Servqual*, *seguridad y confiabilidad*, atendiendo a la necesidad básica de *seguridad*, cubren dentro de este contexto social las dimensiones de calidad de *atención, tanto médica como del personal* que otorga el servicio, implementando como indicadores de calidad en esta dimensión *la atención médica, tanto preventiva como curativa*, así como *el profesionalismo y la rapidez de la atención del personal* que otorga el servicio en la institución.

Cuadro 2
Propuesta metodológica de medición de la calidad en el servicio en instituciones de asistencia social orientadas a la atención integral de adultos mayores basada en el Servqual

<i>Dimensiones de calidad Servqual</i>	<i>Tipo de necesidad</i>	<i>Dimensiones de calidad en el contexto social del adulto mayor</i>	<i>Indicadores de calidad</i>
Bienes tangibles	Fisiológicas	Alimentación	Calidad Cantidad
		Vestido	Calidad Cantidad
		Instalaciones	Limpieza Comodidad Seguridad Privacidad
Seguridad	Seguridad	Atención médica	Preventiva Curativa
Confiabilidad		Atención del personal	Profesionalismo Rapidez
Empatía	Afiliación	Atención del personal	Calidez Disponibilidad
	Reconocimiento	Recreación	Diversidad Frecuencia
		Programas de reconocimiento y valoración	Institucional Familiar Social
Responsabilidad	Autorrealización	Programas de desarrollo	Espiritual Artístico Cultural

Fuente: elaboración propia.

La cuarta dimensión de la calidad del método Servqual, *empatía*, atendiendo a las necesidades secundarias de *afiliación y reconocimiento*; respecto a la necesidad de *afiliación*, cubren dentro de este contexto social las dimensiones de calidad de *atención del personal*, implementando como indicadores de calidad para esta dimensión los aspectos de *calidez y disponibilidad* en el otorgamiento del servicio; y respecto a la cobertura de la dimensión de la calidad en el contexto social de

recreación, se implementan como indicadores de calidad para esta dimensión *la diversidad y la frecuencia* de las actividades y eventos que la institución lleve a cabo para sus usuarios con este fin. Asimismo, respecto a la necesidad secundaria de reconocimiento, cubren dentro de este contexto social las dimensiones de calidad de *los programas de valoración y reconocimiento* realizados por la institución, implementándose como indicadores de calidad para esta dimensión *los programas de valoración y reconocimiento* por parte de *la institución*, así como por parte de *la sociedad*, aunado a la realización de programas de reconocimiento y valoración por parte de *la familia del usuario*, en los casos en que se cuente con ella.

Y finalmente, la quinta dimensión de la calidad del método Servqual, *responsabilidad*, atendiendo a la necesidad terciaria de *autorrealización*, cubre dentro de este contexto social las dimensiones de calidad respecto a la realización de *programas de desarrollo personal del usuario*, implementándose como indicadores de calidad en esta dimensión *los programas de desarrollo espiritual, los programas de desarrollo artístico*, así como *los programas de desarrollo cultural* acordes con la etapa de su vida, y atendiendo a las posibilidades físicas y psíquicas de cada uno de los usuarios.

Los beneficios que se esperan con la implementación de esta metodología de medición de la calidad en el servicio en las instituciones de asistencia social privadas orientadas al adulto mayor son que, una vez diseñada con base en las dimensiones de calidad propias y específicas del contexto social, permitirá a dichas instituciones conocer en primera instancia las necesidades, expectativas y percepciones de sus usuarios, y el nivel de importancia que los mismos confieren a cada una de las dimensiones de calidad implicadas en la prestación del servicio recibido; y en segunda instancia, les permitirá evaluar el nivel de atención que la institución otorga a dichas necesidades y requerimientos, así como el grado de cumplimiento de las expectativas de sus usuarios, y lo que constituye en sí mismo el mayor valor, evaluado desde su propia perspectiva.

Conclusiones

El envejecimiento de la población a nivel mundial es un fenómeno profundo, irreversible y sin precedentes, donde la población de adultos mayores de 60 años superará al número de jóvenes menores de 15 años por primera vez en la historia de la humanidad.

Este envejecimiento acelerado de la población más longeva a nivel mundial, comienza a gestar grandes impactos económicos y sociales, principalmente y

con mayor intensidad en los países en vías de desarrollo, entre los que se cuenta México.

Lo anterior constituye un sustancial reto que conlleva a anticipar los posibles escenarios a los que como sociedad tendremos que hacer frente; uno de los mayores desafíos en materia asistencial es el fortalecimiento oportuno de nuestra infraestructura de desarrollo social, misma que debe reinventarse desde una perspectiva de calidad que permita elevar la eficacia y competitividad de los servicios ofrecidos.

