

Calidad de los servicios sociales gerontológicos en las ciudades de Ibarra, Atuntaqui y Cotacachi – provincia de Imbabura

Quality of the gerontological social services in the cities of Ibarra, Atuntaqui and Cotacachi - Imbabura province

(Recibido 28/03/2018) – (Aceptado 11/12/2019)



¹ MSc. Edgar Miguel Cevallos Vizcaíno
Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede
Ibarra (PUCESI)
edgarceballos125@hotmail.com



² MSc. Jesús Ernesto Ortega González
Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede
Ibarra (PUCESI)
eortega@pucesi.edu.ec



³ MBa. Ernesto Washington Morocho Núñez
Instituto José Chiriboga (ITCA)
ingernestmoronuez@yahoo.es



⁴ MSc. David Alexander Bolaños Saráuz
Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede
Ibarra (PUCESI)
dabolanios@pucesi.edu.ec

DOI <https://doi.org/10.32645/13906925.890>

¹ Magister en Administración de Negocios por la Universidad Técnica del Norte.

<https://orcid.org/0000-0001-7249-6285>

² Magister Ejecutivo en Dirección de Empresas con énfasis en Gerencia Estratégica por la Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES"

<https://orcid.org/0000-0001-5733-9513>

³ Master en Administración de Negocios por la Universidad Internacional de la Rioja- España

<https://orcid.org/0000-0002-0565-5300>

⁴ Magíster en Administración pública mención " Desarrollo Institucional" por la Universidad Tecnológica América.

<https://orcid.org/0000-0002-4501-6618>

Cómo citar este artículo:

Cevallos, E., Ortega, J., Morocho, E., & Bolaños, D. (Julio - diciembre de 2019). Calidad de los servicios sociales gerontológicos en las ciudades de Ibarra, Atuntaqui y Cotacachi " provincia de Imbabura. *Sathiti: sembrador*, 14(2), 96-106. <https://doi.org/10.32645/13906925.890>

Resumen

La calidad de los servicios sociales gerontológicos en las ciudades de Ibarra, Atuntaqui, Cotacachi – provincia de Imbabura, ha sido una preocupación frecuente de las empresas dedicadas a la prestación de servicios al adulto mayor; debido a su demanda y sumado a la falta de políticas, objetivos, estructura formal y procedimientos orientados a brindar un servicio de calidad, lo cual resulta difícil adaptarse a los cambios exigidos por sus clientes y organismos de control. Los objetivos de esta investigación son describir la situación actual de los procesos que se lleva a cabo en los centros gerontológicos de la provincia de Imbabura para la prestación de servicios de atención, rehabilitación y relajamiento, al igual que sus requisitos establecidos en las normas ISO 9001-2015 y establecer un plan de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015. En cuanto al tipo de investigación, se utilizó el método descriptivo debido a que fue apropiado en el campo de la Dirección de Empresas y Sociología ya que permitió a los investigadores describir la situación actual y los eventos que se presentan. Con relación a los métodos de estudio aplicados fueron el analítico, sintético, hipotético y deductivo; la principal técnica aplicada fue la encuesta para la obtención de información primaria, al igual que se analizó la existencia, sugerida por la literatura, en relación a la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente. Se estable que este trabajo de investigación contribuirá al plan nacional planteado por el Gobierno Ecuatoriano.

Palabras Claves: Centros gerontológicos, Estándares de calidad, Servicio, Norma ISO

Abstract

The quality of gerontological social services in the cities of Ibarra, Atuntaqui, Cotacachi - Imbabura province, has been a frequent concern of companies dedicated to providing services to the elderly, due to their demand and added to the lack of policies, objectives, formal structure and procedures oriented to provide a quality service, which is difficult to adapt to the changes required by its customers and control bodies. The objectives of this research are to describe the current situation of the processes that take place in the gerontological centers of the province of Imbabura for the provision of care, rehabilitation and relaxation services, as well as their requirements established in the ISO 9001 standards. -2015 and establish a plan for the implementation of a quality management system based on ISO 9001-2015. Regarding the type of research, the descriptive method was used because it was appropriate in the field of Business Management and Sociology since it allowed researchers to describe the current situation and the events that are presented. In relation to the applied study methods were the analytical, synthetic, hypothetical and deductive; the main technique applied was the survey to obtain primary information, as well as the existence, suggested by the literature, of quality management and customer satisfaction. It is established that this research work will contribute to the national plan proposed by the Ecuadorian Government.

