

**Estimación y Análisis de Satisfacción en la Casa del Adulto Mayor y su Familia,
Ciudad de México**
**Satisfaction Estimation and Analysis at an Elderly Adult Day-Care Center in Mexico
City**

Valeria Ramos Leal¹
José Benjamín Méndez Bahena²
Adolfo Rogelio Cogco Calderón³

Recibido: 07/05/2019 - Aceptado: 10/09/2019

Cómo citar este artículo: Ramos, V., Méndez, J. y Cogco, A. (2019). Estimación y Análisis de Satisfacción en la Casa del Adulto Mayor y su Familia, Ciudad de México. Sinapsis, 11, (2), 1 - 18

Resumen

El fenómeno mundial del envejecimiento poblacional ocurre a un ritmo acelerado en la ciudad de México (CDMX). Las necesidades de los adultos mayores en salud, alimentación, vivienda, ingreso monetario, socialización, cultura, abandono y maltrato o del bienestar subjetivo, requieren el diseño de nuevos modelos de intervención social. Por ello, estudiar a las organizaciones de la sociedad civil que les ofrecen servicios, es relevante. Esta investigación, aplicando la técnica de Modelos de Ecuaciones Estructurales, creó el Índice de Satisfacción de La Casa del Adulto Mayor (ISCAM) para estimar la satisfacción en el comedor popular de la Casa del Adulto Mayor y su Familia, en la Delegación Coyoacán. El objetivo es generar recomendaciones de mejora, ante resultados que indican un alto nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio. Adicionalmente, se muestra la replicabilidad de la metodología en otras organizaciones del Programa de Comedores Populares de la CDMX.

Palabras clave: Adultos mayores; satisfacción; modelos de ecuaciones estructurales; comedor popular; políticas sociales

JEL: I38

Abstract

The global phenomenon of aging population is rapidly increasing in Mexico City (CDMX). The needs of older adults in terms of health care, food, housing, monetary income, socialization, and culture, in addition to the issues of abandonment, abuse, and subjective well-being require the design of new social intervention models. Therefore, studying the civil society organizations that address these needs is a relevant task. Using the structural equation modeling technique, this study developed the

¹ M.C. En Economía y Gestión Municipal, Instituto Politécnico Nacional. Correo: ramreaval@hotmail.com. Profesora en la Universidad Veracruzana, Campus Coatzacoalcos.

² Dr. en Planificación Territorial y Desarrollo Regional. Profesor Investigador en el Instituto Politécnico Nacional. México. Correo: bmendez@ipn.mx

³ Dr. en Filosofía con Orientación a la Política Social. Profesor Investigador en la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. Correo: acogco@uat.edu.mx

Elderly Adult Day-Care Center Satisfaction Index to estimate user satisfaction in the soup kitchen operated by the Casa del Adulto Mayor y su Familia, in the Coyoacán borough. The purpose of the study was to present recommendations for improvement based on index results indicating a high level of user satisfaction with the service. The replicability of the method to other organizations within CDMX's Kitchen Soup Program is also described

Keywords: Elderly adults; satisfaction; structural equation models; kitchen soup; social policies

1. Introducción

La transición demográfica, ocupa un lugar relevante en la agenda de las naciones y los organismos internacionales. La población mayor de 60 años es hoy 12% del total y se estima que será 22% en el año 2050 (OMS, 2015). México se ubica en el grupo de países en “plena transición”, caracterizados por el descenso en la fecundidad y mortalidad, con un crecimiento natural cercano a 2%, y población aún joven, pero con un veloz aumento del grupo de los adultos mayores (CONAPO, AMAFORE, 2017). Este proceso adquirió relevancia en 1982 en la Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento de las Naciones Unidas realizada en Viena (ONU, 1982) y se reforzó en 2002 con la II asamblea efectuada en Madrid, que adoptó el Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento, donde se reconoció el derecho de los adultos mayores a disfrutar de una vida plena, con salud, seguridad y la posibilidad de participar en actividades económicas, sociales, culturales y políticas (art. 5). Esta tarea ha recaído fundamentalmente en los gobiernos nacionales, con el apoyo de “...las autoridades locales, la sociedad civil, incluidas las organizaciones no gubernamentales, el sector privado, los voluntarios y las organizaciones de voluntarios, las propias personas de edad y las asociaciones de personas de edad y las que se dedican a ellas, así como con las familias y las comunidades” (art. 13) (ONU, 2002).

