
Calidad del Servicio Prestado en La Fundación Enrique Tamara Samudio en la Ciudad de
Sincelejo en el Periodo 2014 - 2016

Samuel David Arrieta Jiménez
Julio César Hoyos Figueroa

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Sincelejo
2018

Calidad del Servicio Prestado en La Fundación Enrique Tamara Samudio en la Ciudad de
Sincelejo en el Periodo 2014 - 2016

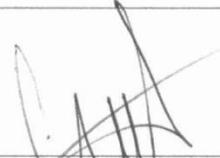
Samuel David Arrieta Jiménez
Julio César Hoyos Figueroa

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

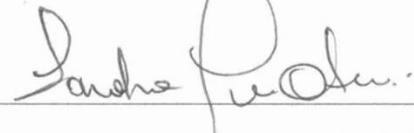
Tutor
Carlos Elías Gómez Díaz
Magíster en Dirección del Marketing

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Sincelejo
2018

Nota de Aceptación



Director



Evaluador 1



Evaluador 2

Sincelejo, Sucre, 27 de Abril de 2018

Dedicatoria

A fin de cuentas, es la satisfacción del logro alcanzado la gran recompensa de días extenuantes de trabajo, noches largas de desvelos y grandes sacrificios; por eso dedicamos este trabajo a todas y cada una de las personas que nos han apoyado en este camino, a nuestras familias, amigos y docentes, sin ustedes nada de esto hubiese sido posible.

Agradecimientos

Primeramente agradecemos a Dios por darnos la oportunidad de llegar hasta el final de este camino y mostrarnos que cuando alguien quiere algo en la vida, lo puede conseguir; que basta solo en creer en su misericordia.

A nuestras familias por su apoyo incondicional, por haber creído en nosotros y por los sabios consejos que fueron el aliciente para la culminación de este trabajo.

A la Corporación Universitaria del Caribe CECAR por abrimos sus puertas a la educación y al mundo del conocimiento, haciéndonos unos profesionales integrales.

Al magister Carlos Elías Gómez Díaz por su guía durante la realización de este trabajo tan importante, por sus grandes aportes y excelentes ideas.

A cada uno de los docentes por su paciencia y vocación de servicio, por enseñarnos a inventar, a innovar, a emprender y sobre todo a volar alto.

A nuestros compañeros y amigos que ayudaron también en nuestra formación, haciéndonos cada vez más humanos.

A todos los adultos mayores de la Fundación Enrique Tamara Samudio, gracias por su infinita nobleza y amabilidad, por esas sonrisas que marcaron nuestras vidas.

A aquellos que de una u otra forma hicieron parte de este proceso y nos ayudaron en algún momento a lograr algo en el camino.

¡GRACIAS TOTALES!

Tabla de Contenido

Resumen.....	8
Abstract	9
1. Introducción.....	10
2. Planteamiento del Problema	11
3. Objetivos.....	13
3.1. Objetivo General	13
3.2. Objetivos Específicos	13
4. Justificación	14
5. Marco Teórico	16
6. Metodología.....	21
6.1. Sujeto de estudio	21
6.1.1. Planeación.....	23
6.1.2. Encuesta.....	25
6.1.3. Análisis de los Resultados.	27
7. Conclusión.....	31
8. Recomendaciones	34
9. Cronograma	35
10. Referencias Bibliográficas	36

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de la categoría.</i>	23
Tabla 2. <i>Encuesta a los usuarios de la fundación Enrique Tamara Samudio.</i>	25
Tabla 3. <i>Encuesta a los funcionarios de la Fundación Enrique Tamara Samudio.</i>	26

Resumen

El objetivo principal de esta investigación se centró en determinar la calidad del servicio ofrecida por la fundación Enrique Tamara Samudio de la ciudad de Sincelejo, ubicada en el barrio El Socorro. Por la cual se identificó el proceso de calidad que este ofrece a sus usuarios. Además, de caracterizar las principales dificultades en la prestación de servicio.

En cuanto a la gestión por parte de la administración de la fundación Enrique Samudio, que debe ser eficiente, óptima y oportuna para que haya un servicio de buena calidad, orientado a satisfacer la necesidad de los usuarios que desean internarse de manera voluntaria u obligada por los familiares de estos, como también mejorar las dinámicas recreativas con el fin de que los ancianos puedan sentirse funcionales y con una mejor vitalidad.

Por otra parte la investigación facilitará una perspectiva distinta sobre las condiciones reales en las que se encuentra la fundación Enrique Samudio, por medio de la cual se diseñó una metodología analítica – descriptiva, recopilando la información necesaria que permitió esclarecer los factores determinantes de la gestión de dicho centro; Todo esto se logró a través de encuestas realizadas a los ancianos y al personal encargado de brindar el servicio, hay que mencionar también que la interacción en este entorno fue de vital importancia para el desarrollo de nuestra investigación.

En definitiva, llevar a cabo esta investigación permitió responder los interrogantes planteados al principio del estudio, Y además de esto validar y sustraer algunas de las hipótesis planteadas.

Palabras clave: servicio, calidad, ancianato, adulto mayor.

Abstract

The leading objective of this research was focused on determining the quality of the service offered by Enrique Tamara Samudio Foundation in Sincelejo city located in Socorro neighborhood. In which it was identified the quality process it offers to its users. Besides, it portrays the primary difficulties in the service provision.