Keywords: Gerontological Centers, Quality Standards, Services, ISO Standards

Cómo citar este artículo:

Cevallos, E., Ortega, J., Morocho, E., & Bolaños, D. (Julio - diciembre de 2019). Calidad de los servicios sociales gerontológicos en las ciudades de Ibarra, Atuntaqui y Cotacachi " provincia de Imbabura. *Sathiti: sembrador*, 14(2), 96-106. <https://doi.org/10.32645/13906925.890>

1. Introducción

El Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, es una herramienta de gestión que le permite a la organización identificar las necesidades de sus clientes y asegurarse de que éstas sean satisfechas y al mismo tiempo mejorar continuamente el desempeño de sus procesos.

Este hecho resulta especialmente visible en el caso de los servicios residenciales para personas mayores. En los últimos veinte años estas organizaciones han vivido un intenso progreso, pues de tratarse de unos centros de servicios prácticamente desatendidos por la sociedad, han ido evolucionando hasta lograr una gran relevancia social. Unos centros residenciales para los que, tanto desde las Administraciones Públicas, como desde la sociedad, se exige una gestión lo más eficaz y eficiente posible, con el objetivo de, por un lado, ofrecer la mejor asistencia posible a los residentes y, por otra parte, gestionar los recursos públicos de la forma más adecuada.

La actual situación económica de las Administraciones Públicas, se enfrentan a un escenario de recorte de ingresos y de incremento de las necesidades sociales, especialmente en materia de bienestar social, por lo que la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, con el objeto de racionalizar costes, coordinar las prestaciones y atender a las necesidades reales de los usuarios, resulta una necesidad imperiosa.

Partiendo de esta realidad, el sector de centros residenciales para personas mayores, donde hasta hace no mucho tiempo la gestión estaba poco profesionalizada, se está introduciendo en una cultura de gestión que en el pasado reciente no existía.

Los Centros Residenciales para personas adultas mayores son servicios de atención de última instancia ofrecidos a las personas adultas mayores de 65 años de edad o más, que se encuentran en situación de abandono comprobado, falta de referentes familiares, extrema pobreza y/o en condiciones de alto riesgo. (MIES, 2016)

Los directivos de los centros gerontológicos de la provincia de Imbabura, están conscientes de la importancia estratégica que tiene para el futuro de estas organizaciones el cumplimiento de los estándares de calidad, por tal motivo surgió la necesidad de establecer un plan para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, que sirva de base para el mejoramiento continuo de los procesos, y por ende del servicio al adulto mayor de la provincia de Imbabura.

La justificación de la presente investigación se centra en conocer las actividades necesarias para lograr la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, el tipo de documentación que requerirán y las mejoras que deberá realizarse en las unidades organizativas en la prestación del servicio al adulto mayor, la misma que permitirá competir con otras empresas del mismo ramo en la zona y fuera de ella.

En base a la exposición teórica, se considera oportuno analizar la actual situación económica de las Administraciones Públicas, las mismas que se enfrentan a un escenario de recorte de ingresos y de incremento de las necesidades sociales, especialmente en materia de bienestar social, por lo que la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, con el objeto de racionalizar costes, coordinar las prestaciones y atender a las necesidades reales de los usuarios, resulta una necesidad imperiosa. Por ello, se determinó como problema de estudio: ¿cómo reacciona los responsables de los centros residenciales para personas adultas ante la aplicación de nuevos modelos de calidad basados en la norma ISO 9001-2015 específicos para zonas residenciales en la prestación de sus servicios de atención al cliente?

Cómo citar este artículo:

Cevallos, E., Ortega, J., Morocho, E., & Bolaños, D. (Julio - diciembre de 2019). Calidad de los servicios sociales gerontológicos en las ciudades de Ibarra, Atuntaqui y Cotacachi " provincia de Imbabura. *Sathiri: sembrador*, 14(2), 96-106. <https://doi.org/10.32645/13906925.890>

Para la investigación se estableció como objetivo: Establecer una parametrización, análisis e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 – 2015 en los centros gerontológicos de la provincia de Imbabura, el mismo que contribuya al mejoramiento del servicios de atención al cliente de los centros gerontológicos.

