

## CAPÍTULO IV

### Resultados

#### *4.1 La Casa del Abue*

La *Casa del Abue* es un “modelo innovador de atención integral a la población de la tercera edad, único en su género en el país” (Gobierno del Estado de Puebla, 2006, p. 197).

La *Casa del Abue* es una institución pionera en materia de asistencia social al adulto mayor, que brinda servicios médicos y de asistencia social comprometida con la salud, el humanismo, la ciencia y el bienestar social, mediante herramientas para alcanzar una vejez saludable que le permitan a los beneficiarios conservar su independencia e integrarlos a su núcleo familiar y social, con innovaciones terapéuticas, que promueven una mejor calidad de vida a los adultos mayores; su objetivo fundamental es integrar al adulto mayor a la sociedad, promoviendo a su

vez una mejor calidad de vida, así como crear una cultura de respeto en el Estado de Puebla (SEDIF, 2009a, p. 1).

#### **4.1.1 Misión**

La *Casa del Abue* es una institución de carácter público, dedicada a brindar atención geriátrica y gerontológica, además de ser un espacio adecuado para brindar a los adultos mayores las herramientas necesarias para alcanzar una vejez saludable, que les permita conservar su independencia e integrarse activamente a su núcleo familiar y social (Casa del Abue, 2009a, párr. 2)

#### **4.1.2 Visión**

Ser una institución pionera a nivel nacional en los servicios gerontogeriátricos y eje rector de todas las instituciones que dirigen sus esfuerzos para brindar una mejor calidad de vida a todos los adultos mayores del país, a través de vinculaciones existentes (Casa del Abue, 2009a, párr. 3).

#### **4.1.3 Objetivos**

Se plantean dos tipos de objetivos. Uno general y seis específicos que a continuación se citan.

**4.1.3.1 General.** “Elevar la calidad de vida de los adultos mayores de 60 años y más, de escasos recursos económicos del Estado de Puebla, brindándoles atención

médica, social, jurídica, económica, cultural y recreativa (Casa del Abue, 2009b, párr. 1).

#### ***4.1.3.2 Específicos.***

1. Brindar a los adultos mayores herramientas efectivas para obtener una salud orientada a alcanzar la independencia, la funcionalidad y la integración activa a su núcleo social y familiar.
2. Fomentar el autocuidado como primera acción de prevención.
3. Fomentar el cambio de hábitos hacia estilos saludables de vida.
4. Fomentar la terapia ocupacional en los adultos mayores, de manera que se vuelvan nuevamente productivos.
5. Educar, capacitar y actualizar al personal, brindándoles herramientas que les permitan estar a la vanguardia en materia de atención social y servir con calidad y eficiencia.
6. Involucrar a grupos de familia y miembros de la comunidad.

(Casa del Abue, 2009b, párr. 2).

#### ***4.1.4 Filosofía***

“Los ideales que rigen La Casa del Abue son tres ejes sustantivos: El servicio social, el humanismo y la sensibilidad en la atención que se brinda al adulto mayor” (Casa del Abue, 2009c, párr. 1).

#### **4.1.5 Valores**

Se establecen seis valores fundamentales para el desempeño y funcionamiento de *La Casa del Abue*. Éstos son: universalidad, equidad, servicio, gratuidad, compromiso y responsabilidad (Casa del Abue, 2009c).

#### **4.1.6 Ubicación**

Localizada en la 11 norte 1810, *La Casa del Abue* se sitúa en el norponiente de la Ciudad de Puebla, en el barrio El Tamborcito.

Rodeada de escenarios de la Puebla del ayer, entre los que destacan el Templo de Santa Anita, el templo de San Pablo de los Frailes y la antigua estación del ferrocarril El Mexicano, que actualmente funge como Museo Nacional de Ferrocarriles Mexicanos. La Casa del Abue ocupa la superficie donde en otro momento se ubicó la fábrica textil llamada San Alfonso (Casa del Abue, 2009e, párr. 1).

#### **4.1.7 Infraestructura**

La unidad cuenta con una superficie de 8,350 m<sup>2</sup> segmentada en los siguientes espacios: (Casa del Abue, 2009d).

**4.1.7.1 Edificio de administración y gobierno.** Consta de dos plantas, de 285 m<sup>2</sup> cada una. En la primer planta se encuentra la recepción, el módulo de trabajo social, se brinda además asesoría jurídica, se coordinan las estancias de día y se ubican los sanitarios. En la segunda planta, está la presidencia, la coordinación general y

administrativa, oficinas del voluntariado, salas de juntas y sanitarios, ver figura 4.1 (Casa del Abue, 2009d).

**4.1.7.2 Edificio de consulta externa y rehabilitación.** En un área de 1, 360 m<sup>2</sup> se ubica el banco de medicamentos, el área de medicina alternativa, dos módulos de control, 17 consultorios, la sala de rayos x, una sala de juntas, un área de urgencias, los laboratorios y los sanitarios, ver figura 4.2 (Casa del Abue, 2009d).

**4.1.7.3 Comedor y cocina.** Cuenta con un área total de 600 m<sup>2</sup>, ver figura 4.3 (Casa del Abue, 2009d). Aquí se provee el servicio de desayuno a los usuarios de la unidad.

**4.1.7.4 Psicología y tanatología.** En un área total de 170 m<sup>2</sup> se tienen ubicadas las partes de autoestima, tanatología, psicología familiar y psicología individual, ver figura 4.4 (Casa del Abue, 2009d).

**4.1.7.5 Talleres.** 370 m<sup>2</sup> de superficie consta esta área. Existen 8 salones para las actividades a realizar, una sala de televisión y sanitarios, ver figura 4.5 (Casa del Abue, 2009d). El objetivo, mantener activos a los adultos mayores para mejorar sus condiciones de salud.

**4.1.7.6 Panadería.** Área total de 140 m<sup>2</sup>, ver figura 4.6 (Casa del Abue, 2009d).

**4.1.7.7 Canchas de cachibol.** Área total de 235 m<sup>2</sup>, ver figura 4.7 (Casa del Abue, 2009d).

**5.1.7.8 Salón de usos múltiples.** Área total de 300 m<sup>2</sup>. Cuenta con mesas de juego y de billar, así como con sanitarios, ver figura 4.8 (Casa del Abue, 2009d).

**4.1.7.9 Alberca.** Área techada con un total de 280 m<sup>2</sup>. Cuenta con calefacción y también un área de jacuzzi, regaderas y asoleadero, ver figura 4.9 (Casa del Abue, 2009d).

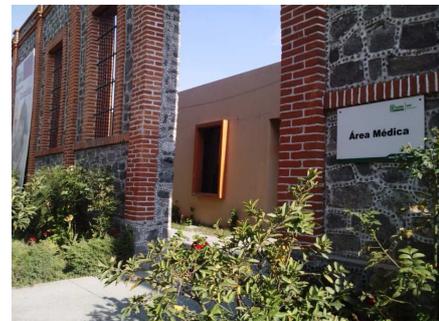
**4.1.7.10 Oratorio.** Área total de 80 m<sup>2</sup> con capacidad aproximada para 50 personas, ver figura 4.10 (Casa del Abue, 2009d).

**4.1.7.11 Áreas verdes y andadores.** Área total de 1,700 m<sup>2</sup>, están totalmente acondicionados para todo tipo de personas, con espacios adecuados, ver figura 4.11 (Casa del Abue, 2009d).

También cuenta con una ambulancia, tres microbuses y una camioneta, ver figura 4.12.



**Figura 4.1** Edificio de administración y gobierno, *Casa del Abue*



**Figura 4.2** Edificio de consulta externa y rehabilitación, *Casa del Abue*



**Figura 4.3** Comedor y cocina,  
*Casa del Abue*



**Figura 4.5** Talleres, *Casa del Abue*



**Figura 4.4** Psicología y  
tanatología, *Casa del Abue*



**Figura 4.6** Panadería, *Casa del Abue*



**Figura 4.7** Canchas de cachibol,  
*Casa del Abue*



**Figura 4.9** Alberca, *Casa del Abue*



**Figura 4.8** Salón de usos  
múltiples, *Casa del Abue*



**Figura 4.10** Oratorio, *Casa del Abue*



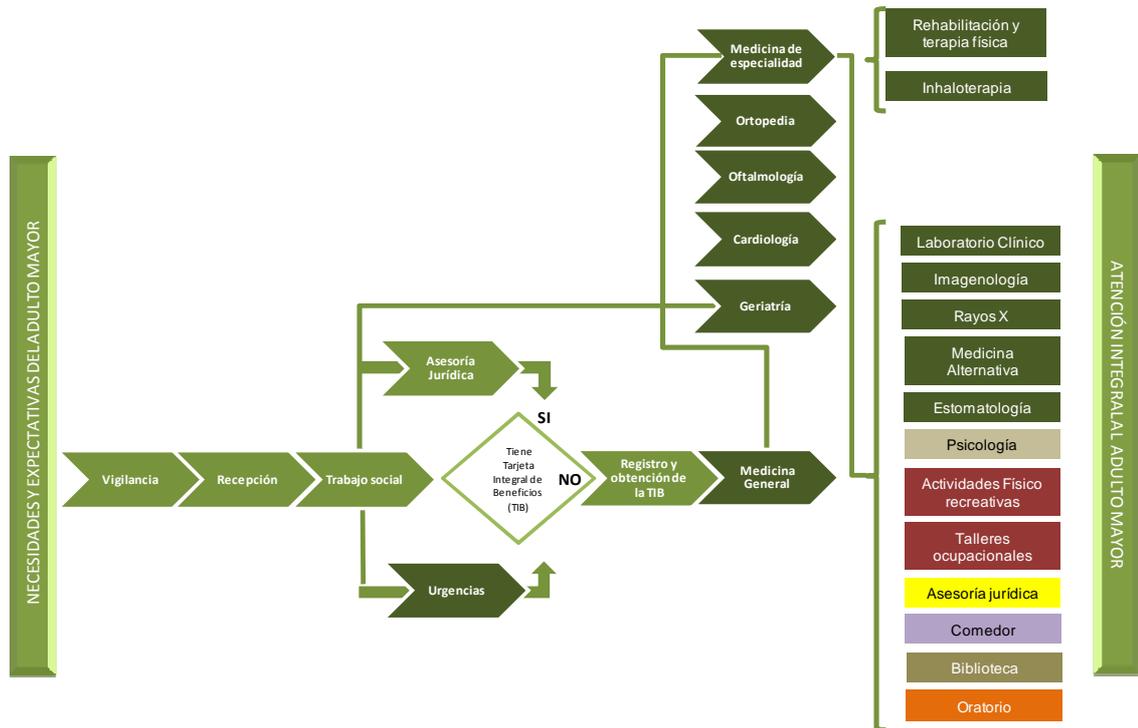
**Figura 4.11** Áreas verdes y andadores, *Casa del Abue*