Una parte importante de la actual estructura de desarrollo social en México la constituyen las instituciones de asistencia social privadas, las cuales representan un apoyo importante para el gobierno al colaborar con su acción social en la atención de los grupos más vulnerables, entre los que se encuentran los adultos mayores; sin embargo, actualmente las instituciones sociales encargadas de su cuidado, en muchas ocasiones no tienen la capacidad de atender la totalidad de sus necesidades y requerimientos, orientando sus esfuerzos sólo a brindar servicios asistenciales, lo que las coloca en una situación de estancamiento institucional que obstaculiza la mejora en la prestación del servicio, disminuye las posibilidades de elevar la calidad de vida y limita el desarrollo integral de los adultos mayores a quienes atiende.

Actualmente el desarrollo de técnicas y herramientas científicas para la medición y evaluación de la calidad en el servicio, han sido ampliamente enfocadas y desarrolladas en el sector empresarial, factor que ha permitido a dichas organizaciones elevar sus estándares de calidad y competitividad en la prestación de sus servicios, logrando con ello cumplir e incluso rebasar las expectativas de sus clientes, en beneficio de éstos y de la organización en general. Sin embargo poco o nada existe respecto a la orientación e incorporación de esta metodología de medición de la calidad en el servicio dentro de instituciones sociales, ya sean públicas o privadas.

En función de ello, resulta de gran valor el diseño de una herramienta eficaz que permita evaluar la calidad en el servicio brindado por las instituciones de asistencia social, tanto públicas como privadas, por lo que en este estudio se presenta una propuesta de medición desarrollada con base en las dimensiones de calidad propias del sector asistencial, que permita a dichas instituciones evaluar su actuación social producto de la percepción de sus usuarios y diseñar programas de mejora continua en la prestación de sus servicios.

Con el diseño e implementación de la metodología de medición de la calidad propuesta, se espera brindar a las instituciones sociales una herramienta eficaz que les permita conocer, en primera instancia, las necesidades, expectativas y percepciones de sus usuarios, y el nivel de importancia que los mismos confieren a cada una de las dimensiones de calidad implicadas en la prestación del servicio recibido; y en segunda instancia, les permita evaluar el nivel de atención que la institución otorga a dichas necesidades y requerimientos, así como el grado de cumplimiento a las expectativas de sus usuarios, y lo que le confiere un mayor valor, evaluado desde la perspectiva de quienes y para quienes tienen su razón de ser y servir.

Asimismo, la información obtenida permitirá asentar las bases para el diseño de procedimientos y programas internos orientados a satisfacer las necesidades detectadas, confiriéndoles la misma importancia que sus usuarios les otorgan, logrando así satisfacer e incluso rebasar sus expectativas respecto al servicio esperado.

Finalmente, se considera que la continua evaluación y consecuente mejora de la calidad en el servicio de las instituciones sociales, constituye un factor ya no sólo importante, sino incluso indispensable para la constante evolución y actualización de los servicios sociales ofrecidos, permitiendo a nuestra estructura social crecer y adaptarse a los requerimientos de los actuales y futuros adultos mayores de nuestro país, que dado el contexto globalizado en el que actualmente se desenvuelven, demandarán más y mejores servicios, así como renovadas plataformas sociales que les permitan, a pesar de su edad avanzada, continuar con un desarrollo integral y activo en el contexto familiar y social, y sin duda alguna en muchos de los casos también en el económico, dado el nivel socioeconómico en que se está gestando el envejecimiento de este sector de la población.

Lo anterior constituye nuevos y mayores retos para las instituciones de asistencia social orientados a la atención integral de los adultos mayores, quienes deberán desarrollar ajustes de largo alcance que los conviertan en agentes sociales proactivos, que coadyuven a la mejora integral de la calidad de vida de nuestras generaciones más antiguas y sienten las bases para la creación de más y mejores instituciones competitivas y con la calidad humana que demanda este importante sector de la población, brindando finalmente a nuestros adultos mayores

la oportunidad de vivir con mayor plenitud su presente y vislumbrar una mejor esperanza de vida en el futuro.