De acuerdo a la revisión de la literatura existente y la información recopilada, se determinó como hipótesis de trabajo la siguiente: Existe una relación significativa y positiva entre los componentes de la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en los centros gerontológicos para personas mayores.

2. Materiales y métodos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó el método descriptivo, el mismo que facilitó la descripción de los procesos de prestación del servicio de atención en las zonas residenciales para personas adultas y la revisión bibliográfica de sustento para analizar la problemática de estudio.

Las técnicas que se utilizaron para la investigación descriptiva fueron:

- Una encuesta aplicada a los directivos de los principales centros gerontológicos de la provincia de Imbabura
- Una encuesta a los residentes de los centros gerontológicos de la provincia de Imbabura.

La población fue establecida en base a los 6 directivos de los centros gerontológicos y 152 residentes de los principales centros gerontológicos, aplicándose un censo total a la muestra de 152 residentes, con una tasa de respuestas superior al 30%.

Los instrumentos aplicados fueron validados a través de pruebas piloto, aplicadas a una población determinada de la siguiente manera:

Tabla N. 1:
Ficha técnica de la investigación

Directivos	6 centros gerontológicos de los cantones Ibarra, Atuntaqui y Cotacachi para personas mayores	
	Centro gerontológicos y residenciales para personas de la tercera edad	Número de residentes
Total de residentes:	Asilo de ancianos “León Ruales”	53
	Hogar de ancianos “Lucila Maya de Proaño”	24
	Casa social “San José”	7
	Centro de cuidado para el adulto mayor “San Martín”	14
	Hogar de ancianos San Vicente de Paúl	25
	Hogar de ancianos Carmen Ruiz Echeverría	29
	Total	152
Ámbito:	Provincia de Imbabura (cantones Ibarra, Atuntaqui y Cotacachi)	
Fecha del trabajo de campo:	Mayo- Agosto 2016	
Tamaño de la muestra:	6 centros gerontológicos y 152 residentes	
Tasa de respuestas:	30%	

Fuente: MIES-Ecuador 2016
 Elaboración: Los autores

Cómo citar este artículo:

Cevallos, E., Ortega, J., Morocho, E., & Bolaños, D. (Julio - diciembre de 2019). Calidad de los servicios sociales gerontológicos en las ciudades de Ibarra, Atuntaqui y Cotacachi " provincia de Imbabura. *Sathiti: sembrador*, 14(2), 96-106. <https://doi.org/10.32645/13906925.890>

3. Resultados y discusión

En base a las variables de estudio de la presente investigación, se establecieron dos tipos de resultados establecidos en base al conocimiento de modelos de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001-2015 por parte de los directivos de los centros gerontológicos de la provincia de Imbabura y la atención brindada a sus residentes.

1. Conocimiento y empleo de modelos de gestión de la calidad en los centros gerontológicos para personas de la tercera edad de la provincia de Imbabura