**Figura 4.12** Microbuses, *Casa del Abue*

#### **4.1.8 Servicios**

El proceso que se sigue para acceder a los servicios ofrecidos en *La Casa del Abue* se describe a continuación. En el momento en que el adulto mayor accede a la unidad, si es la primera vez, el personal de vigilancia le indica que debe pedir informes en recepción acerca de los documentos y estudio que debe realizarse para obtener así su Tarjeta Integral de Beneficios (T. I. B.), llave que le permite la entrada al lugar. En recepción se le indica al usuario los documentos que debe presentar, así como el hecho de que debe ser checado por un médico de la unidad, con el fin de conocer su estado de salud para poder canalizarlo a las áreas específicas. Servicio social también se ve involucrado, puesto que es la etapa en la que el adulto mayor se entrevista con el trabajador. Este proceso se ilustra en la figura 4.13.



**Figura 4.13** Diagrama del proceso que se sigue para recibir el servicio médico y/o recreativo en *La Casa del Abue*

De “Modelo innovador de atención integral gerontológica Casa del Abue. Perfil de la práctica, por SEDIF, 2009, p. 3.

Pasado el registro que se describe, el usuario ya puede acceder a cualquier servicio, médico, recreativo, jurídico o de comedor.

**4.1.8.1 Médico.** Una vez que el usuario se ha registrado y ha pasado su examen de admisión médico en Medicina General, puede ser canalizado a las áreas de especialidad, ya sea geriatría, cardiología, oftalmología y ortopedia, en donde se ofrece atención a las afecciones que se escapan de las capacidades y competencia de la medicina general. Asimismo, se cuenta con el servicio de inhaloterapia, enfocado en las personas que padecen alguna enfermedad respiratoria crónica. Para acceder al

área de rehabilitación y terapia física los usuarios deben ser canalizados desde geriatría u ortopedia, ésta área abarca: electroterapia (ultrasonido, electroestimulador y láser), termoterapia (parafinero, lámpara infrarroja e hidrocolector), mecanoterapia (barras paralelas, barras suecas, ejercitadores universales, pelotas, espejos, timón, escalerilla de dedos, aparatos de gimnasio, escalera con rampa, rollos, colchonetas y cuñas), e hidroterapia (piscina techada con calefacción y jacuzzi). El laboratorio clínico ofrece la realización de estudios como: química sanguínea, glucosa, urea, bun, creatinina, colesterol, ácido úrico, triglicéridos, citometría hemática, general de orina y perfil reumatoide, entre otros. Imagenología y Rayos X realizan densitometrías, radiografías, mastografías y ultrasonidos. El área de Medicina Alternativa ofrece: kinesiología, reflexología, acupuntura y flores de Bach, técnicas que buscan armonizar el cuerpo y la mente. El área de Estomatología se enfoca en la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades bucales de los pacientes. Finalmente, el área de Psicología provee, a personas con independencia: psicoterapia individual y grupal, destacando en ésta última, tanatología, armonización emocional, logoterapia, proyecto de vida, psicomotricidad geriátrica, psicoestimulación cognitiva, desarrollo de habilidades sociales y musicoterapia; y a personas con dependencia, psicoestimulación, psicomotricidad geriátrica, terapia del lenguaje, estimulación motriz, rehabilitación de memoria, musicoterapia y expresión corporal, orientación a la realidad y terapia de reminiscencias (SEDIF, 2009b).

**4.1.8.2 Recreativo.** Se divide en dos: Talleres y Actividades físico-recreativas. Los tipos y horarios se muestran en las tablas 4.1 y 4.2.

**Tabla 4.1**Talleres de *La Casa del Abue*

<i>TALLER</i>	<i>Día</i>	<i>Empieza</i>	<i>Termina</i>
Arreglo en verdura y fruta, bonsái	Martes	10:00	13:00
Bisutería	Viernes	9:00	12:00
Bordado aguja maravillosa	Miércoles	12:00	14:00
Bordado en listón	Martes y jueves	9:00	11:00
Carpintería	Lunes a viernes	9:00	14:00
Corte y confección	Lunes, miércoles y viernes	8:00	12:00
	Martes, jueves y viernes	14:00	16:00
Cultora de belleza	Lunes a viernes	9:00	12:00
Dibujo	Lunes, miércoles y jueves	9:00	12:00
Estimulación	Lunes a jueves	9:00	14:00
Florería	Miércoles	9:00	12:00
Gastronomía	Lunes y jueves	10:00	14:00
	Miércoles	10:00	12:00
Guitarra y voces	Lunes a viernes	11:00	13:00
Macramé	Lunes, miércoles y viernes	10:00	12:00
Manualidades	Lunes a viernes	8:00	15:00
Pintura en encaje	Lunes y miércoles	9:00	12:00
Pintura en tela	Lunes, martes y jueves	9:00	12:00
Pirograbado en tela	Martes y viernes	10:00	14:00
	Jueves	12:00	14:00
Repujado y velas	Lunes a viernes	12:00	14:00
Tapicería	Lunes a viernes	12:00	14:00
Teatro	Viernes	10:00	14:00
Tejido	Lunes a viernes	9:00	12:00

Elaboración propia.

**Tabla 4.2**Actividades fisico-recreativas de *La Casa del Abue*

<i>ACTIVIDAD FÍSICO-RECREATIVA</i>	<i>Día</i>	<i>Empieza</i>	<i>Termina</i>
Activación en silla	Martes y jueves	12:00	12:50
Activación física	Lunes y miércoles	8:00	8:50
Aeróbics	Martes y jueves	11:00	11:50
Aquaeróbics	Lunes y miércoles	8:00	8:50
Baile alternativo	Lunes y miércoles	11:00	11:50
Baile libre	Lunes, miércoles y viernes	12:00	15:30
Cachibol femenino	Martes y jueves	13:00	15:30
	Martes	10:00	10:50
	Miércoles	12:00	13:50
Cachibol varonil	Jueves	9:00	10:50
	Lunes, miércoles y viernes	9:00	10:50
Danza folklórica	Jueves		
	Lunes y miércoles	9:00	9:50
	Martes	13:00	13:50
	Jueves	8:00	8:50
Gimnasia reductiva	Viernes	8:00	9:50
	Martes y jueves	8:00	8:50
	Martes y jueves	9:00	9:50
Hawaiano	Martes y jueves	9:00	9:50
Juegos de mesa	Lunes a viernes	12:00	12:50
Natación	Lunes a jueves	9:00	9:50
Pilates	Martes y jueves	10:00	10:50
Taichi chuan	Martes y jueves	9:00	9:50
Yoga	Lunes, miércoles y viernes	9:00	9:50
Zumba	Lunes, miércoles y viernes	10:00	10:50

Elaboración propia.

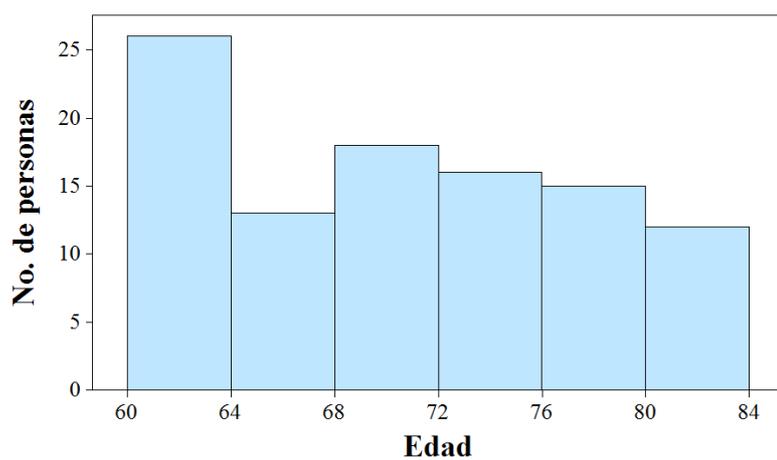
**4.1.8.3 Jurídico.** Se ofrecen servicios de asesoría legal en trámites ante la dirección general del registro civil, elaboración de testamento y otros asuntos relacionados con la herencia de sus bienes, visitas domiciliarias en caso de denuncias de omisión de cuidados o lesiones al adulto mayor y trámites relacionados con pensiones alimenticias (SEDIF, 2009b).

**4.1.8.4 De comedor.** Se brinda a partir de las 11:00 hrs. del día el servicio de alimentación para los usuarios de los talleres o las personas que acudieron a su estudio de sangre. Para poder acceder a él es necesario realizar una fila fuera de éste, ya sea del lado de las mujeres o de los hombres.

Ahora bien, conociendo la Casa del Abue y para poder analizar la situación actual de los servicios médico y recreativo, se realizó el análisis de los datos recabados, a partir de la concentración de éstos en dos matrices (una para cada servicios), que se adjuntan en los anexos 5 y 6. En cada una de estas matrices se muestra el número de encuesta, las respuestas otorgadas por el usuario, utilizando columnas especiales para la expectativa, la percepción y la diferencia entre éstas; además, se muestran los cálculos realizados, como promedio y número de personas inconformes, conformes y con expectativas superadas, comentarios y datos demográficos. A partir de estas matrices se generaron los resultados que se presentan.