Al envejecimiento de la población lo acompaña otra tendencia mundial, el aumento de la desigualdad en salud educación, ingresos y empleo. Un análisis de grupos etarios (OCDE, 2017a) indica que este fenómeno se presenta en todos los grupos generacionales, pero en algunos países tiene especial énfasis entre los adultos mayores. En México, la desigualdad de ingresos se profundiza entre los que rebasan los 65 años y el riesgo de caer en la pobreza es mucho más elevado en personas que cumplen 76 años. Un porcentaje considerable de adultos mayores se encuentra en condiciones de pobreza y vulnerabilidad. En el año 2014, la OCDE (2017b) estimó ese dato para 27% de ellos.

Asimismo, el ritmo del envejecimiento es distinto en las naciones, las regiones y en zonas de las grandes urbes. En México, del total de la población en el año 2010, el grupo de personas de 65 años y más, fue 6.2%, dato que ascendió a 7.2% en 2015. En la Ciudad de México⁴, las cifras fueron 7.8% en 2010 y 9.8% en 2015 (INEGI, 2015). En esa entidad, la mayor transición demográfica se registra en las Delegaciones (Alcaldías desde 2017) Benito Juárez, Coyoacán, Azcapotzalco, Miguel Hidalgo y Venustiano Carranza, reflejada en su relación de dependencia, definida como el “número de personas en edades teóricamente inactivas

⁴ La Ciudad de México, con sus 8 millones de habitantes, forma parte de la Zona Metropolitana del Valle de México, donde residen más de 20 millones de personas.

(personas de 0 a 14 y de 65 años y más) por cada cien personas en edades teóricamente activas (personas de 15 a 64 años)” (INEGI, 2016, p. 27), como se aprecia en la tabla 1.

Tabla 1
Relaciones de dependencia en Delegaciones seleccionadas de la Ciudad de México

Delegación	Índices de dependencia	
	Infantil	Vejez
Benito Juárez	24.09	18.62
Coyoacán	22.74	17.61
Miguel Hidalgo	22.55	16.74
Venustiano Carranza	26.98	16.70

Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (2015)

El envejecimiento viene acompañado de un abanico de situaciones adversas como la atención a la salud; el ingreso monetario, el lugar y las condiciones de su vivienda (incluyendo la propiedad), las necesidades alimenticias, sociales, culturales, políticas; el frecuente maltrato y abandono, así como el bienestar subjetivo, que convierten al adulto mayor en un sujeto con múltiples riesgos, en constante vulnerabilidad, por lo que frecuentemente es un actor central en estudios sobre problemas sociales con un enfoque multidisciplinario.

Al ser un problema público, el envejecimiento es un campo propicio para el diseño e implementación de planes, programas y proyectos. En algunos países de América Latina se registra una tendencia de atención integral hacia este grupo desde un organismo del sector salud que diseña, aplica y monitorea programas, velando por sus derechos y rebasando, en algunos casos el enfoque asistencialista (Torrado et al, 2014). Pero, evidentemente, no ocurre así en todos.

En México, la atención es escasa, desarticulada y fragmentada, pues las acciones en materia de salud, pensiones o apoyo monetario son realizadas desde diversos organismos en los tres niveles de gobierno. Un estudio (Castañón, Ferreira, 2017), indica que de 31 millones 806 mil trabajadores, que cotizan regularmente en el sistema de pensiones, 65% tiene pocas posibilidades de sumar las 1250 semanas requeridas para acceder a una pensión contributiva. Esta condición es peor para las mujeres, por su mayor esperanza de vida (CONAPO-ANFORE, 2017, 32). Una de las debilidades del sistema de pensiones mexicano es la existencia de varios mecanismos. Por un lado, los dos grandes sistemas nacionales para jubilados del sector público y del privado (OCDE, 2017b). Por otro, modelos propios en algunos gobiernos subnacionales, gobiernos municipales, universidades públicas y organismos del gobierno federal. Esta condición dispersa los recursos. Pese a ello, la OCDE (2016) recomienda elevar la contribución de los trabajadores para dar sostenibilidad al sistema de pensiones.