Grado de conocimiento de los modelos de gestión de la calidad

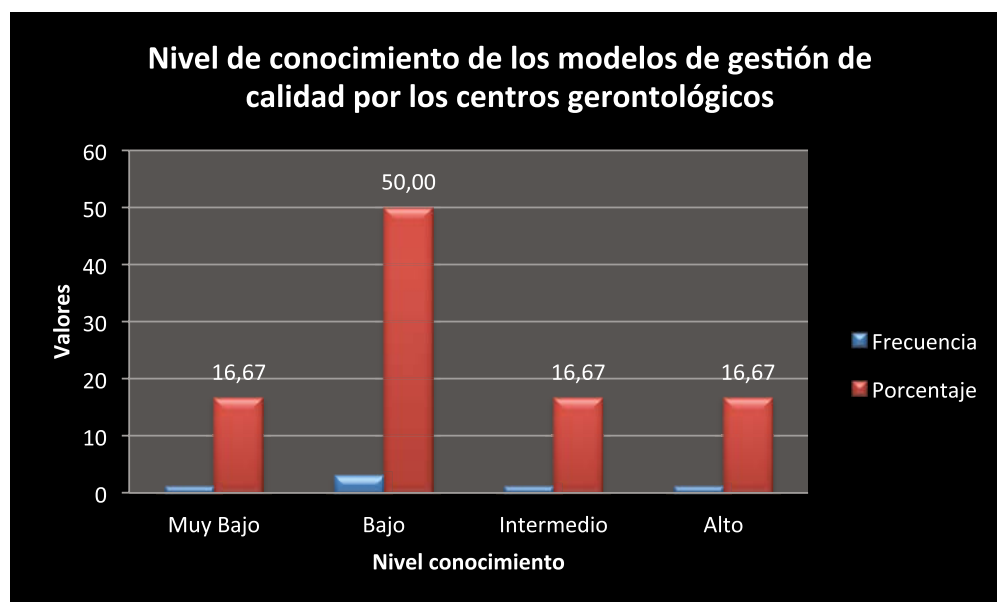


Figura 1. Conocimiento de los modelos de gestión de calidad de los centros gerontológicos de Imbabura
Fuente: Encuestas aplicadas a los Centros Gerontológicos de Imbabura 2016
Elaboración: Los autores

El nivel de conocimiento de los modelos de gestión de calidad que demuestran los centros gerontológicos consultados de acuerdo al 50% es bajo, en donde los directivos encuestados desconocen ciertos términos de calidad, al igual que las normas ISO aplicadas al mejoramiento del servicio de atención al cliente. Algunos directivos afirman haber recibido capacitaciones en normas de calidad con aplicación de las ISO, es por ello que su nivel de conocimiento es intermedio y alto.

En consecuencia, la provincia de Imbabura presenta centros gerontológicos que aun requieren mayor conocimiento en su gestión de aplicaciones de normativas de calidad para mejorar en la prestación de sus servicios de atención, rehabilitación y recreación al adulto mayor. Los centros gerontológicos ubicados en Ibarra, Atuntaqui y Cotacachi requieren mayor atención en su proceso de prestación de servicios, complementando su conocimiento en ciertos términos de calidad y normativas aplicadas a la calidad.

Cómo citar este artículo:

Cevallos, E., Ortega, J., Morocho, E., & Bolaños, D. (Julio - diciembre de 2019). Calidad de los servicios sociales gerontológicos en las ciudades de Ibarra, Atuntaqui y Cotacachi " provincia de Imbabura. *Sathiti: sembrador*, 14(2), 96-106. <https://doi.org/10.32645/13906925.890>

Implantación de un modelo de calidad en los servicios asistenciales

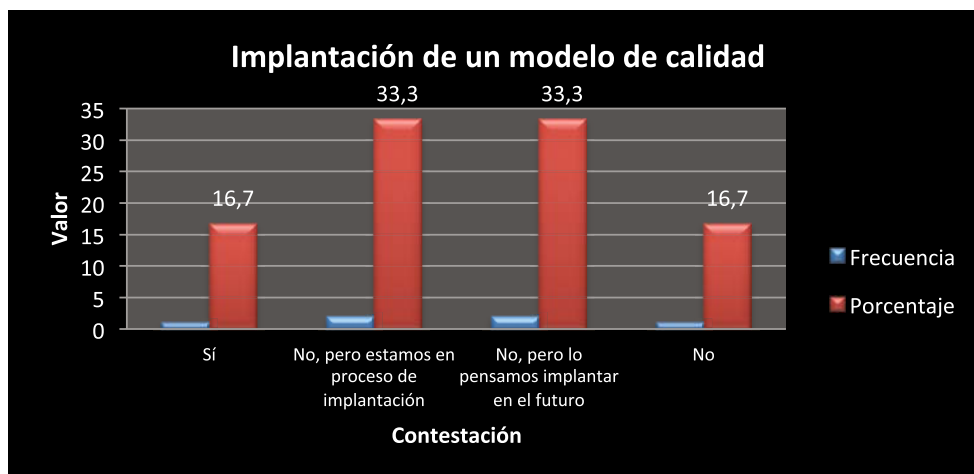


Figura 2. Implantación de un modelo de calidad
 Fuente: Encuestas aplicadas a los Centros Gerontológicos de Imbabura 2016
 Elaboración: Los autores

La ilustración demuestra que los directivos en un 16,7% están interesados en implantar un modelo de calidad en sus servicios asistenciales para cuidado, rehabilitación y recreación al adulto mayor; mientras que un 33,3% aún no han implementado en su organización, pero están en proceso de hacerlo; existe un 16,7% de directivos consultados que no han implementado en su gestión ningún modelo de calidad.