## 4.2 Datos del usuario

### 4.2.1 Servicio médico

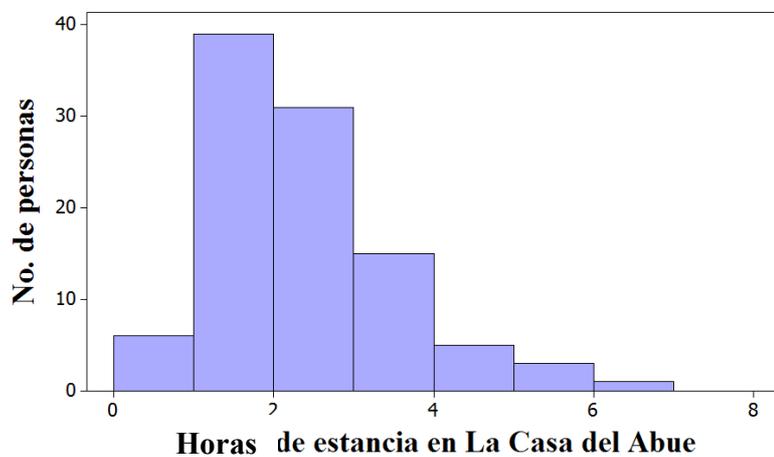


**Figura 4.14** Rangos de edad del usuario del servicio médico ofrecido en *La Casa del Abue*

Elaboración propia.

De las 100 personas encuestadas, 20, visitan por primera vez la unidad. 40 son hombres y 60 mujeres.

El tiempo de permanencia de la gente en la unidad, se expresa en la figura 4.15.

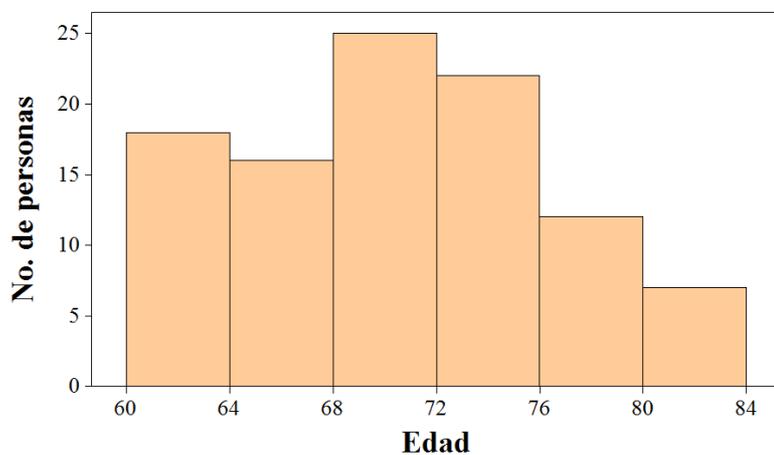


**Figura 4.15** Rangos de tiempo de permanencia del usuario del servicio médico en la unidad

Elaboración propia.

En promedio los usuarios permanecen 2.11 hrs. en *La Casa del Abue*.

#### 4.2.2 Servicio recreativo

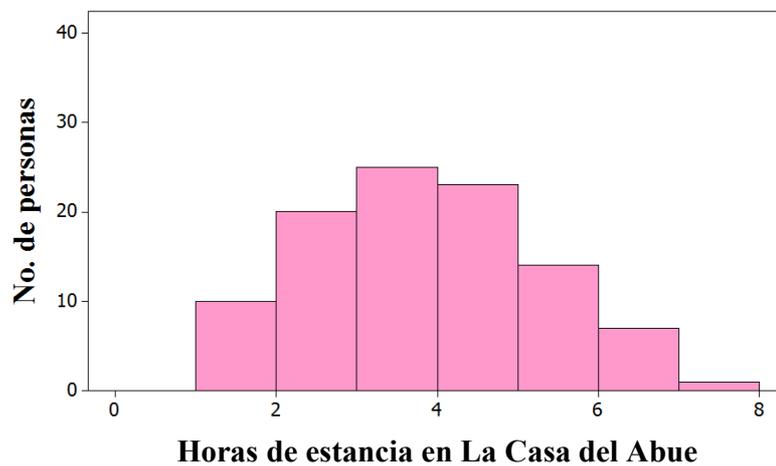


**Figura 4.16** Rangos de edad del usuario del servicio recreativo ofrecido en *La Casa del Abue*

Elaboración propia.

De las 100 personas encuestadas, 3, visitan por primera vez la unidad. Hombres son 37 y mujeres 63.

El tiempo que permanece el usuario en *La Casa del Abue* se muestra en la tabla 4.17 clasificado por rangos de tiempo en horas.



**Figura 4.17** Rangos de tiempo de permanencia del usuario del servicio recreativo en la unidad

Elaboración propia.

En promedio permanecen 3.60 hrs. en *La Casa del Abue*.

### 4.3 Determinación de las expectativas del usuario

#### 4.3.1 Servicio médico

Con base en el cuestionario aplicado a los usuarios del servicio médico provisto por *La Casa del Abue*, se presenta la expectativa promedio que se tiene acerca de los aspectos determinados en cada una de las preguntas que se especifican en el instrumento. La escala con la que se realizó la medición fue la de Likert, teniendo como base el número 7.

**Tabla 4.3**

Expectativa promedio del servicio médico de los usuarios de *La casa del Abue*

	Pregunta o aspecto a calificar	Dimensión	Expectativa promedio	%
TANGIBLES	1. Instalaciones visualmente atractivas, apropiadas para el servicio	Tangibles	6.96	99.43%
	2. Equipo e instrumento adecuado	Tangibles	6.91	98.71%
	3. Personal limpio y presentable	Tangibles	<b>6.98</b>	<b>99.71%</b>
SERV. MÉD.	4. Seguridad al ser atendido	Seguridad	6.96	99.43%
	5. Trato amable	Seguridad	6.92	98.86%
	6. Ser escuchado para ser entendido	Empatía	6.97	99.57%
	7. Buena comunicación, entendió explicaciones y procedimientos	Seguridad	6.96	99.43%
	8. Trato digno	Empatía	6.96	99.43%
	9. Buen diagnóstico, estudio, terapia	Seguridad	<b>6.98</b>	<b>99.71%</b>
	10. Disposición del médico y/o enfermera a ayudar	Responsabilidad	<b>6.98</b>	<b>99.71%</b>
SERV. ADMTVO.	11. Trato amable	Seguridad	<b>6.89</b>	<b>98.43%</b>
	12. Comunicación efectiva	Seguridad	6.91	98.71%
	13. Trato digno	Empatía	6.93	99.00%
	14. Disposición del personal a ayudar	Responsabilidad	<b>6.89</b>	<b>98.43%</b>
	15. Cuidadoso trato del expediente	Empatía	6.98	99.71%
ORG.	16. Organización digna de confianza	Confiabilidad	6.95	99.29%
	17. Rapidez en la atención	Responsabilidad	<b>6.74</b>	<b>96.29%</b>
SERV. EN SU TOT.	18. Servicio en general	GENERAL	6.85	97.86%
		<b>PROMEDIO</b>	<b>6.93</b>	<b>98.98%</b>

\*Puntaje más bajo en rojo, y más alto en verde.

Elaboración propia.

Se tiene que el usuario del servicio médico, antes de recibirlo, asume una expectativa alta de éste, por encima de los 6.74 puntos, de 7, arriba del 96.29%, que es el mínimo evaluado. La expectativa más baja se enfoca en la amabilidad (seguridad) y disposición del personal administrativo (responsabilidad), así como en la rapidez de la atención (responsabilidad). La expectativa más alta se centra en la limpieza del personal (tangibles), el diagnóstico, estudio o terapia (seguridad), y la disposición del personal médico para ayudar (responsabilidad).

#### ***4.3.2 Servicio recreativo***

En cuanto a la expectativa relacionada con el servicio recreativo, se tiene que el usuario de éste posee una expectativa muy alta, por encima de los 6.77 puntos, de 7, arriba del 96.71%, que es el mínimo evaluado. Las más bajas expectativas tornan alrededor de aspectos como el equipo y material adecuado para el taller (tangibles) –cabe destacar que el material cada uno lo lleva, por lo que se refiere al equipo con el que se trabaja dentro del taller, llámese mobiliario-, la buena comunicación del instructor (seguridad) y el trato amable del personal administrativo (seguridad). La expectativa más alta se centra en tres de los aspectos que conforman la dimensión de la empatía: el ser escuchado en la actividad, el trato digno del personal administrativo y los horarios flexibles; de la disposición a ayudar del personal administrativo (responsabilidad) también se tiene alta expectativa. Esto se muestra en la tabla 4.4.

Tabla 4.4

Expectativa promedio del servicio recreativo de los usuarios de *La casa del Abue*

	Pregunta o aspecto a calificar	Dimensión	Expectativa promedio	%
TANGIBLES	1. Instalaciones visualmente atractivas, apropiadas para el servicio	Tangibles	6.94	99.14%
	2. Equipo y material adecuado	Tangibles	<b>6.77</b>	<b>96.71%</b>
	3. Personal limpio y presentable	Tangibles	6.93	99.00%
SERV. REC.	4. Trato amable	Seguridad	6.93	99.00%
	5. Seguridad al participar en la actividad o taller	Seguridad	6.94	99.14%
	6. Ser escuchado para ser entendido	Empatía	<b>6.99</b>	<b>99.86%</b>
	7. Buena comunicación, entendió explicaciones y procedimientos	Seguridad	<b>6.83</b>	<b>97.57%</b>
	8. Instructor capacitado para enseñar	Seguridad	6.97	99.57%
	9. Trato digno	Empatía	6.96	99.43%
	10. Disposición del médico y/o enfermera a ayudar	Responsabilidad	6.92	98.86%
SERV. ADMTVO.	11. Trato amable	Seguridad	<b>6.84</b>	<b>97.71%</b>
	12. Comunicación efectiva	Seguridad	6.91	98.71%
	13. Trato digno	Empatía	<b>6.99</b>	<b>99.86%</b>
	14. Disposición del personal a ayudar	Responsabilidad	<b>6.99</b>	<b>99.86%</b>
ORG.	15. Organización digna de confianza	Confiabilidad	6.91	98.71%
	16. Horarios adecuados y flexibles	Empatía	<b>6.99</b>	<b>99.86%</b>
SERV. EN SU TOT.	17. Servicio en general	GENERAL	6.93	99.00%
		<b>PROMEDIO</b>	<b>6.93</b>	<b>98.94%</b>

\*Puntaje más bajo en rojo, y más alto en verde.