Así, un problema en la etapa jubilatoria es la falta de un ingreso estable y suficiente para afrontar las necesidades económicas básicas. Esto se asocia, a la creciente desigualdad del

ingreso (Esquivel, 2015) y a la precarización laboral, pero también a la elevada informalidad en el mercado laboral que en noviembre de 2017 fue de 57.2% de la población ocupada (INEGI, 2017).

Coincidiendo con el inicio del milenio, la Ciudad de México realizó acciones en este campo, como la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores de la Ciudad de México (LDPACDMX) (ALDF, 2014) en el año 2000 (previa a la Ley Federal, decretada en 2002). Actualmente, la atención para este grupo en particular incluye: pensión alimentaria, créditos de vivienda, recreación, servicios médicos, educación, descuentos en el impuesto predial y el pago del agua, en escrituración de viviendas y testamentos, pasaje gratuito (en autobuses RTP, STC Metro, Trolebús, Tren Ligero y Metrobús), Unidades de Atención a la Violencia Familiar para atender situaciones de maltrato físico, económico, psicológico y sexual (Raccanello, Constantino, Molina, 2014).

La LDPACDMX, señala que tienen derecho a no ser discriminados, a una vida libre de violencia, a ser protegidos por sus familias y las autoridades. Por su parte, el Instituto para la Atención de los Adultos Mayores en la Ciudad de México (IAAM) ofrece: pensión alimenticia, visitas domiciliarias y visitas médicas. Empero, estos programas, dirigidos a los ámbitos económicos y de salud, no atienden otros aspectos propios de una buena calidad de vida, que repercuten en la percepción de la satisfacción en dimensiones vinculadas a las experiencias y expectativas de las personas. Es decir, la calidad de vida de los adultos mayores debe concebirse en forma integral, incluyendo las experiencias y las percepciones de su entorno, así como el grado de satisfacción que las acciones del gobierno les proporciona (Olivi, Fadda-Cori, Pizzi Kirshbaum, 2015), ya que esta percepción se determina por la interacción del individuo con su ambiente, especialmente con el contacto social (Azpiazu, 2002).

Sin embargo, los gobiernos enfrentan un conjunto de limitaciones presupuestales, operativas y de supervisión, que les dificultan brindar la atención que este segmento de población demanda con oportunidad y calidad. Pero, paralelamente a esas limitaciones, han surgido organismos no públicos que realizan actividades bajo la perspectiva de la gobernanza, la cual contempla la participación de diversos agentes no gubernamentales en la atención de los problemas sociales (Aguilar, 2007), especialmente los relacionados con la gobernanza comunitaria (Stocker, 2010).

Así, han surgido los centros o casas de día, definidos en la norma oficial mexicana NOM-167-SSA1-1997 (DOF, 1999) como el "...establecimiento público, social o privado que proporciona alternativas a los adultos mayores para la ocupación creativa y productiva del tiempo libre mediante actividades culturales, deportivas, recreativas y de estímulo, donde se promueve tanto la dignificación de esta etapa de la vida, como la promoción y autocuidado de la salud". Ahí, en horario diurno, los adultos mayores establecen relaciones cotidianas con otras personas de su edad, debido a intereses similares por la etapa de vida, pueden inscribirse en diversas actividades que ayudan a conservar sus capacidades motrices, manuales e intelectuales, regresando posteriormente a sus hogares (PROFECO, 2007). Las Casas de Día representan un apoyo especialmente valorado por personas que viven solas o con su familia,

pero permanecen solos la mayor parte del día, y en ellas pueden aprovechar el tiempo libre desarrollando actividades que amplían sus vínculos sociales.