Calidad en la gestión versus calidad asistencial

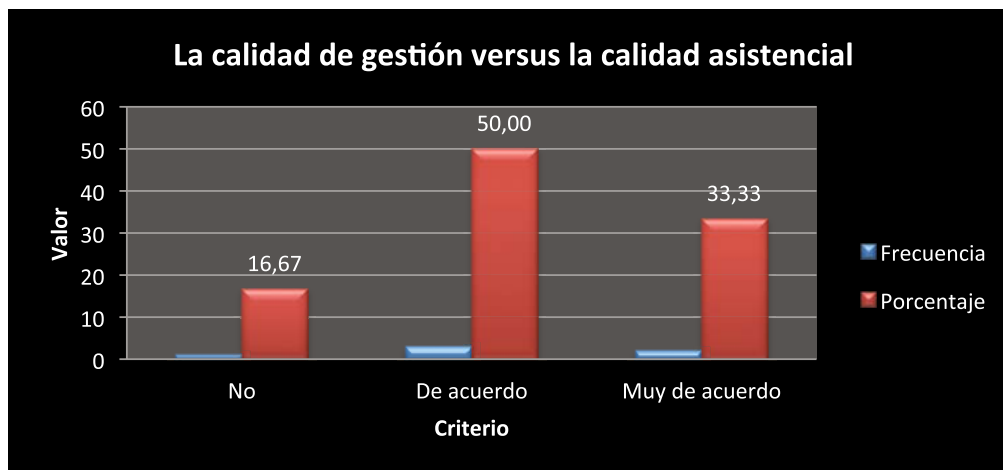


Figura 3. El esfuerzo de la calidad centrado en la calidad de gestión más que calidad en asistencia
 Fuente: Encuestas aplicadas a los Centros Gerontológicos de Imbabura 2016
 Elaboración: Los autores

El 50% de los centros gerontológicos afirman estar de acuerdo en que los centros gerontológicos se centran más en la mejora de la gestión que en la mejora de la calidad asistencial. Aunque esta idea es aceptada por los responsables de centros residenciales que no tienen implantado ningún modelo de gestión de la calidad, gran parte de los gestores de residencias que han adoptado algún modelo consideran que su mayor aportación se dirige a los procesos administrativos y de gestión, y destacan que su eficacia y eficiencia no es tan clara en el ámbito de la calidad asistencial. Por tanto, los resultados obtenidos nos permiten validar esta proposición.

Cómo citar este artículo:

Gestión de la calidad en Procesos

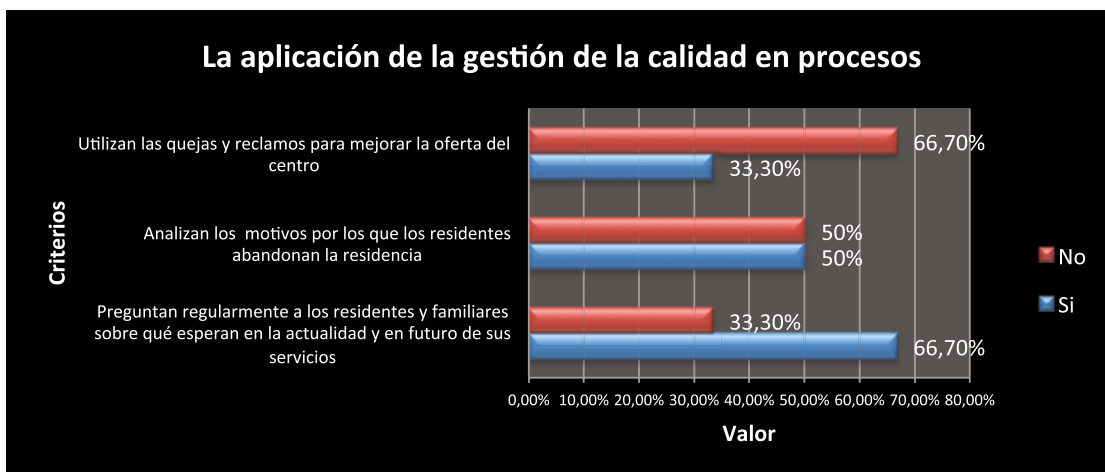


Figura 4. La gestión de la calidad en los procesos
 Fuente: Encuestas aplicadas a los Centros Gerontológicos de Imbabura 2016
 Elaboración: Los autores