Regarding the administration's management of the Enrique Samudio Foundation, it should be efficient, foremost and appropriate for having a good quality service. It should be guided to satisfy the users' needs who want to get into in a voluntary or involuntary way by their relatives. Likewise, the institution should improve the recreational dynamics in order to the seniors people can feel useful and with a better vitality.

On the other hand, the study will provide a different perspective about the real conditions of the Enrique Samudio Foundation, in which it was designed an analytical-descriptive methodology, gathering the necessary information that allowed to clarify some factors of the Foundation management. All this procedure was achieved through surveys made to the seniors and the people in charge of providing the service. It is also pertinent to mention that interaction was very essential for the development of our research.

Finally, the development of this research allowed to answer the suggested questions at the beginning of the process. Indeed, it allowed to prove and extract some suggested hypothesis.

Keywords: service, quality, nursing home, seniors.

1. Introducción

En esta investigación se abordará la temática sobre la calidad del servicio prestado al adulto mayor en la Fundación Enrique Samudio del municipio de Sincelejo. Es preciso tener claridad sobre el término calidad de servicio para así tener un enfoque claro sobre el tema propuesto. En palabras de Parasuraman “la calidad del servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido” (Parasuraman A. B., 1991) . En relación con lo expuesto por Parasuraman en varios de sus artículos, en los cuales habla de las dimensiones a considerar para la medición de la calidad, se han tenido en cuenta dos tipos de medición; una dimensión intangible que a grosso modo tiene que ver con la interacción entre empleados y usuarios o de qué manera se presta el servicio, tales como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. A su vez la dimensión tangible, aspectos físicos del servicio o qué se ofrece en la prestación del servicio.

Dicho lo anterior, esta investigación se enfoca profundamente en analizar cómo es la calidad del servicio prestado por el ancianato anteriormente mencionado, puesto que es un problema que ha sido poco estudiado y a su vez minimizado por las administraciones municipales, generando como consecuencia escasos conocimientos de la sociedad sobre este tema. Y, ¿A dónde se llegará con todo esto? Si bien es cierto que puedan o no presentarse problemáticas dentro de estas instituciones es pertinente el hecho de proponer estrategias constructivas para contribuir a un mejoramiento de la calidad del servicio suministrado a estas personas. Ahora bien, si por el contrario todo está funcionando de manera eficiente y hay una buena percepción de servicio, se estará mostrando que en Sincelejo se están cumpliendo con las condiciones óptimas en la calidad del servicio que se ofrece a los adultos mayores por parte de la fundación.

2. Planteamiento del Problema

En la actualidad Sincelejo es una ciudad que presenta muchas carencias en cuanto a atención y acompañamiento al adulto mayor se refiere; hoy en día la población comprendida entre los sesenta años y los ochenta años en adelante según datos del DANE; tan solo alcanzan una participación en promedio del 1.75% con respecto al total de la población de Sincelejo.

De igual la población de personas de la tercera edad de los niveles I Y II del SISBEN de Sincelejo es aproximadamente de 17.173 personas, es decir un 71% del total de las personas mayores que habitan en la ciudad, esto según las proyecciones del DANE hecha en el 2010. También cabe señalar que lo plasmado en el plan de desarrollo elaborado por la (Alcaldía Municipal de Sincelejo, 2016) menciona que el 93% (16.006) de las personas mayores tienen acceso a algún régimen de salud y el 7% (1.167) carece de este servicio. También, el 74% (11.779) son del régimen subsidiado y el 6% (777) son atendidos con la ficha del SISBEN.

Es por ello que es vital importancia contar con los espacios suficientes para el cuidado y la atención integral de la población mayor con el fin de que se ofrezca alimentación diaria necesaria para estos, además de una orientación psicosocial en la que se brinde un cuidado en salud primaria así como también actividades para el desarrollo del deporte y la promoción de estilos saludables. Si bien es cierto que durante el periodo estudiado se vieron plasmadas estrategias y metas para beneficio de la población mayor, muchas de estas no se materializaron.

Hay que mencionar también que existen varios centros de atención para el adulto mayor en Sincelejo; uno de ellos es la Fundación Enrique Tamara Samudio ancianato el Socorro la cual es un centro de atención que aloja aproximadamente a 40 adultos mayores los cuales se encontraban en situación de abandono, desprotegidos, que su sustento dependía de la caridad o vivían con su familiares, pero estos no contaban con los ingresos necesarios para brindarle una buena calidad de vida y que hoy hacen parte de la fundación.

Cabe recordar que la mayoría de las acciones públicas en materia de atención al adulto mayor, correspondían a medidas aisladas, a situaciones que se presentaban, mas no eran producto de una reflexión sobre los problemas y, mucho menos, del desarrollo de planes específicos en correspondencia con objetivos definidos, lo cual insta a una reflexión y formulación de una hipótesis, teniendo en cuenta la responsabilidad que tiene tanto la administración municipal en cabeza del señor alcalde y el honorable concejo de Sincelejo así como también la Fundación Enrique Tamara Samudio frente a la solución de esta problemática y dando surgimiento a interrogante ¿La calidad del servicio prestado por la fundación es la más óptima y eficiente?

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Determinar la calidad del servicio ofrecida por la Fundación Enrique Tamara Samudio de la ciudad de Sincelejo.