Elaboración propia.

#### 4.4 Determinación de la percepción del usuario

##### 4.4.1 Servicio médico

Posterior a la provisión del servicio médico al usuario, es decir, después de haber salido de consulta, estudios o terapia, los usuarios expresan lo que han recibido, a través de la evaluación que se hace, a partir de la segunda parte del instrumento aplicado.

**Tabla 4.5**

Percepción promedio del servicio médico de los usuarios de *La casa del Abue*

	Pregunta o aspecto a calificar	Dimensión	Percepción promedio	%
TANGIBLES	1. Instalaciones visualmente atractivas, apropiadas para el servicio	Tangibles	6.99	99.86%
	2. Equipo e instrumento adecuado	Tangibles	6.91	98.71%
	3. Personal limpio y presentable	Tangibles	7.00	100.00%
SERV. MÉD.	4. Seguridad al ser atendido	Seguridad	6.90	98.57%
	5. Trato amable	Seguridad	6.86	98.00%
	6. Ser escuchado para ser entendido	Empatía	6.88	98.29%
	7. Buena comunicación, entendió explicaciones y procedimientos	Seguridad	6.82	97.43%
	8. Trato digno	Empatía	6.85	97.86%
	9. Buen diagnóstico, estudio, terapia	Seguridad	6.78	96.86%
	10. Disposición del médico y/o enfermera a ayudar	Responsabilidad	6.89	98.43%
SERV. ADMTVO.	11. Trato amable	Seguridad	6.72	96.00%
	12. Comunicación efectiva	Seguridad	6.69	95.57%
	13. Trato digno	Empatía	6.80	97.14%
	14. Disposición del personal a ayudar	Responsabilidad	6.77	96.71%
	15. Cuidadoso trato del expediente	Empatía	6.88	98.29%
ORG.	16. Organización digna de confianza	Confiabilidad	6.84	97.71%
	17. Rapidez en la atención	Responsabilidad	6.38	91.14%
SERV. EN SU TOT.	18. Servicio en general	GENERAL	6.63	94.71%
		<b>PROMEDIO</b>	<b>6.81</b>	<b>97.29%</b>

\*Puntaje más bajo en rojo, y más alto en verde.

Elaboración propia.

Se observa que la percepción más baja del servicio médico se centra en la buena comunicación del personal administrativo (seguridad), la rapidez en la atención

(responsabilidad) en el servicio en general. La percepción más alta se presenta en el área de tangibles, siendo las instalaciones y la presentación del personal lo mejor evaluado. En promedio se percibe el 97.29% de un servicio de calidad.

#### ***4.4.2 Servicio recreativo***

A la salida de las actividades y/o talleres, los usuarios evalúan estos mismos, y la generalidad del servicio recibido, con base en su experiencia individual de ese día, al responder a las preguntas que integran la segunda parte de la encuesta.

Se muestra que la percepción más baja se enfoca en el equipo (tangibles) con el que se trabaja, y la amabilidad del servicio administrativo (seguridad). Lo mejor percibido se centra en dos aspectos de la dimensión empatía (el trato digno que da el instructor de la actividad o taller y los horarios flexibles y adecuados), y en dos de la dimensión seguridad (la que hay al momento de realizar la actividad o taller y la capacitación que tiene el instructor). En promedio se percibe el 98.66% de un servicio de calidad (ver tabla 4.6).

Tabla 4.6

Percepción promedio del servicio recreativo de los usuarios de *La casa del Abue*

	Pregunta o aspecto a calificar	Dimensión	Percepción promedio	%
TANGIBLES	1. Instalaciones visualmente atractivas, apropiadas para el servicio	Tangibles	6.87	98.14%
	2. Equipo y material adecuado	Tangibles	<b>6.79</b>	<b>97.00%</b>
	3. Personal limpio y presentable	Tangibles	6.96	99.43%
SERV. REC.	4. Trato amable	Seguridad	6.96	99.43%
	5. Seguridad al participar en la actividad o taller	Seguridad	<b>6.99</b>	<b>99.86%</b>
	6. Ser escuchado para ser entendido	Empatía	6.96	99.43%
	7. Buena comunicación, entendió explicaciones y procedimientos	Seguridad	6.92	98.86%
	8. Instructor capacitado para enseñar	Seguridad	<b>6.97</b>	<b>99.57%</b>
	9. Trato digno	Empatía	<b>6.97</b>	<b>99.57%</b>
SERV. ADMTVO.	10. Disposición del médico y/o enfermera a ayudar	Responsabilidad	6.94	99.14%
	11. Trato amable	Seguridad	<b>6.75</b>	<b>96.43%</b>
	12. Comunicación efectiva	Seguridad	6.86	98.00%
	13. Trato digno	Empatía	6.85	97.86%
ORG.	14. Disposición del personal a ayudar	Responsabilidad	6.87	98.14%
	15. Organización digna de confianza	Confiabilidad	6.92	98.86%
SERV. EN SU TOT.	16. Horarios adecuados y flexibles	Empatía	<b>6.97</b>	<b>99.57%</b>
	17. Servicio en general	GENERAL	6.85	97.86%
		<b>PROMEDIO</b>	<b>6.91</b>	<b>98.66%</b>

\*Puntaje más bajo en rojo, y más alto en verde.

Elaboración propia.

### 4.5 Evaluación de calidad

Para poder evaluar la calidad del servicio, tanto médico como recreativo, se comparan las expectativas que se tienen de ambos servicios contra las percepciones.

#### 4.5.1 Servicio médico

**Tabla 4.7**

Diferencia entre la expectativa y la percepción del servicio médico ofrecido en *La casa del Abue*

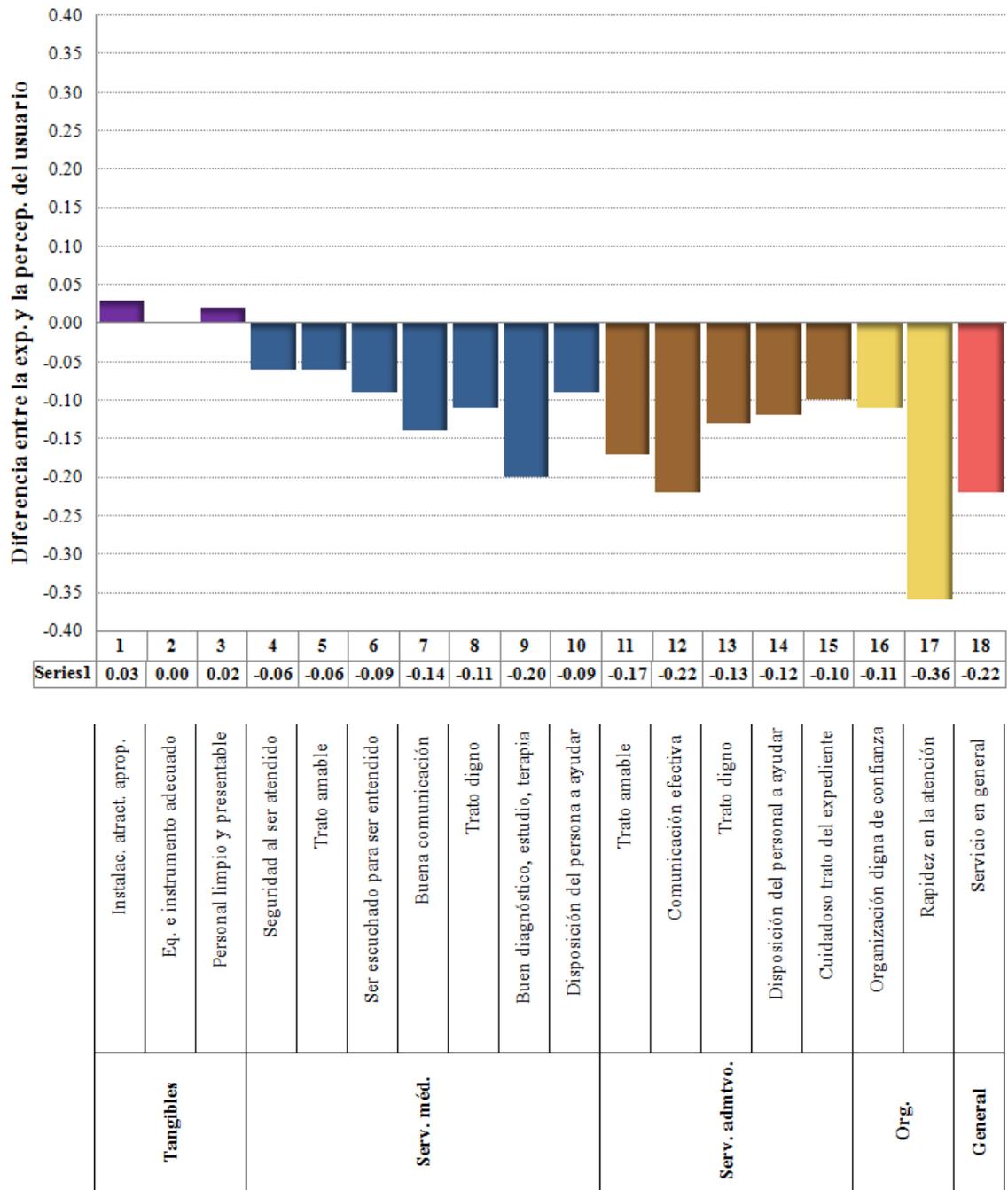
	Pregunta o aspecto a calificar	Dimensión	Expectativa promedio	Percepción promedio	Diferencia	Satisfacción vs instisfacción
TANGIBLES	1. Instalaciones visualmente atractivas, aprop. para el serv.	Tangibles	6.96	6.99	0.03	0.43%
	2. Equipo e instrumento adecuado	Tangibles	6.91	6.91	0.00	0.00%
	3. Personal limpio y presentable	Tangibles	6.98	7.00	0.02	0.29%
SERV. MÉD.	4. Seguridad al ser atendido	Seguridad	6.96	6.90	-0.06	-0.86%
	5. Trato amable	Seguridad	6.92	6.86	-0.06	-0.86%
	6. Ser escuchado para ser entendido	Empatía	6.97	6.88	-0.09	-1.29%
	7. Buena comunicación, entendió explicac. y proced.	Seguridad	6.96	6.82	-0.14	-2.00%
	8. Trato digno	Empatía	6.96	6.85	-0.11	-1.57%
	9. Buen diagnóstico, estudio, terapia	Seguridad	6.98	6.78	-0.20	-2.86%
	10. Disposición del médico y/o enfermera a ayudar	Responsabilidad	6.98	6.89	-0.09	-1.29%
SERV. ADMTVO.	11. Trato amable	Seguridad	6.89	6.72	-0.17	-2.43%
	12. Comunicación efectiva	Seguridad	6.91	6.69	-0.22	-3.14%
	13. Trato digno	Empatía	6.93	6.80	-0.13	-1.86%
	14. Disposición del personal a ayudar	Responsabilidad	6.89	6.77	-0.12	-1.71%
	15. Cuidadoso trato del expediente	Empatía	6.98	6.88	-0.10	-1.43%
ORG.	16. Organización digna de confianza	Confiabilidad	6.95	6.84	-0.11	-1.57%
	17. Rapidez en la atención	Responsabilidad	6.74	6.38	-0.36	-5.14%
SERV. EN SU TOT.	18. Servicio en general	GENERAL	6.85	6.63	-0.22	-3.14%
		<b>PROMEDIO</b>	<b>6.93</b>	<b>6.81</b>	<b>-0.12</b>	<b>-1.69%</b>