El 33,30% de los centros gerontológicos en cuanto al uso de las quejas y reclamos para mejorar su oferta no lo emplean, ya sea por el poco interés que le toman o por ausencia de políticas internas. En relación a los motivos por lo que los residentes abandonan la residencia, un 50% no han puesto mucha atención, más bien enseguida receptan nuevo residente. En relación a que si preguntan a los residentes y familiares sobre qué esperan en la actualidad y en futuro de sus servicios, existe un 33,3% de centros gerontológicos que no lo hacen, haciendo que su trabajo sea rutinario sin mejorar su proceso.

Modelo de gestión de calidad en normas ISO 9001-2015

En cuanto al conocimiento que los directivos de los centros gerontológicos tienen sobre el modelo de gestión en normas ISO 9001-2015, un 33,33% de directivos encuestados, no lo conocen, o les hace falta mayor conocimiento de esta normativa aplicada al mejoramiento de sus servicios de atención al adulto mayor.

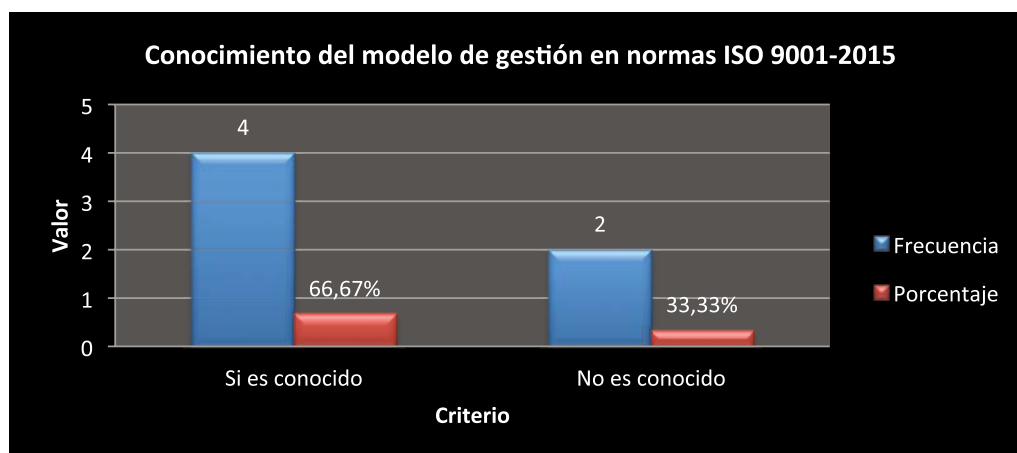


Figura 5. El esfuerzo de la calidad centrado en la calidad de gestión más que calidad en asistencia
 Fuente: Encuestas aplicadas a los Centros Gerontológicos de Imbabura 2016
 Elaboración: Los autores

2. Nivel de satisfacción de los centros gerontológicos para personas de la tercera edad de la provincia de Imbabura.

De la encuesta aplicada a los residentes de los centros gerontológicos de la provincia de Imbabura, se pudo evidenciar los resultados tanto en el servicio y atención residencial, entorno personal y relaciones interpersonales:

Servicios y atención residencial:



Figura 6. Servicios y atención residencial
 Fuente: Encuestas aplicadas a los Centros Gerontológicos de Imbabura 2016
 Elaboración: Los autores

En relación a los auxiliares residenciales, el 61,50% de los residentes encuestados, determinar que su trato no es amable y respetuoso, existiendo ciertas deficiencias por parte de ellos; el 55,80% determinan que no tienen mucha confianza en la gente que trabaja en dichos centros de atención; además el nivel de satisfacción en la atención es muy baja, lo cual hace ver que existen ciertas deficiencias que tienen que ser analizadas. Existe cierto nivel de inseguridad en algunos centros gerontológicos según los residentes encuestados, especialmente al descuidarse de las personas de la tercera edad, en sus salidas, extravíos o robos de sus pertenencias.