3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el proceso de calidad que ofrece el ancianato Enrique Tamara Samudio de la ciudad de Sincelejo
- Determinar las principales dificultades en la prestación de servicio en la fundación Enrique Tamara Samudio de la ciudad de Sincelejo.
- Plantear Estrategias que permitan el mejoramiento de la calidad del servicio por parte de la Fundación Enrique Tamara Samudio

4. Justificación

Dentro del contexto socioeconómico uno de los problemas más visibles que se presentan en la ciudad de Sincelejo; además del desempleo, la informalidad latente y entre muchos otros factores que afectan la calidad de vida de las personas, está la falta de políticas públicas que garanticen una atención integral hacia la población adulta mayor, y un compromiso que debe tener la administración municipal con una población que por sus características y condiciones debe tener una mejor atención; estos son problemas que necesitan ser subsanados para así poder ir erradicando poco a poco la pobreza de esta ciudad. Cabe señalar que la calidad del servicio que ofrecen los diferentes ancianatos de Sincelejo es insuficiente y precaria si tomamos como referencia lo expuesto por (El Universal, 2014) en su edición impresa el cual menciona el mal trato que se les da a las personas de la tercera edad que se encuentran dentro de estos establecimientos.

Con esta investigación se pretende demostrar que la calidad del servicio ofrecida por la Fundación Enrique Tamara Samudio representa un beneficio o una problemática para la ciudad y que por ello la gestión por parte de los entes gubernamentales, en este caso, la Alcaldía, debe ser eficiente a la hora de gestionar los recursos para que haya un servicio óptimo, orientado a satisfacer las necesidades básicas de los adultos mayores. Así mismo es de vital importancia lograr un aumento en la cobertura para que las personas de la tercera edad que están en condiciones de vulnerabilidad logren asistir a estos centros y por ende brindarles una alimentación adecuada. Mitigando así, el estado de precariedad que vive la mayoría de los ancianos de la ciudad de Sincelejo, más específicamente los de estratos I y II.

Por otro lado, desde el enfoque de investigadores, esto afianzará nuestros conocimientos en el área investigativa y nos dará una idea veraz y oportuna acerca del panorama existente sobre la calidad del servicio ofrecida por este ancianato en Sincelejo.

Ahora bien, como Administradores de Empresas de la Corporación Universitaria del Caribe (CECAR) estamos siendo formados integralmente para ser profesionales capaces de impulsar y dar soluciones o propuestas que coadyuven a solucionar la realidad de nuestro entorno, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad, y teniendo pleno conocimiento de que esto contribuiría a dicha mejora, se ha decidido hacer este estudio, con el fin de buscar respuestas a las falencias presentadas en la prestación del servicio de atención a los adultos mayores de Sincelejo que tuvieron incidencia en el periodo de estudio y que siguen afectando en la actualidad.

5. Marco Teórico

Las investigaciones sobre la calidad del servicio que se han realizado en Colombia son muchas, pero cuando se enfoca en la calidad del servicio prestado por fundaciones o hogares geriátricos son pocas, por lo que se hace necesario revisar algunos antecedentes con respecto al tema a investigar. Un ejemplo claro de esto es un estudio realizado en la ciudad de Puebla en el cual hace referencia a los hogares de ancianos o asilos, se describe a estos como un modelo institucional que aparece en Europa en el Siglo XVI destinado albergar locos, vagabundos, desviados de la ley y viejos. A través del tiempo ha sido un recurso que la sociedad instrumento para dar respuesta a diversos problemas planteados por la población de adultos mayores.

Actualmente los asilos continúan formando parte del imaginario popular como uno de los destinos fatales de los longevos, existen propuestas alternativas a la institucionalización que dan más soluciones adecuadas a las necesidades de estos. Contrariando la mitología popular, que fija como inevitable el destino de los mayores recluidos en instituciones, las cifras indican que no llega al 1,5% la población mayor de sesenta años que se encuentra en hogares. Recién a mediados de este siglo incorporan el concepto de rehabilitación y a partir de la década de los ochentas se comienza a pensar en términos de promoción de la salud. (Esquivel Mora & Mejía Lomelí, 2006)

No obstante, Esquivel Mora & Mejía Lomelí (2006) mencionan que “el desafío es gestionar eficazmente estas instituciones pasar de las concepciones asilas a las concepciones de promoción de salud. Lograr hogares donde los residentes se conviertan en “protagonistas”, donde encuentren sentido a su existencia, que puedan generar proyectos, sentirse bien y vivir con la dignidad que merece todo ser humano”. Partiendo de ahí, es necesario que la atención a los adultos mayores sea la más integral posible, en tal sentido que estos puedan sentirse satisfechos con el servicio prestado.

La Gerontological Society (1978), identificó cuatro grupos para poder realizar la administración adecuada del cuidado médico en las personas de la tercera edad: el intacto, el mínimo deterioro, deterioro moderno, y deterioro seriamente.

1. La categoría de “deterioro seriamente” abarca a gente generalmente en los sus últimos años 70 y más viejos, quienes están en condiciones múltiples avanzadas tales como óseo artritis, enfermedades de Parkinson, parálisis y enfermedades vasculares celébrales. Una alta incidencia de la confusión, desorientación, depresión y desorden en el comportamiento también se presentan.

2. Los “deteriorados moderados” están típicamente en los mediados 70 años o más viejos. No son más autosuficientes; aunque no están postrados en camas, pueden ser afligidos por las mismas condiciones que el grupo anterior. Algunos pudieron también haber sufrido pérdida de movimientos, para cardíaco, y amputaciones ligeras así como deterioros visuales y de oídos. También exhiben pérdida y confusión de la memoria.