\*Puntaje más bajo en rojo, y más alto en verde, en las primeras dos columnas. En las siguientes, número negativos en rojo, positivos en negro y aspectos críticos en vino, y fortalezas en verde fuerte.

Elaboración propia.

Los datos arrojados muestran insatisfacción en 15 de los 18 aspectos evaluados, al situarse las expectativas por arriba de las percepciones. En promedio el porcentaje de insatisfacción es del 1.69%, teniendo como aspectos críticos, áreas de oportunidad, la buena comunicación del personal administrativo (seguridad), la rapidez en la atención (responsabilidad) y el servicio en general. La satisfacción, radica en 3 de los 18 aspectos determinados, referentes a la dimensión de tangibles. Estos son: las instalaciones, el equipo e instrumento utilizado y la presentación del personal, siendo las primeras, el punto que genera mayor satisfacción en el usuario.

Para dar una idea más clara de lo que los números mostrados significan, se presenta una gráfica, donde se muestra, por debajo del eje horizontal, la insatisfacción creada por puntos a mejorar, y por arriba, la satisfacción generada por aspectos que deben consolidarse.



**Figura 4.18** Diferencia entre la expectativa y la percepción del usuario del servicio médico ofrecido en la Unidad Gerontológica *Casa del Abue*

Elaboración propia.

En términos de las dimensiones del servicio, se tiene que en el servicio médico todas las percepciones, excepto las relacionadas con tangibles, estuvieron por debajo de lo esperado. La tabla 4.8 muestra los promedios de los aspectos evaluados.

**Tabla 4.8**

Diferencia entre la expectativa y la percepción del servicio médico ofrecido en *La casa del Abue*, en términos de sus dimensiones

<b>Dimensión</b>	<b>Expectativa promedio</b>	<b>Percepción promedio</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Satisfacción vs instisfacción</b>
Tangibles	6.9500	6.9667	0.0167	0.24%
Seguridad	6.9367	6.7950	-0.1417	-2.02%
Empatía	6.9600	6.8525	-0.1075	-1.54%
Responsabilidad	6.8700	6.6800	-0.1900	-2.71%
Confiabilidad	6.9500	6.8400	-0.1100	-1.57%

Elaboración propia.

## 4.5.2 Servicio recreativo

Tabla 4.9

Diferencia entre la expectativa y la percepción del servicio recreativo ofrecido en *La casa del Abue*

	Pregunta o aspecto a calificar	Dimensión	Expectativa promedio	Percepción promedio	Diferencia	Satisfacción vs insatisfacción
TANGIBLES	1. Instalaciones visualmente atractivas, aprop. para el serv.	Tangibles	6.94	6.87	-0.07	-1.00%
	2. Equipo y material adecuado	Tangibles	6.77	6.79	0.02	0.29%
	3. Personal limpio y presentable	Tangibles	6.93	6.96	0.03	0.43%
SERV. REC.	4. Trato amable	Seguridad	6.93	6.96	0.03	0.43%
	5. Seguridad al participar en la actividad o taller	Seguridad	6.94	6.99	0.05	0.71%
	6. Ser escuchado para ser entendido	Empatía	6.99	6.96	-0.03	-0.43%
	7. Buena comunicación, entendió explicac. y proced.	Seguridad	6.83	6.92	0.09	1.29%
	8. Instructor capacitado para enseñar	Seguridad	6.97	6.97	0.00	0.00%
	9. Trato digno	Empatía	6.96	6.97	0.01	0.14%
	10. Disposición del médico y/o enfermera a ayudar	Responsabilidad	6.92	6.94	0.02	0.29%
SERV. ADMTVO.	11. Trato amable	Seguridad	6.84	6.75	-0.09	-1.29%
	12. Comunicación efectiva	Seguridad	6.91	6.86	-0.05	-0.71%
	13. Trato digno	Empatía	6.99	6.85	-0.14	-2.00%
	14. Disposición del personal a ayudar	Responsabilidad	6.99	6.87	-0.12	-1.71%
ORG.	15. Organización digna de confianza	Confiabilidad	6.91	6.92	0.01	0.14%
	16. Horarios adecuados y flexibles	Empatía	6.99	6.97	-0.02	-0.29%
SERV. EN SU TOT.	17. Servicio en general	GENERAL	6.93	6.85	-0.08	-1.14%
		<b>PROMEDIO</b>	<b>6.93</b>	<b>6.91</b>	<b>-0.02</b>	<b>-0.29%</b>

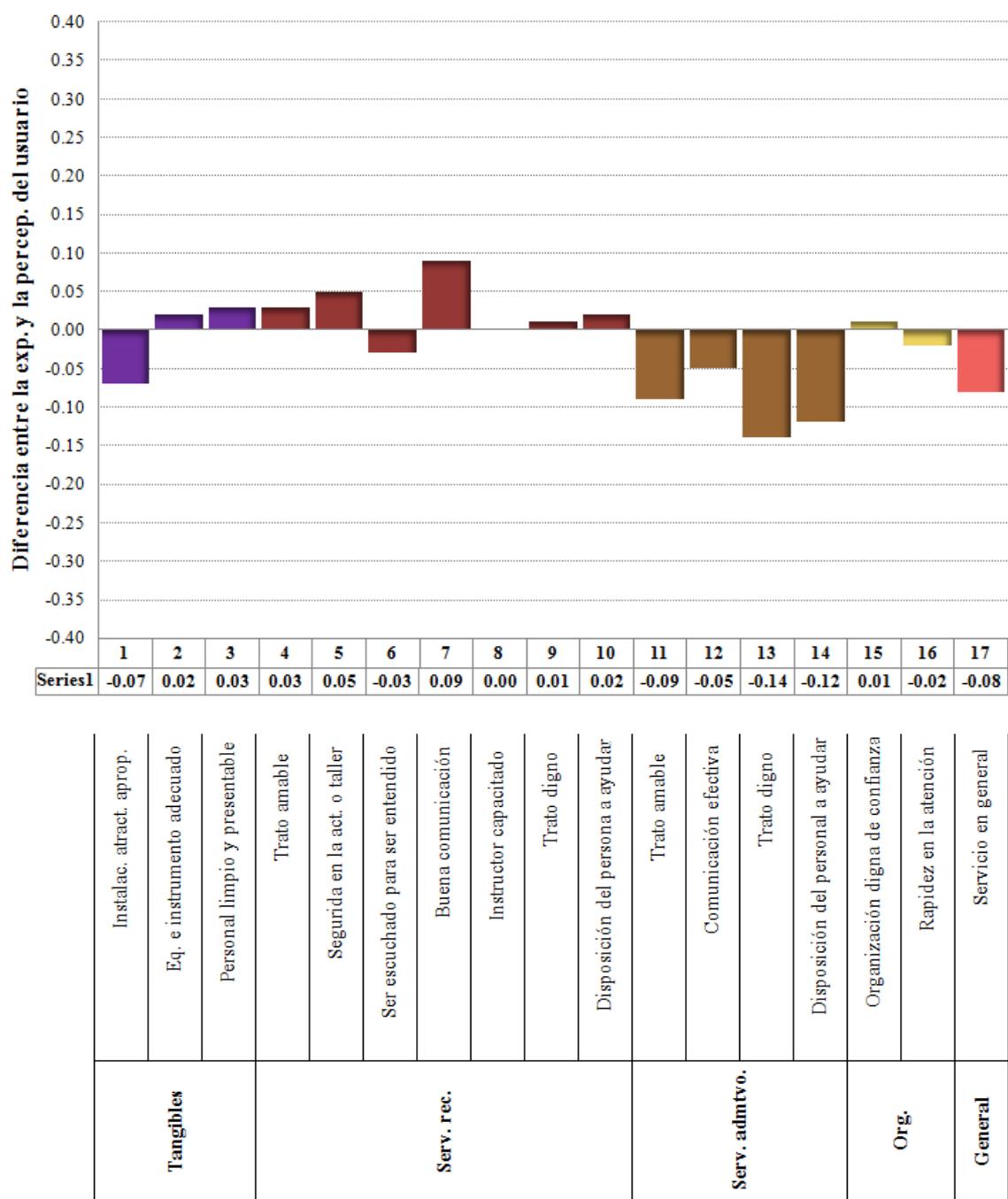
\*Puntaje más bajo en rojo, y más alto en verde, en las primeras dos columnas. En las siguientes, número negativos en rojo, positivo en negro, aspectos críticos en vino, y fortalezas en verde fuerte.