Entorno personal:

En este ítem, se establece que los centros residenciales para personas de la tercera edad, brindan habitaciones cómodas a sus residentes, los mismos que se encuentra a gusto con su lugar de vivienda, existiendo intimidad en sus habitaciones, a pesar de que en ciertos centros, aún existen deficiencias en su manejo organizacional y de prestación a sus residentes.

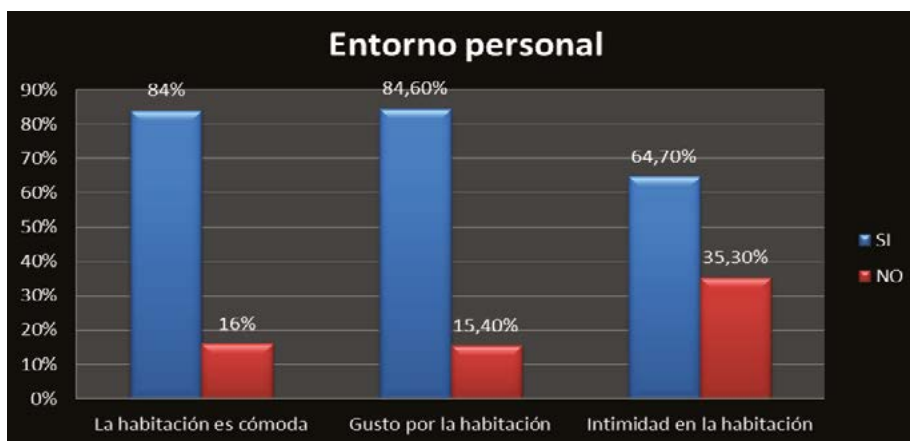


Figura 7 Entorno personal
 Fuente: Encuestas aplicadas a los Centros Gerontológicos de Imbabura 2016
 Elaboración: Los autores

Relaciones interpersonales:

De la investigación realizada, se evidencia que los residentes, en cuanto a sus relaciones interpersonales, realizan actividades en forma conjunta entre compañeros de habitación y en actividades recreativas y de rehabilitación. La mayoría de residentes hablan bien de los profesionales cuidadores y trabajadores del centro, los mismos que le dedican tiempo a sus actividades, a pesar de que aún hace falta mejorar sus procesos de atención y cuidado al adulto mayor dentro de las zonas residenciales, sino también el compartir visitas con familiares y amistades para mejorar su estado de ánimo y prevenir la depresión.



Figura 8 Relaciones Interpersonales
 Fuente: Encuestas aplicadas a los Centros Gerontológicos de Imbabura 2016
 Elaboración: Los autores

4. Conclusiones y Recomendaciones

La investigación presenta como conclusiones las siguientes:

- De la investigación realizada, en cuanto a la situación actual de los procesos que se

Llevar a cabo en los centros gerontológicos de la provincia de Imbabura, se pudo detectar de acuerdo a los directivos encuestados los equipos de trabajo inter funcionales en los centros gerontológicos es muy bajo, razón por la continua rotación del personal que no ayuda a sustentar los procesos llevados a cabo en cada centro, se presentan síntomas de inconformidad en relación a la atención, a la confianza en la gente que trabaja en el centro y en la seguridad de su personal, presentando de acuerdo a los residentes centros gerontológicos cómodos y de completa intimidad para sus residentes; a la vez existen cierto número de personas de la tercera edad que se sienten aburridos, producto del descuido familiar lo que origina mucha de las veces depresión.

- El nivel de conocimiento de modelos de gestión de calidad por parte de los centros gerontológicos a nivel de la provincia de Imbabura en relación con las normas ISO 9001-2015 es bajo e intermedio, debido al desconocimiento de las normas de calidad en el manejo de instituciones de atención al adulto mayor.
- El nivel de utilización de las herramientas e instrumentos de calidad, es muy bajo en encuestas de satisfacción de clientes, encuestas de satisfacción de plantillas, encuestas en gestión de procesos, encuestas en gestión por indicadores, planes de reconocimiento del personal.