3. “Los mínimos deteriorados” tienden a ser personas en sus últimos años 60 y principios de los años 70. Sus enfermedades pueden ser agudas y pueden causar restricciones temporales de la actividad. Las debilitaciones crónicas son, sin embargo leves y no impiden la continuidad de la forma de vida. Hay muestras de progresiva incapacidad que avanza debido al corazón y los desórdenes circulatorios, artritis y los defectos visuales

4. Los “ancianos intactos” se encuentran en el grupo más joven, su rango es de principios a finales de los años 60. Tienen limitaciones funcionales mínimas esporádicas y son completamente capaces de resolver todas sus necesidades. Los problemas importantes se relacionan con la transición del retiro y la reducción posible en el estándar de vivir.

Es de vital importancia tener como referencia lo expuesto anteriormente por la Gerontological Society, puesto que dentro de la población objetivo de esta investigación varía la edad de los adultos mayores por lo que es necesario focalizarlos dentro de cuales grupos se encuentran, para así junto con los profesionales de la fundación, trabajar en pro de mejorar la calidad de vida de estos.

Por otra parte, el envejecimiento en la población ha trazado grandes desafíos para la creación y puesta en marcha de políticas públicas por parte del estado que garanticen una atención de calidad a los adultos mayores en estado de vulnerabilidad, hoy por hoy lo primordial es contribuir a una mejora continua de la calidad de vida de dicha población. Debido a esto, se han desarrollado diversas definiciones del concepto calidad, enfocándose en distintas áreas. Es por ello, que para autores como (Jurán & Gryna, 1998) los cuales definen calidad a: “La adecuación del uso, satisfaciendo las necesidades del cliente” y de igual forma para (Deming, 1989) “La calidad sólo tiene significado en relación con el cliente, con sus necesidades y con la forma de utilización.”. Lo cual conlleva a mencionar las dimensiones de calidad expuestas por (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) en las que se destaca:

- Calidad física: Incluye los aspectos físicos del servicio
- Calidad corporativa: Lo que afecta la imagen de la empresa
- Calidad interactiva: Interacción entre el personal y el cliente, y entre clientes.

Hablar de la calidad en la prestación de un servicio no es tarea fácil. Colombia, como muchos otros países del continente, viene hablando y trabajando en el tema desde hace bastantes años: ... las experiencias iniciales de calidad comenzaron en los 80, fueron las experiencias iniciales de las Oficinas de Evaluación de Calidad del ISS. En los 90 se dieron interesantes experiencias con grupos primarios de calidad en el sur occidente colombiano. (Jairo Enrique, 2013)

En síntesis la calidad se refiere a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. Por otro lado el servicio es el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cualitativa o cuantitativa que acompaña a la prestación principal (Berry, Bennet, & Brown, 1989) asimismo otra definición de este es: “El conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (Lara López, J., 2002).

Por consiguiente, el papel de la atención hacia al adulto mayor únicamente no está ligado en la salud de estos, sino también en lo tiene que ver con lo expuesto por (Lara López, 2002) que plantea 5 niveles para la medición del desempeño de una organización los cuales se discriminan en:

- Elementos tangibles: “Se refiere básicamente a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.” (Rodríguez, E., 1997).
- Fiabilidad: Es la habilidad que posee la empresa para suministrar el servicio prometido de forma fiable, segura y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta. Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
- Seguridad. Es el sentimiento que tiene los clientes cuando saben que están en buenas manos. Son sobre todo, la imagen y el nombre de la empresa lo que crea estas sensaciones en los clientes.
- Empatía. Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra, es decir, empatía es “ponerse en los zapatos del cliente

Ahora bien, habiendo definido ya el término de la calidad y el concepto de servicio, conllevará a especificar lo referente a calidad del servicio de la cual según (Parasuraman A. B., 1991) “la calidad del servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido”

La calidad del servicio conlleva, especialmente a reconsiderar la importancia que tiene la organización a la hora de prestar u ofrecer un servicio y ejerza una responsabilidad para orientar su actividad hacia la satisfacción del adulto mayor, quien precisamente justifica la existencia de los centros de reposo.

En pocas palabras la calidad del servicio tiene que garantizar el cumplimiento de las ofertas que se les establecen a los clientes, medidos en el tiempo el cual es esperado por estos y en la calidad esperada de este servicio.

Por otra parte, dentro de la normatividad vigente por la cual se garantizan los derechos de los adultos mayores en Colombia están:

- Constitución Política de Colombia.
- Política Nacional de Envejecimiento y Vejez.
- Ley 1251 de 2008.
- Ley 1315 de 2009.
- Ley 1850 de 2017.

Con lo anterior, podemos analizar la suposiciones planteadas durante la investigación, basándose en la objetividad, pero también en la percepción, en donde ambas permitan dar paso a conclusiones reales, claras y concisas del tema en tratamiento, así como también de los aciertos y desaciertos que lleven de una u otra forma a esclarecer de mejor manera posible la perspectiva de la situación actual de la atención del servicio ofrecido a los adultos mayores de la ciudad de Sincelejo desde una perspectiva de gestión y compromiso por parte de la administración municipal asimismo de los funcionarios de la fundación Enrique Tamara Samudio.

6. Metodología

El presente estudio de carácter analítico-descriptivo que se está realizando en el diseño de la investigación en el cual se discriminará los elementos de la problemática y se abordará cada uno de ellos por separado. El periodo en el cual se estará ejecutando el estudio de dicha problemática es específicamente es el primer semestre de 2018, y además será descriptivo ya que se centra en buscar especificar las propiedades importantes de personas, grupos o comunidades midiendo y evaluando diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Todo esto se llevara a cabo mediante una investigación de campo. (García, M.G. & Ibarra, L. A., 2012).