Elaboración propia.

Las cifras muestran insatisfacción en 8 de los 17 puntos evaluados. En promedio el porcentaje de insatisfacción es del 0.29%, presentando como aspectos a mejorar, áreas de oportunidad, el trato digno (empatía) y la disposición del personal a ayudar (responsabilidad), en las actividades o talleres que se realizan. La satisfacción, radica en 9 de los 17 puntos evaluados, siendo los aspectos mejor evaluados, que complacieron más a

la gente, la seguridad experimentada durante el servicio recreativo y la buena comunicación que existió en éste mismo, ambos, aspectos de la dimensión seguridad.

Se muestran en la figura 4.19 los aspectos que generan insatisfacción (por debajo del eje horizontal) y satisfacción (por encima el mismo eje) del servicio recreativo.



**Figura 4.19** Diferencia entre la expectativa y la percepción del usuario del servicio recreativo ofrecido en la Unidad Gerontológica *Casa del Abue*

Elaboración propia.

En términos de las dimensiones del servicio, se tiene que en el servicio recreativo estuvieron por debajo de lo esperado, los tangibles, la empatía y la responsabilidad, en tanto que la seguridad y la confiabilidad superaron las expectativas. La tabla 4.10 muestra los promedios de los aspectos evaluados.

**Tabla 4.10**

Diferencia entre la expectativa y la percepción del servicio recreativo ofrecido en *La casa del Abue*, en términos de sus dimensiones

<b>Dimensión</b>	<b>Expectativa promedio</b>	<b>Percepción promedio</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Satisfacción vs insatisfacción</b>
Tangibles	6.8800	6.8733	-0.0067	-0.10%
Seguridad	6.9033	6.9083	0.0050	0.07%
Empatía	6.9825	6.9375	-0.0450	-0.64%
Responsabilidad	6.9550	6.9050	-0.0500	-0.71%
Confiabilidad	6.9100	6.9200	0.0100	0.14%

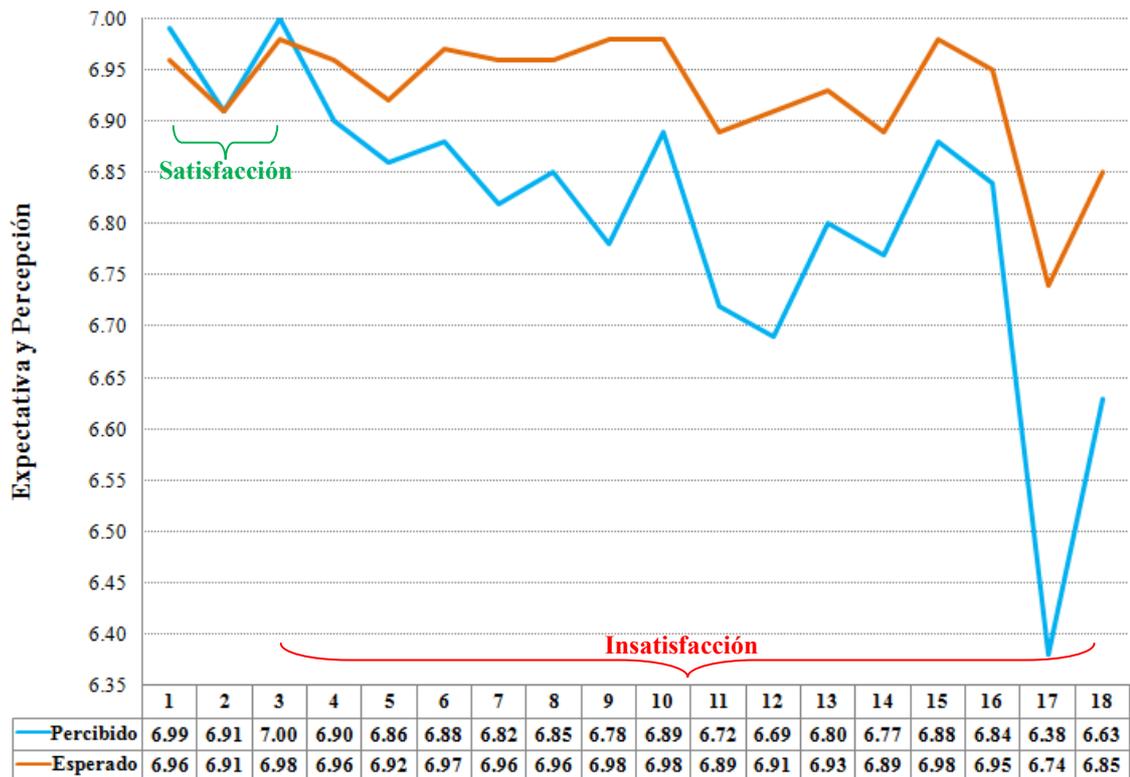
Elaboración propia.

#### ***4.6 Áreas de oportunidad y fortalezas***

Dentro del estudio realizado acerca de la expectativa y percepción que los usuarios tienen acerca del servicio, tanto médico como recreativo, se muestra que existe una diferencia entre estos dos aspectos. Esta diferencia, cuando se vuelve negativa, es decir, cuando las expectativas rebasan las percepciones, muestra áreas de oportunidad que tomar en cuenta para poder mejorarlas. En cambio, cuando se vuelve 0 ó positiva, o sea, cuando la percepción es igual o mayor a la expectativa, significa que hay calidad, y por tanto, son aspectos a seguir fortaleciendo.

##### ***4.6.1 Servicio médico***

Se muestra en la figura 4.20 de forma muy precisa, dónde hay satisfacción (línea azul sobre la naranja) e insatisfacción (línea naranja sobre la azul), y el tamaño de la brecha entre las expectativas y las percepciones.



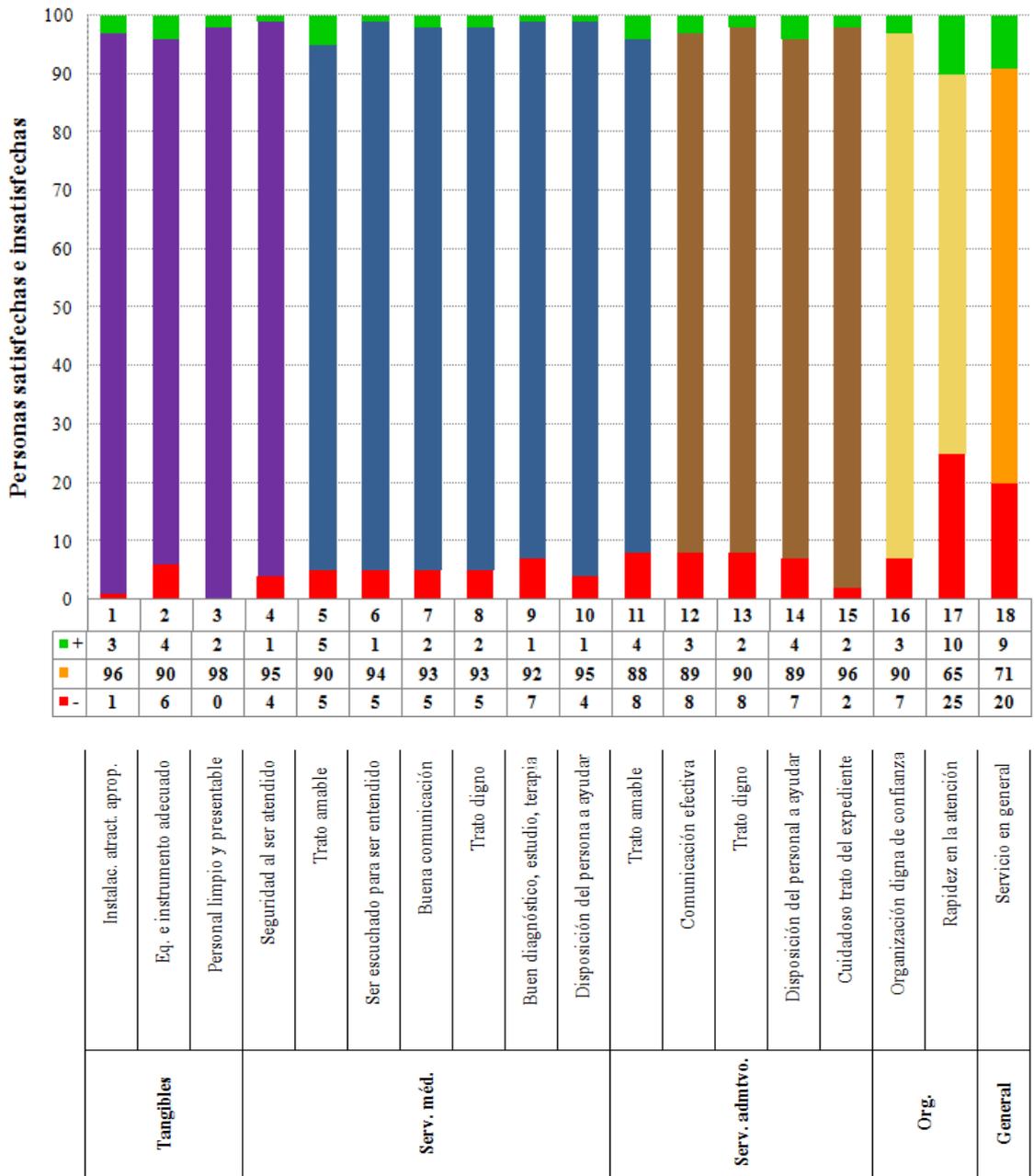
	Instalac. atract. aprop.	
	Eq. e instrumento adecuado	
<b>Tangibles</b>	Personal limpio y presentable	
	Seguridad al ser atendido	
	Trato amable	
	Ser escuchado para ser entendido	
<b>Serv. méd.</b>	Buena comunicación	
	Trato digno	
	Buen diagnóstico, estudio, terapia	
	Disposición del personal a ayudar	
	Trato amable	
<b>Serv. admntvo.</b>	Comunicación efectiva	
	Trato digno	
	Disposición del personal a ayudar	
<b>Org.</b>	Cuidadoso trato del expediente	
	Organización digna de confianza	
	Rapidez en la atención	
<b>General</b>	Servicio en general	

**Figura 4.20** Expectativa vs Percepción del usuario del servicio médico ofrecido en la Unidad Gerontológica *Casa del Abue*

Elaboración propia.