En la Sección Piloto del Conjunto Habitacional CTM “Culhuacanes” en la Delegación Coyoacán al sur de la Ciudad de México, la Asociación Civil “Ciudadanos Edificando Soluciones A. C”, rescató un predio baldío y fundó en el año 2007 la Casa del Adulto Mayor y su Familia (CAM) donde construyó las instalaciones con recursos obtenidos al participar en las convocatorias del Programa Comunitario de Mejoramiento Barrial (PCMB). Se trata de un Centro Comunitario de Atención Integral enfocado al desarrollo humano de los adultos mayores, de sus familias y de la población en general, mediante acciones orientadas a mejorar su nivel y condición de vida (SEDESOL, 2010).

Las actividades que ofrece la CAM han crecido paulatinamente. Hoy incluyen tres grandes campos. El primero son las recreativas, divididas en a) físicas, b) manuales, c) culturales y d) educativas. El segundo grupo son los servicios médicos, de orientación y asesoría jurídica. Las actividades tienen una cuota de recuperación (\$20-30 por clase, \$25⁵ por servicios médicos) del que 70% es para el profesor y 30% para gastos de operación de instalaciones. El tercer grupo es el servicio de alimentación, que ofrece desayunos y comidas en el comedor popular.

Esta organización de la sociedad civil, ha recibido distinciones de varios organismos tanto nacionales como internacionales, y la presente investigación realiza una Evaluación de Satisfacción a los usuarios del Comedor Popular, sin duda el proyecto con mayor éxito en la CAM, cuyas actividades iniciaron en el año 2009, al ser admitido en el Programa de Comedores Comunitarios de la Secretaría de Desarrollo Social del entonces Gobierno del Distrito Federal ofreciendo 200 comidas diarias, que en 2017 llegaron a ser 400 comidas a un precio de \$10 (diez pesos).

2. Evaluación de Satisfacción (método)

En esta investigación, se realizó un estudio exploratorio y correlacional de corte transversal y no experimental, y la técnica utilizada para evaluar la satisfacción de los usuarios que acuden a la CAM para hacer uso del servicio de comedor, fue la aplicación de Modelos de Ecuaciones Estructurales con Variables Latentes (MEE). El diseño de la muestra se realizó considerando que la población objetivo son los usuarios que acuden al comedor comunitario, cuyo universo es de 482, obtenido del primer registro realizado en campo. La fórmula de muestreo utilizada fue la siguiente (Hernández, Fernández, Baptista, 2006, pág. 245).

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{E^2}}{1 + \frac{1}{N} \left[\frac{z^2 pq}{E^2} - 1 \right]}$$

Donde:

⁵ En diciembre de 2019 el tipo de cambio fue 1 US dollar por 20 pesos mexicanos.

z = valor estándar de normalización correspondiente a la confiabilidad o confianza que se tenga de la información a recopilar mediante el proceso de muestreo.

p = parte proporcional del universo o población que cumple con la característica principal.

q = parte proporcional del universo o población que no cumple con la característica principal.

E = máximo error proporcional absoluto permitido a los resultados del muestreo.

Una vez calculada una muestra de 214 casos, se consideró que no todos los adultos mayores usuarios acuden al comedor, pues como se explicó antes, el abanico de actividades es amplio. Algunos solo realizan trámites de SEDESOL, organismo federal que usa en préstamo una oficina. En consecuencia, se estratificó la muestra para realizar un muestreo aleatorio que incluya solo a quienes acuden a este servicio, pues este procedimiento incrementa el nivel de precisión de la muestra con el objetivo de reducir la varianza de cada unidad de la media muestral (Hernández, Fernández, Baptista, 2006, pág. 248). Por lo tanto, la población total de cada uno de los segmentos se multiplica por una fracción constante. Primero se usa la siguiente formula.

$$ksh = \frac{n}{N}$$

$$ksh = \frac{214}{482}$$

$$ksh = 0.4439$$

Y su resultado se multiplica por la población de usuarios que acude al servicio de comedor. Al aplicar la siguiente fórmula, la muestra final es de 142 usuarios