6.1. Sujeto de estudio

Los sujetos de estudio que participaron en esta investigación, son funcionarios de la Fundación Enrique Tamara Samudio ubicada en el barrio el Socorro ciudad de Sincelejo, asimismo el personal encargado del cuidado de los ancianos, como también los adultos mayores que se encuentran albergados en este ancianato. Cabe resaltar el aporte valioso que brindaron cada una de las personas al momento de recolectar la información necesaria para la investigación.

La investigación se llevará a cabo en 4 secciones, las cuales se relacionan a continuación:

Sección 1. Planeación: En esta fase inicial se construirá un marco teórico que permita contextualizar la investigación desarrollada y tomar las decisiones en torno al diseño de los instrumentos adecuados a los objetivos y problema planteados. Se llevará a cabo mediante:

- Lectura de bibliografía específica relacionada con el objeto de estudio.
- Definición del diseño de la investigación, objetivos del estudio, técnicas de obtención de la información, cronología y metodología a utilizar.
- Preparación de los instrumentos de obtención de la información (Encuestas, entrevistas,).

Sección 2. Trabajo de campo: En esta fase se implementa el diseño de la investigación. Comprende todo el trabajo experimental que persigue la obtención de datos de acuerdo con los objetivos establecidos. Las acciones a desarrollar son:

- Visita a la Fundación Enrique Tamara Samudio ancianato el Socorro de la Ciudad de Sincelejo.
- Observación de las instalaciones.
- Entrevistas al personal que brinda el servicio de cuidado a los adultos mayores.
- Identificación de los procesos de gestión para la atención del adulto mayor en la Fundación.
- Entrevistas a los adultos mayores.

Sección 3. Análisis: Esta fase implica diferentes finalidades que requieren de actividades concretas tales como:

- Reducción de datos
- Identificación y clasificación de las herramientas para consolidar la investigación
- Obtención y verificación de conclusiones; procesos para obtener conclusiones, procesos para alcanzar conclusiones, verificación de conclusiones.

Sección 4. Conclusión de la investigación: Presenta las conclusiones finales y las nuevas perspectivas y líneas de futuro respecto a la investigación. (Meneses Benítez, 2007).

6.1.1. Planeación.

A continuación se detallarán los instrumentos de recolección de información cualitativa:

Tabla 1

Operacionalización de la categoría

CATEGORÍA DE ANALISIS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO HACIA LOS ADULTOS MAYORES	FIABILIDAD	Percepción del servicio, ofrecido de manera irregular	¿Muestra un interés palpable la fundación para responder a un requerimiento del adulto mayor?	CUESTIONARIO DE ENCUESTA, ENTREVISTAS INFORMALES.
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Falta de disposición y acompañamiento a los adultos mayores	¿Se efectúa de manera eficiente y oportuna la atención a los ancianos de la fundación?	

	SEGURIDAD	Existencia de peligros o riesgos para la integridad de los adultos mayores.	¿Cuenta la fundación con rutas de evacuación y capacidad de respuesta para cualquier imprevisto?	
	EMPATÍA	Falta de comprensibilidad y accesibilidad a los programas de adulto mayor en Sincelejo	¿Qué hace la alcaldía para garantizar el acceso a los programas de adulto mayor?	

6.1.2. Encuesta.

Durante la investigación se realizaron dos encuestas, una que iba dirigida para los ancianos y la otra para los funcionarios de la Fundación Enrique Tamara Samudio.

Las encuestas realizadas tanto a los adultos mayores como a los trabajadores del geriátrico constaban de 8 preguntas utilizando las dimensiones de calidad del servicio del modelo Servqual.

Cabe resaltar que todas las preguntas son de única respuesta, en este caso con respuestas de SÍ o NO.

Tabla 2

Encuesta a los usuarios de la fundación Enrique Tamara Samudio.

		Si	No
1.	¿Las instalaciones son atractivas?		
2.	¿Los empleados tienen aspecto pulcro?		
3.	¿Los empleados le brindan excelente servicio?		
4.	¿Los empleados están dispuestos ayudar en todo momento?		
5.	¿Siente que los empleados atienden sus necesidades?		
6.	¿El comportamiento de los empleados genera confianza?		
7.	¿La fundación cumple con lo prometido con velación del servicio?		
8.	¿En la fundación en caso de presentarse algún problema lo resuelve rápidamente?		

Tabla 3

Encuesta a los funcionarios de la Fundación Enrique Tamara Samudio.

		Si	No
1.	Cuando la fundación promete hacer algo a tiempo ¿Lo cumple?		
2.	Cuando un adulto mayor tiene un problema ¿La fundación muestra un sincero interés en resolverlo?		
3.	¿Considera que la fundación proporciona un buen servicio en el momento oportuno?		
4.	¿Está de acuerdo con que los empleados deben dar un buen servicio rápido?		
5.	¿Cree que los empleados están dispuestos a ayudar a los adultos mayores?		
6.	¿Considera que los empleados deben ser corteses con los adultos mayores?		
7.	¿La fundación debe contar con empleados queden atención personalizada a los adultos mayores?		
8.	¿La fundación cuenta con equipo de aspecto moderno?		

6.1.3. Análisis de los Resultados.

- **Usuarios de la fundación Enrique Tamara Samudio.**



Con un porcentaje del 100% los adultos mayores consideran que las instalaciones de la fundación Enrique Tamara Samudio son atractivas.