De acuerdo a estas conclusiones, se recomienda:

- Las empresas de servicios de atención de cuidado, protección, rehabilitación y entrenamiento para personas de la tercera edad, requieren tener no solo una buena infraestructura y equipamiento, sino manejarse como un hogar en donde se brinde calidad en el servicio, manejo de atención al personal, a sus residentes, buenas relaciones interpersonales, sociales, y trabajo en equipo, de acuerdo a la normativa de calidad vigente.
- Es indispensable que las residencias de adultos mayores apliquen acciones de marketing, la misma que permitiría a las organizaciones del sector disfrutar de las ventajas competitivas, establecer un mejor conocimiento de las necesidades sociales que atender y de su evolución prevista, de una comunicación con el mercado que sea coherente y que informe de la manera más conveniente acerca de los servicios ofertados por la residencia.
- La implantación de los modelos de gestión de la calidad pueda ser considerada positiva, para lo cual se sugiere que sus técnicas no deben adoptarse de forma rígida sin que exista detrás un pensamiento crítico.
- La residencia debe apostar por la mejora continua de la calidad asistencial, por lo que recomendamos que se adopte algún modelo que asegure que la misión, visión y valores de la misma se desarrollan garantizando el cumplimiento normativo, velando por el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los residentes, prestando una asistencia integral en función de las necesidades personales y buscando la satisfacción de todos los intervinientes: usuarios, familiares, profesionales, Administración y sociedad en general.

Aportaciones del estudio y futuras líneas de investigación

Conceptualizar y de contextualizar aspectos relacionados con la gestión de la calidad y con la calidad asistencial en el ámbito del sector de los servicios residenciales para personas mayores, ha sido el aporte que se ha dado como fruto de la investigación realizada, proponiendo un modelo de cuestionario de satisfacción dirigido a los residentes usuarios de los centros residenciales, siendo adaptable a cualquier tipo de centro residencial; además algunos de los resultados obtenidos a través de esta investigación han sido ya publicados en algunas revistas emitidas por el mismo Instituto

Cómo citar este artículo:

Cevallos, E., Ortega, J., Morocho, E., & Bolaños, D. (Julio - diciembre de 2019). Calidad de los servicios sociales gerontológicos en las ciudades de Ibarra, Atuntaqui y Cotacachi " provincia de Imbabura. *Sathiti: sembrador*, 14(2), 96-106. <https://doi.org/10.32645/13906925.890>

Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), y otros organismos del estado ecuatoriano; además en revistas de carácter científico de ámbito nacional e internacional (EKOS) dirigidas a la comunidad académica especializada. Cabe indicar que el conocimiento generado a través de esta investigación, se difundirá en los estudiantes de los programas de pre grado y postgrados en Intervención social, al igual que en dirección y gestión de programas de inclusión social en los que se imparte docencia.

Por último, entendemos como aportación el haber dejado abiertas algunas líneas de investigación que pensamos pueden ser interesantes de cara al futuro, tales como inclusión social y calidad de vida en la vejez, calidad de los servicios de largo plazo para personas adultas, mejores opciones de vida agradable y productiva, docencia en gerontología, autopercepción de los ancianos, participación comunal del anciano, entre otros.

5. Referencias bibliográficas:

- Alemán, M. (2002). *El sistema público de Servicios Sociales en España*. Madrid: Alianza.
- Casado, D. (1998). *Políticas de servicios sociales*. Buenos Aires: Lumen-Humanitas.
- Departamento de Bienestar Social de la Diputación Floral de Alava. (1996). *Diputación Foral de Bizkaia*. (2005).
- Fantova, F. y otros. (2000). *Gestión de la calidad en servicios sociales: una aproximación a la calidad en el ámbito de la intervención social*. Madrid, España: Cáritas.
- Garau, J. (2005). *Guía para la gestión de calidad de los procesos de servicios sociales*. Madrid: Intress.
- Grande, Esteban. (2002). *Marketing de Servicios Sociales*. Síntesis. Madrid.
- Huenchuan. (2004). *Deberes y Derechos de las personas de la tercera edad*.
- Leturia y Leturia. (2007).
- Maderuelo Fernandez, J.A. (2002). *Gestión de la calidad total*. El modelo EFQM de excelencia.
- Puente, Wilson. (2000). *Técnicas de Investigación*.
- Rodríguez, Pilar. (2010). *La atención integral en la persona*. Madrid: Informes Portal Mayores N° 106. CSIC.
- Soldevilla, E. (1995). *Metodología de investigación de la Economía de la Empresa*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, vol.1, n° 1.