$$n = 320(0.4439) = 142.02 \cong 142$$

Diseño y aplicación

Los estudios de satisfacción han sido tema de debate teórico y de aplicación a nivel internacional a partir de 1989 en un creciente número de países que incluye Suecia, Alemania, Estados Unidos, Noruega, Austria, Dinamarca, Francia, Holanda y Suiza, Nueva Zelanda, Taiwán, Corea del Sur, Malasia y Hong Kong (Ospina, Gil, 2011). Su fundamento es otorgar mayor poder al consumidor, indagando sobre sus necesidades para incrementar las ventas. Los estudios de satisfacción iniciaron en la década de los setenta del siglo pasado, al construirse el primer índice nacional de la satisfacción del cliente denominado Barómetro de Satisfacción del Cliente de Suecia, donde el consumidor establece una comparación entre los resultados obtenidos y las expectativas creadas previas al momento del consumo (Ospina, Gil, 2011). En la década de los ochenta, las investigaciones identifican otros elementos que determinan la satisfacción, tales como el rendimiento, las expectativas y los deseos. Una década después, se crean otras medidas internacionales como el Índice Americano de Satisfacción del Cliente y el Barómetro Noruego de Satisfacción del Cliente (Rodríguez V., et al, 2012).

Gradualmente, los estudios de satisfacción fueron empleándose en otras disciplinas, así como en otras áreas susceptibles a ser evaluadas, como el campo de la mercadotecnia y los negocios

(Day, Hunt, 1979, 1983; Hunt, Day, 1985; Yi, 1989; Fornell, 1992), o en otros ámbitos como el laboral (Smith, Kendall, Hulin, 1969; Hackman, Oldham, 1975; Heneman, Schwab, 1985; Meliá, et al, 1990), donde las organizaciones empresariales miden el grado de satisfacción en sus trabajadores, a través de mostrar ciertas condiciones en su desempeño laboral.

Este campo de estudio, motiva algunas reflexiones, entre las que destacan las siguientes. En primera instancia, hay que ver a la satisfacción como un constructo que sirve para confirmar o desconfirmar las expectativas que se han creado, en este caso los consumidores y los trabajadores en el caso de la satisfacción laboral. Sin embargo, hay que considerar que en ambos casos la satisfacción es un medio en sí y por tanto no es un fin en cuanto lo que persiguen los estudios, según sea el caso, en el ámbito de la mercadotecnia y los negocios, la satisfacción de los clientes es considerada un medio para conocer de manera indirecta el grado de lealtad a una marca o bien la fidelidad para seguir consumiendo el producto que aparentemente le genera satisfacción al cliente; es decir, identifica el nivel de alienación sobre un determinado producto, situación que es similar pero con objetivos diferentes en el campo laboral, donde la satisfacción de un trabajador en la empresa o en la organización, garantiza que el trabajador, se aplique en algunas tareas que le son importantes a la organización, no al trabajador, por tanto la satisfacción laboral como un medio, busca incentivar a los trabajadores a que se conecten con la identidad de la empresa, pero también que se involucren en procesos de mayor productividad, lo cual redundará en mayores beneficios pecuniarios a la organización empresarial.

En los casos anteriores, cabe señalar que los estudios y evaluaciones de satisfacción, no son solicitados ni por los clientes ni por los empleados. Son implementados por los dueños de la empresa por convenir a sus intereses. Por tanto, en los estudios y evaluaciones de satisfacción, los modelos no incluyen a la satisfacción con un fin, sino como un medio que atiende a los intereses de quienes están al frente de las organizaciones empresariales. Por ello es pertinente cuestionar cómo se deberán tomar los estudios y evaluaciones de satisfacción en el campo de los planes, programas y proyectos del gobierno cualquiera que sea su nivel, federal, estatal o municipal, o bien, de aquellas acciones que son implementadas por organizaciones de la sociedad civil (OSC). En este caso, la evaluación de la satisfacción como un medio atiende a los efectos que las acciones gubernamentales pueden generar, lo que implica conocer la rentabilidad política como un fin para cualquier tipo de gobierno. En el caso de las OSC, éstas pueden tener como fin una diversidad de situaciones, que incluyen la búsqueda de financiamiento, la pretensión de elevar el bienestar de una comunidad o un posicionamiento político para quienes las dirigen.