Los ancianos encuestados, en un 100% consideran que los empleados mantienen un aspecto pulcro.

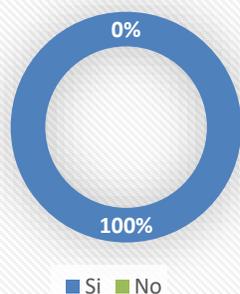


Con un porcentaje considerable del 87% los adultos mayores de la fundación Enrique Tamara Samudio consideran que los empleados les brindan un buen servicio. Mientras que el 13% restante considera que no.



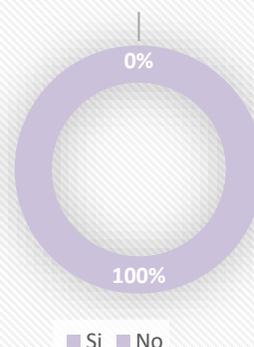
El 100% de los ancianos encuestados creen que los empleados están dispuestos a ayudarlos en todo

5. ¿Siente que los empleados atienden sus necesidades?



De los adultos mayores encuestados el 100% sienten que los empleadas atienden sus necesidades, es decir, están satisfechos con el servicio ofrecido.

6. ¿El comportamiento de los empleados genera confianza?



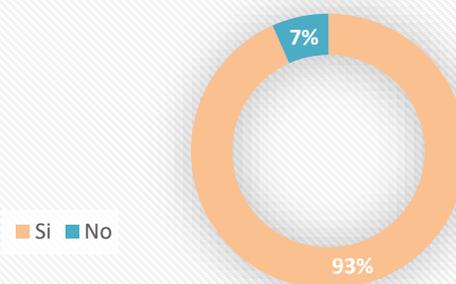
Con un porcentaje del 100% las personas encuestadas consideran que el comportamiento de los empleados les genera un gran grado de confianza.

7. ¿La fundación cumple con lo prometido con relación del servicio?



Para los adultos mayores la fundación está cumpliendo con lo prometido en cuanto al servicio, un 100% de porcentaje así lo demuestra.

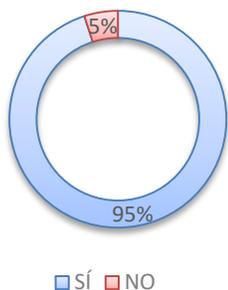
8. ¿En la fundación en caso de presentarse algún problema lo resuelve rápidamente?



De las personas encuestadas, el 93% consideran que en caso de presentarse algún problema la fundación Enrique Tamara Samudio lo resuelve eficazmente.

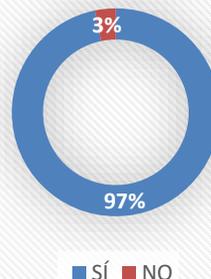
- **Funcionarios de la Fundación Enrique Tamara Samudio.**

1. Cuando la fundación promete hacer algo a tiempo ¿Lo cumple?



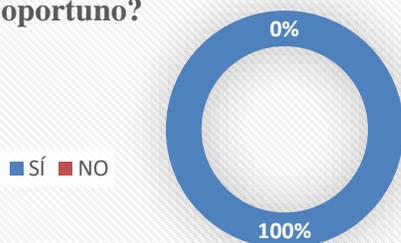
De las personas encuestadas, el 95% considera que la fundación Enrique Tamara Samudio está cumpliendo con la promesa de hacer las cosas a tiempo. Mientras que el 5% restante

2. Cuando un adulto mayor tiene un problema ¿La fundación muestra un sincero interes en resolverlo?



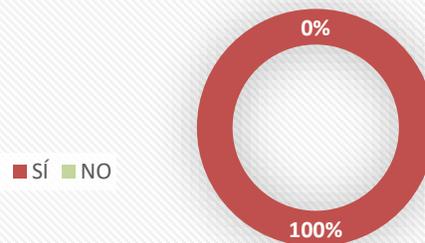
De los ancianos encuestados, el 90% cree que la fundación muestra interés en resolver sus problemas. Mientras que el 3% restante considera que no.

3. ¿Considera que la fundación proporciona un buen servicio en el momento oportuno?



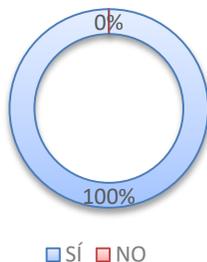
Con un porcentaje del 100% las personas encuestadas consideran que la fundación está proporcionando un servicio

4. ¿Esta de acuerdo con que los empleados deben dar un buen servicio rapido?



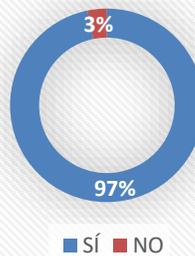
En un 100% Los funcionarios de la fundación Enrique Tamara Samudio están de acuerdo con que los empleados brinden un servicio rápido y oportuno a los ancianos.

5. ¿Cree que los empleados están dispuestos a ayudar a los adultos mayores?



De las personas encuestadas, el 100% cree que los empleados de la fundación Enrique Tamara Samudio están dispuestos a ayudar a los adultos mayores.

6. ¿Considera que los empleados deben ser cortés con los adultos mayores?



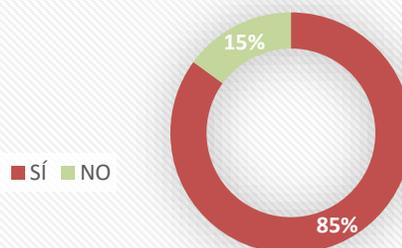
De los encuestados el 97% considera que los empleados de la fundación Enrique Tamara Samudio deben ser cortés con los adultos mayores y solo el 3% creen que no.