Referencias bibliográficas

- Babakus, E. & Boller, G. (1992). An Empirical Assessment of the Servqual Scale. *Journal of Business Research*, 24(3), 253-268. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&an=17292193&loginpage=Login.asp&lang=es&site=ehost-live>
- Carman, J. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the Servqual Dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=pbh&an=4667961&loginpage=Login.asp&lang=es&site=ehost-live>
- Consejo Nacional de Población (Conapo). (2004). Hay en México 7.9 millones de adultos mayores. *Comunicado de prensa*. México, DF. Recuperado de http://www.pecesama.net/blog/files/pecesama_conapo_adultos_mayores.pdf
- . (2009). Urgen planes para afrontar la vejez: Conapo. *El Universal*, rueda de prensa publicada el 14 de julio de 2009. Recuperado de <http://www.eluniversal.com.mx/notas/612191.html>
- Ekinci, Y. (2001). The validation of the generic service quality dimensions: An alternative approach. *Journal of Retailing and Consumers*, 8(6), 311-324. Recuperado de http://www.sciencedirect.com/science?_ob=articleurl&_udi=b6vgn-43mjrs12&_user=10&coverdate=11%2f30%2f2001&_rdoc=1&_fmt=high&_orig=search&_sort=d&docanchor=&view=c&_searchstrid=1336448209&_rerunorigin=google&acct=c000050221&_version=1&_urlversion=0&_userid=10&md5=783bb7ab99ff4c31b8456261ad7d6b50
- Evans, R. G., McGrail, K. M., Morgan, S. G., Barer, S. L. & Hertzman, C. (2001). Apocalypse no: Population aging and the future of health care systems. *Canadian Journal on Aging*, vol. 20 (Suppl 1), pp. 160-191.
- Gronroos, C. (1982). An applied service marketing theory. *European Journal of Marketing*, 16(7), 30-41. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&an=5123360&loginpage=login.asp&lang=es&site=ehost-live>
- . (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&an=5124355&loginpage=login.asp&lang=es&site=ehost-live>
- Hayes, B. E. (1999). *Cómo medir la satisfacción del cliente. Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico*. Segunda edición. México, DF: Alfaomega.

- Herrera Sánchez, I., León Rubio, J. & Medina Anzano, S. (2006). Necesidades de evaluación de las organizaciones sociales. *Intervención Psicosocial*, 15(1), 65-79. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&an=23821389&loginpage=login.asp&lang=es&site=ehost-live>
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI). (2005). *Los adultos mayores en México. Perfil sociodemográfico a inicio del siglo XXI*. Recuperado de http://www.inegi.gob.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/adultosmayores/adultos_mayores_web2.pdf
- Levitt, Theodore. (1972). Production Line Approach to Service. *Harvard Business Review*, septiembre-octubre, 41-52. Recuperado de <http://www.commerce.uct.ac.za/managementstudies/courses/bus2010s/2007/nicole%20frey/readings/journal%20articles/classics/productionline%20approach%20to%20service.pdf>
- Maslow, A. (1985). *El hombre autorrealizado: Hacia una psicología del ser*. México: Kairós.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2002). *World Population Ageing 1950-2050*. United Nations-Population Division. Recuperado de <http://www.un.org/esa/population/publications/wpp2002>
- . (2007). *World Population Prospects: The 2006 Revision*. Nueva York: Naciones Unidas-División de Población del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría de las Naciones Unidas. Recuperado de <http://www.un.org/esa/population/publications/wpp2006>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2006). *Preguntas y respuestas en línea sobre: ¿Qué repercusiones tiene el envejecimiento mundial en la salud pública?* (Versión impresa). United Nations-Population Division. Recuperado de www.who.int/about/es/es/index.html
- Otálora, M. L. & Orejuela, A. R. (2007). Calidad del servicio de salud: Una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración*, 20(34), 237-258. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&an=31584086&loginpage=login.asp&lang=es&site=ehost-live>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&an=5001773&loginpage=login.asp&lang=es&site=ehost-live>
- . (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=pbh&an=6353339&loginpage=login.asp&lang=es&site=ehost-live>
- Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&an=6354303&loginpage=login.asp&lang=es&site=ehost-live>

Mercados y Negocios (1665-7039)



La Revista Mercados y Negocios es una publicación semestral de acceso abierto. Los artículos de investigación publicados fueron aceptados mediante arbitraje ciego por pares internacionales.

El objetivo de la Revista Mercados y Negocios es difundir e incentivar la discusión en relación con los resultados y avances en investigaciones que tratan a los mercados y los negocios como fenómenos de estudio.

La revista Mercados y Negocios aparece en el índice del catálogo LATINDEX, en Dialnet y en tres bases de datos de EBSCO ([Business Source Corporate Plus](#); [Business Source Ultimate](#) y [Fuente Académica Plus](#))