Se puede apreciar que sólo existe satisfacción en la dimensión tangibles, generándose la mayor en el aspecto instalaciones. Por otro lado, existe insatisfacción en 15 de los 18 puntos evaluados, presentándose el mayor problema en la rapidez del servicio (responsabilidad).

En la figura 4.21, se exponen, en personas, las que se vieron insatisfechas, en rojo; las que recibieron lo que esperaban, en color; y las que vieron superadas sus expectativas en verde. Cabe resaltar que la suma de las personas en color y en verde son las que se encuentran satisfechas con el servicio.



**Figura 4.21** Personas satisfechas e insatisfechas con servicio médico ofrecido en la Unidad

Gerontológica *Casa del Abue*

Elaboración propia.

Para poder generalizar a nivel poblacional, los datos obtenidos a partir de la muestra, se ha hecho el análisis de la satisfacción general del usuario del servicio médico con base en la inferencia estadística, apoyándose en el programa Minitab. Así se tiene que NO existe evidencia suficiente para afirmar que más del 15% de los usuarios totales del servicio médico ofrecido por la Unidad Gerontológica *Casa del Abue*, se encuentra insatisfecho de forma general con éste, con un nivel de confianza del 95%.

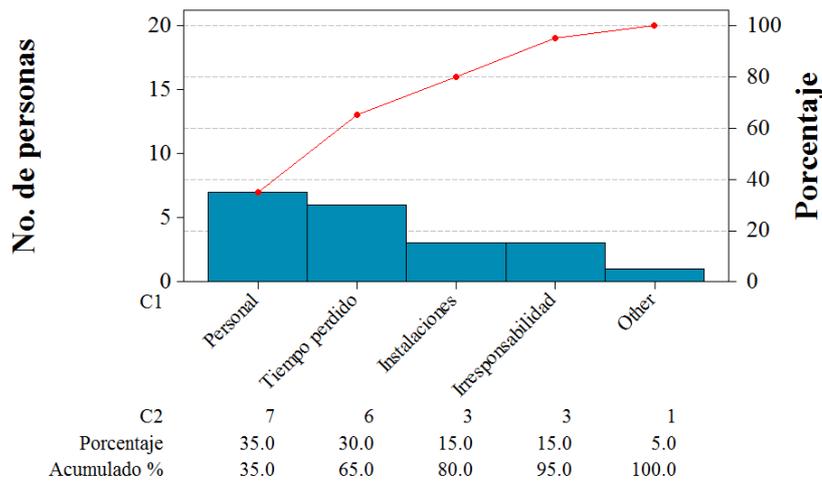
Test and CI for One Proportion							Evaluación y CI para una proporción						
Test of p = 0.15 vs p > 0.15							Evaluación de p=0.15 vs p>0.15						
							95% menor						
Sample	X	N	Sample p	95% Lower Bound	Z-Value	P-Value	Muestra	X	N	Muestra p	Límite	Valor Z	Valor P
1	20	100	0.200000	0.134206	1.40	0.081	1	20	100	0.2	0.1342	1.40	0.081
Using the normal approximation.							Usando una aproximación Normal.						

**Figura 4.22** Análisis poblacional de la satisfacción del servicio médico, Minitab

Elaboración propia.

A partir del análisis de la matriz del servicio médico (ver anexo 5) se asevera que: 56 personas están totalmente satisfechas, puesto que en todos los aspectos ven llenas o superadas sus expectativas. En cambio, 44 en algún punto del estudio esperaban más de lo que recibieron. De éstas últimas, cuatro no presentaron números negativos en toda la evaluación, sino hasta el final, al evaluar el servicio en general.

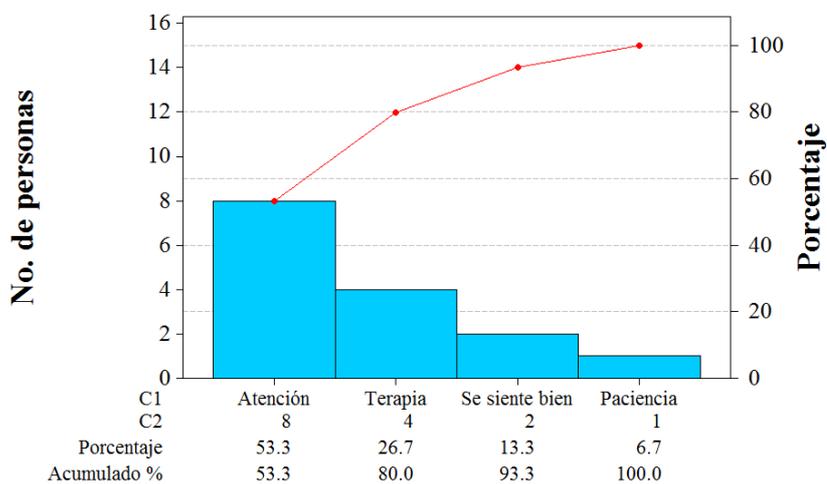
Las fallas presentadas por la gente, expresándolas en la segunda parte de la encuesta, en la parte denominada *lo peor* del servicio, se estructuran en la figura 4.23 agrupadas por tipo de error.



**Figura 4.23** *Lo peor* del servicio médico estructurado por tipo de error

Elaboración propia.

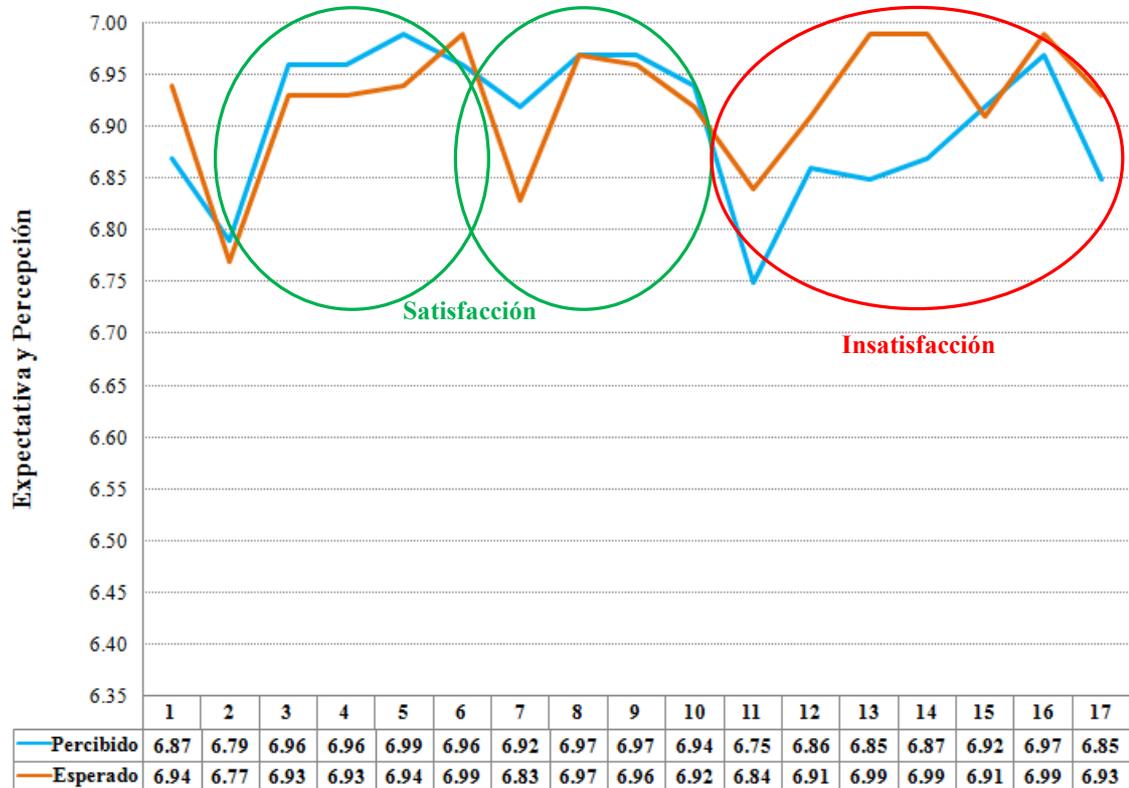
Los puntos buenos experimentados toman en relación a los puntos mostrados en la figura 4.24, basada en *lo mejor* del servicio.



**Figura 4.24** *Lo mejor* del servicio médico, estructurado por tipo

Elaboración propia.