7. ¿La fundación debe contar con empleados que den atención personalizada a los adultos mayores?



Con un porcentaje bastante elevado, del 100%, los funcionarios de la fundación Enrique Tamara Samudio creen que los empleados deben dar una atención personalizada a los adultos mayores.

8. ¿La fundación cuenta con equipo de aspecto moderno?



De las personas encuestadas, el 85% cree que la fundación Enrique Tamara Samudio cuenta con un equipamiento moderno, contrario a lo que piensa el 15% restante.

7. Conclusión

De acuerdo con los resultados obtenidos al aplicar la recolección de información cuantitativa en la fundación Enrique Tamara Samudio; existen algunas falencias y otros puntos que se cumplen de manera óptima y eficaz. Ahora bien, para la mayoría de los ancianos las instalaciones se les hace atractivas debido esto quizás, a que tienen un techo donde poder pasar la noche y donde poder alimentarse. Por otro lado, al preguntarles sobre el aspecto de los empleados, gran parte de estos ancianos respondieron que las personas que los atienden tienen un aspecto pulcro. En cuanto al servicio ofrecido por los empleados de la Fundación; los ancianos sostienen que es excelente ya que están al cuidado de ellos, además que se aplican diferentes estrategias para la recreación de estos; Cabe resaltar que el ancianato el Socorro, según los adultos mayores está cumpliendo con lo prometido en cuanto a la relación del servicio prestado.

Por otra parte, los ancianos se sienten protegidos de algún modo por los empleados, dado que un gran número de los encuestados estimaron que se les brinda una atención eficaz y oportuna a sus necesidades. Con respecto al comportamiento de las personas que están a cargo de los adultos mayores; la totalidad de los usuarios sondeados manifestaron que les genera confianza la conducta que estos ejercen.

En relación a la capacidad de reacción inmediata a la hora de presentarse algún inconveniente, ya sea alguna emergencia de salud de algún anciano o un percance de cualquier tipo. Para los adultos mayores la fundación Enrique Tamara Samudio, es eficaz y veraz, puesto a que se toman las medidas necesarias para los casos de emergencias que se llegasen a presentar. Es pertinente destacar que la Fundación cuenta con empleados capacitados e idóneos para contrarrestar todo tipo de inconvenientes.

A su vez, la encuesta a los funcionarios del ancianato el Socorro se enfocó en analizar de mejor forma la calidad del servicio ofrecido por la fundación, para así tener una visión más clara y amplia en la recolección de información pertinente con el fin de poder brindar estrategias acordes y concisas para que la calidad del servicio sea aún mayor por parte de la fundación.

Dicho lo anterior, Y teniendo como referencia lo contestado por los funcionarios del centro geriátrico el Socorro en la encuesta antes mencionada, se obtuvo como resultado que para estos la fundación cumple con la atención integral y social hacia los adultos mayores que ahí se encuentran albergados, partiendo del hecho que son los mismos ancianos los que dan a conocer su punto de vista favorable hacia la fundación. Ahora bien, los encuestados afirman que cuando un adulto mayor tiene un problema, el ancianato el Socorro muestra un sincero interés en resolver ese percance; considerando que la atención optima y eficaz mostrará uno índices mayores de satisfacción por parte de la población objetivo en esta investigación.

Con respecto a la atención personalizada a los adultos mayores, los empleados consideran que a estos se les debe de brindar este tipo de atención, puesto que varios ancianos están en condiciones de discapacidad motriz, discapacidad visual y discapacidad cognitiva.

Otro punto a mencionar es la manera en cómo los empleados deben dirigirse a los adultos mayores, lo cual muestra como resultado que la mayoría de los encuestados afirmaron que estos deben ser corteses y pulcros a la hora de dirigirse a los adultos mayores, esto debido a que al momento de tener contacto con ellos se sientan muy bien acogidos y a gusto. Por otro lado, los funcionarios de la fundación se refieren a que esta cuenta con un equipo de aspecto moderno para la atención de los ancianos. Desde punto de vista de investigadores, se percibió que de esos “equipos modernos” que los funcionarios detallan, muchos no son los adecuados para la atención de los ancianos por lo cual esto podría considerarse como una falencia en la cual se debe trabajar para así poder llevar a cabo un buen funcionamiento de la fundación.

En definitiva, después de haber realizado diferentes métodos para la recolección de información suficiente que permitiera responder a la pregunta problema planteada al inicio de la investigación sobre si la calidad del servicio de la Fundación Enrique Tamara Samudio era la más óptima y eficiente en el periodo 2014-2016, se pudo conocer respuesta sobre este planteamiento y a la vez se pudo comprobar las percepciones que se tenían. Por ende se concluye que durante el periodo de estudio de este trabajo de grado, los adultos mayores a los cuales se les brinda la atención y cuidado, expresaron su conformidad con el servicio que se les ofrece, generando así una satisfacción en la cual ellos (adultos mayores) se sienten complacidos, agradecidos y a gusto con todo lo que fundación les ofrece.

Por otro lado, la encuesta realizada a los funcionarios del ancianato el Socorro demuestra el grado de compromiso que tiene la fundación hacia los adultos mayores, el trato justo y responsable que se les da. Sin embargo, de fondo falencias que necesitan solución, anteriormente se tomó como apreciación personal, que la estructura de la fundación Enrique Tamara Samudio tiene muchos años de construida, por lo que sería bueno una intervención a esta. Además de la falta de zonas de recreación para los ancianos, mas entrenamientos para estos, se hace necesario estar a la vanguardia de la tecnología y capacitarlos en las TICS, ¡Qué bueno sería eso!

Por tanto es necesario precisar que la mayoría de los adultos mayores residentes en la fundación, se sienten bien viviendo en ella, quizás debido a la atención que se les ofrece, la compañía que estos sienten y claro la satisfacción que tienen dentro de la fundación. Por tanto, es importante incentivar a la administración municipal a que siga garantizando el acceso a una atención y cuidado integral a la población adulta mayor, esto con el fin de poder disminuir sustancialmente los índices que vulnerabilidad en los que se encuentra muchos ancianos de los estratos más bajos de la ciudad de Sincelejo.

8. Recomendaciones

Se recomienda a la alcaldía Municipal de Sincelejo y la fundación Enrique Tamara Samudio seguir aunando esfuerzos para la atención integral de los adultos mayores.

Se recomienda tener como estrategia la capacitación de los adultos mayores en temas relacionados a las manualidades, artesanías, manejo de las TIC'S.

De igual manera se recomienda una estrategia que fomente en la población adulta mayor; los valores, que mejore el interés, para que estos puedan sentirse emocionalmente estables.

Es indispensable que se tenga en cuenta las diferentes enfermedades que padezcan los adultos mayores (cualquiera que sea el caso) para así poder brindarle una atención personalizada y oportuna.

Se recomienda realizar talleres reflexivos, en los que se cuenten temáticas educativas, temas socio familiares, socio políticos, socio culturales, estilos de vida saludables etc.

Se hace necesario ofrecer charlas motivacionales a los adultos mayores, para que estos mantengan un estado de ánimo positivo ante la vida.

Se invita a la fundación Enrique Tamara Samudio a seguir ofreciendo una mejor calidad en el servicio, que este vaya en pro del mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores.

9. Cronograma

Actividades	MESES																			
	Oct				Nov				Feb				Mar				Abr			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Presentación de la investigación	■	■	■																	
Visita a la Fundación Enrique Tamara Samudio				■	■	■	■													
Observación de las instalaciones								■	■	■										
Entrevistas al personal encargado de brindar el servicio de cuidado a los Adultos Mayores											■	■								
Identificación de los procesos de gestión para la atención del Adulto Mayor en la Fundación													■	■	■	■				
Entrevistas a los Adultos Mayores																	■	■	■	
Sustentación de los resultados de la investigación																				■

10. Referencias Bibliográficas

- Alcaldía Municipal de Sincelejo. (2016). Plan de Desarrollo. *Ciudad con Visión*. Disponible en <http://www.alcaldiadesincelejo.gov.co/Ciudadanos/ProyectosNormatividad/Plan%20de%20Desarrollo%20Municipal%202016%20-%202019.pdf>.
- Alfaro, C. (S/F). Academia. *Investigación correlacional e investigación explicativa*. Obtenido de http://www.academia.edu/7377686/Investigaci%C3%B3n_correlacional_e_investigaci%C3%B3n_explicativa
- Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (1989). Calidad de servicio: *Una ventaja estratégica para las instituciones financieras*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422011000200006&script=sci_arttext&tlng=en.
- Deming, W. E. (1989). Reacción en cadenas. *Calidad, productividad y competitividad*. Disponible en https://gestionempresarialuts.files.wordpress.com/2014/08/calidad_productividad_y_competitividad_la_salida_de_la_crisis_17_to_131.pdf.
- Peréz, S. M. (2014). No permitirán que religiosas sigan en el asilo el Socorro de Sincelejo. *El Universal*. Obtenido de <http://www.eluniversal.com.co/regional/sucre/no-permitiran-que-religiosas-sigan-en-asilo-el-socorro-de-sincelejo-179692>.
- Esquivel Mora, A. L., & Mejía Lomelí, A. (2006). Universidad de las Americas Puebla. (*Tesis profesional*). *Evaluación Administrativa de la Cocina la de Fundación Gabriel Pastor*. Disponible en http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/esquivel_m_al/.
- EUMED.net*. (S/F). Historia y evolución del pensamiento científico. *Metodo analitico*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>.
- González Valdés, G. (2016) Catarina. *Udlap*. obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/gonzalez_v_g/capitulo1.pdf.

- Enrique, J. C. (2013). Evaluación de la Calidad del Servicio de salud en Bogotá ¿Realidad o Ficción?. *Revista academia y virtualidad* (181 - 201). Obtenido de file:///C:/Users/FAMILIA/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeLaCalidadDelServicioDeSaludEnBogota-5558099.pdf.
- Jurán, J., & Gryna, F. (1998). Método Juran. *Análisis y planeación de la calidad*. Disponible en <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>.
- Lara López, J. R (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia tecnologica* (19). Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>.
- Meneses Benítez, G. (2007). Ntic, interacción y aprendizaje en la universidad (*Tesis Doctoral*). Disponible en <http://www.tdx.cat/handle/10803/8929>.
- Parasuraman, A. B. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing* (420). Obtenido de <https://search.proquest.com/openview/20ce41a3232b328c782d08cf26648612/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). American Marketing Association. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. (págs. 41-50). *Journal of Marketing*. Disponible en http://www.jstor.org/stable/1251430?seq=1#page_scan_tab_contents.
- Shuttleworth, M. (2010). Estudio transversal. *Explorable*. Obtenido de <https://explorable.com/es/estudio-transversal>.