## 4.6.2 Servicio recreativo



	Instalac. atract. aprop.	
	Eq. e instrumento adecuado	
	Personal limpio y presentable	
	Trato amable	
	Seguridad en la act. o taller	
	Ser escuchado para ser entendido	
	Buena comunicación	
	Instructor capacitado	
	Trato digno	
	Disposición del personal a ayudar	
	Trato amable	
	Comunicación efectiva	
	Trato digno	
	Disposición del personal a ayudar	
	Organización digna de confianza	
	Rapidez en la atención	
	Servicio en general	
<b>Tangibles</b>		
<b>Serv. rec.</b>		
<b>Serv. admntvo.</b>		
<b>Org.</b>		
<b>General</b>		

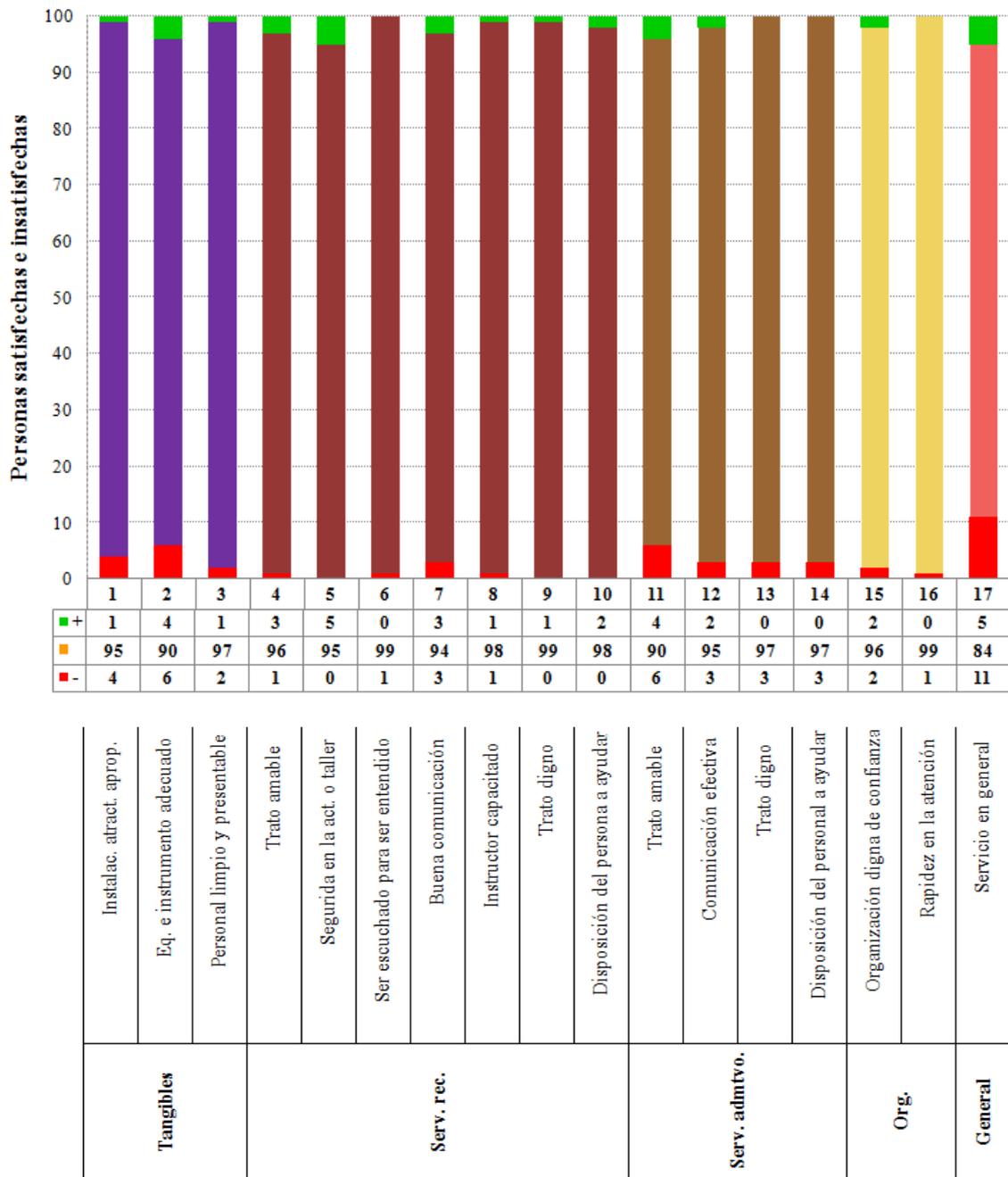
**Figura 4.25** Expectativa vs Percepción del usuario del servicio recreativo ofrecido en la Unidad Gerontológica *Casa del Abue*

Elaboración propia.

Al analizar lo que el usuario esperaba y lo que recibió, se pudo elaborar la figura 4.25, en la que se puede observar perfectamente cuando en promedio el usuario está satisfecho (línea azul sobre la naranja), y cuando no lo está (línea naranja sobre la azul).

Se puede ver que tanto la categoría tangibles como la del servicio recreativo, generan satisfacción en sus usuarios, siendo el aspecto mejor evaluado el de la buena comunicación dentro de las actividades y talleres. En referencia a la insatisfacción, se nota claramente que ésta es causada por la categoría servicio administrativo, afectando las últimas respecto a la organización y al servicio en general.

En la figura 4.26, se presenta, en número de personas, las que se encuentran satisfechas con el servicio (con expectativas superadas en verde, si no en otro color), y las que no (en color rojo).



**Figura 4.26** Personas satisfechas e insatisfechas con servicio recreativo ofrecido en la Unidad Gerontológica *Casa del Abue*

Elaboración propia.

Para poder realizar conclusiones a nivel poblacional, se ha realizado un análisis de la satisfacción general del usuario del servicio recreativo, a partir de los datos muestrales recabados, con base en la inferencia estadística, apoyándose en el programa Minitab. Así se tiene que NO existe evidencia suficiente para afirmar que más del 10% de los usuarios totales del servicio recreativo ofrecido por la Unidad Gerontológica *Casa del Abue*, se encuentra insatisfecho de forma general con éste, con un nivel de confianza del 95%.

#### Test and CI for One Proportion

Test of  $p = 0.1$  vs  $p > 0.1$

Sample	X	N	Sample p	95% Lower Bound	Z-Value	P-Value
1	11	100	0.110000	0.058534	0.33	0.369

Using the normal approximation.

#### Evaluación y CI para una proporción

Evaluación de  $p=0.1$  vs  $p>0.1$

Muestra	X	N	Muestra p	95% menor Límite	Valor Z	Valor P
1	11	100	0.11	0.0585	0.33	0.369

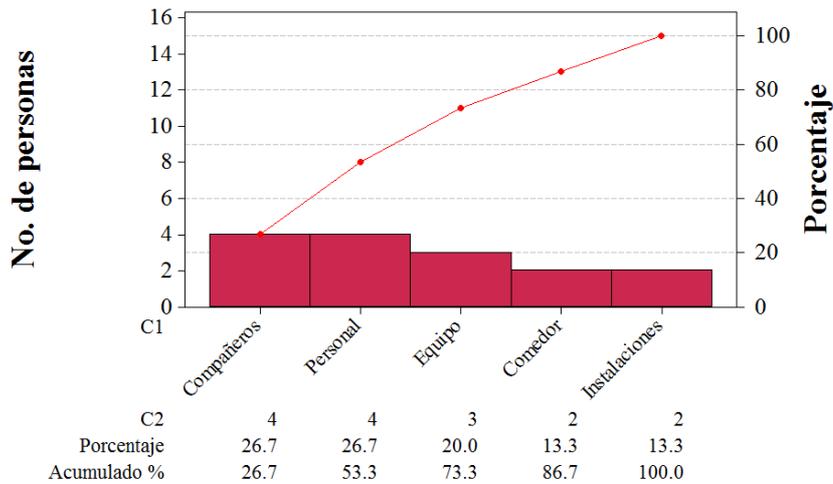
Usando una aproximación Normal.

**Figura 4.27** Análisis poblacional de la satisfacción del servicio recreativo, Minitab

Elaboración propia.

Basándose en la matriz del servicio recreativo (ver anexo 6), se tiene que: 79 usuarios están totalmente satisfechos con el servicio recreativo recibido, debido a que en ningún momento la expectativa que tenían de éste fue mayor a lo que recibieron. Sólo 21 en algún momento presentan número negativos en el estudio, de los cuales, 3 calificaron mal el servicio en general, a causa del espacio, el maestro y los compañeros.

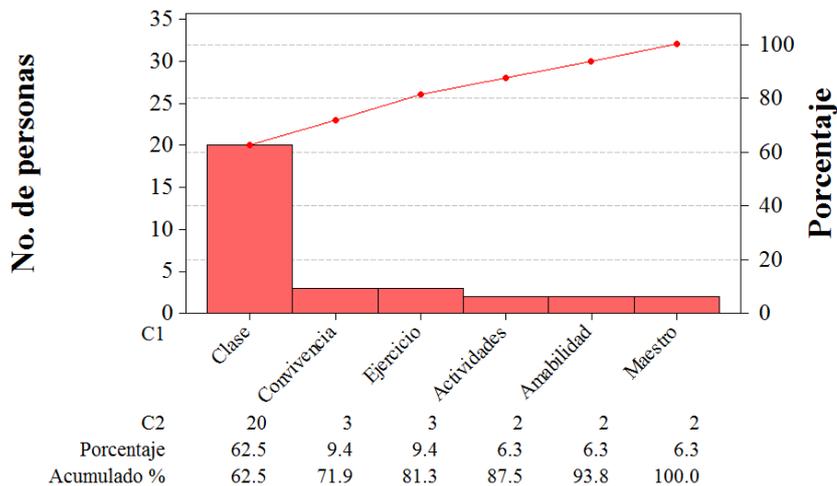
*Lo peor* del servicio, evaluado sólo por algunas personas de las 100 encuestadas, se muestra en la figura 4.28.



**Figura 4.28** *Lo peor* del servicio recreativo estructurado por categoría

Elaboración propia.

Lo que generó una buena respuesta, en la gente que decidió contestar *lo mejor* del servicio recibido, se muestra en la figura 4.29.



**Figura 4.29** *Lo mejor* del servicio recreativo, estructurado por tipo

Elaboración propia.

Cabe resaltar que todos los usuarios que fueron encuestados, tanto los del servicio médico como los del recreativo, respondieron afirmativamente a la pregunta de si volverían a *La Casa del Abue*.