Así, tanto en el campo de los negocios como en el gubernamental o de las OSC, los interesados en conocer su nivel de satisfacción no son quienes reciben los beneficios o bien los que se encuentran en el ámbito del consumo, sino los empresarios, los funcionarios gubernamentales o bien los líderes de las OSC, quienes desean conocer el estado de la percepción de aquellos actores a quienes dirigen sus acciones. En este sentido, hay que considerar otros elementos como la calidad de vida y satisfacción de los adultos mayores, campo donde se han desarrollado una variedad de herramientas e interpretaciones teóricas que relacionan el proceso de envejecimiento con el contexto socio-cultural (Olivi, Fadda-Cori,

Pizzi-Kirschbaum, 2015), por lo que la calidad de vida está relacionada con el contexto en el que desarrollan sus actividades cotidianas (Peace, Holland, Kellaher, 2011).

Es por ello que los estudios han adquirido importancia, pues aunque existan políticas públicas que respalden los derechos y necesidades de los adultos mayores, no existe una garantía de que se esté mejorando su calidad de vida, lo que hace preciso conocer y evaluar las necesidades, expectativas y sentimientos de este sector poblacional, considerando que, se trata de una acción de gobierno en el caso de algunos programas o bien de alguna OSC (Soliz, 2015). Adicionalmente, es necesario considerar que la satisfacción, y por ende la calidad de vida, no se relaciona de manera unívoca con la edad, pues un rasgo de los seres humanos es la capacidad de adaptarse a las circunstancias. En consecuencia, estos estudios contribuyen a desmitificar los estereotipos de la tercera edad (Jocik, Bayarre, Álvarez, 2000).

En las publicaciones sobre el tema, existe un alto nivel de concordancia sobre la existencia de cuatro factores que juegan el rol de componentes, cuya interacción determina la calidad de vida de los adultos mayores. Ellos son: las competencias conductuales, el medio ambiente, el bienestar psicológico y el bienestar subjetivo. Entonces, es posible afirmar que la calidad de vida en las personas mayores está en función de la percepción que de ella tienen los propios sujetos, de la evaluación que realizan de su entorno social y ambiental, de las acciones gubernamentales, las cuales deben llevar a percibir una buena calidad de vida en la vejez, así como las condiciones particulares de su trayectoria (Osorio, Torrejón, Meersohn, Anigstein, 2011).

Desde esta perspectiva, la calidad de vida se entiende como un concepto multidimensional, formado por elementos objetivos y subjetivos, individuales y colectivos. En consecuencia, al examinarse se deben incluir las condiciones físicas y objetivas, las experiencias subjetivas y percepciones que las personas se han formado sobre su entorno (Olivi, Fadda-Cori, Pizzi-Kirschbaum, 2015). La satisfacción, es una dimensión definida como una medición cognitiva del ajuste entre los objetivos deseados y los actuales resultados de la vida. Se trata de un resumen de la evaluación de las metas y logros, una vez que se ha experimentado el consumo, se ha tenido la experiencia o el acceso a un determinado satisfactor. Diversos estudios (Mella, González, D'Appolonio, Fuenzalida, Díaz, 2004) señalan a la salud, el estatus económico y las relaciones sociales, como los factores que influyen en la satisfacción de vida. Este tipo de satisfacción se puede equiparar al bienestar subjetivo del individuo.

Empero, para los efectos de esta investigación, es relevante establecer dos precisiones respecto a los estudios de satisfacción. La primera, se refiere a que éstos asumen la existencia de un mercado competitivo, donde si el cliente no está satisfecho con el bien o servicio que adquiere, tiene la posibilidad de buscar otro proveedor. Sin embargo, en el caso de un bien o servicio público, como ocurre con los programas públicos, no existe mercado competitivo y la posibilidad de buscar otro proveedor, de manera que si el bien o servicio no cumple con lo que espera el ciudadano, éste tiene dos opciones: abandonar el programa y no recibir el beneficio o mantenerse en el programa y aceptar el bien o servicio, a pesar de que no cumpla sus expectativas. Pero, aún en ese caso, el implementador tiende a retener al ciudadano, dada la rentabilidad política de mantenerlo recibiendo los beneficios del programa. Entonces,

puede decirse que la satisfacción de un ciudadano respecto a los bienes y servicios públicos no puede considerarse igual a la satisfacción de un cliente influenciado por las condiciones del mercado (Rodríguez V., et al, 2012).

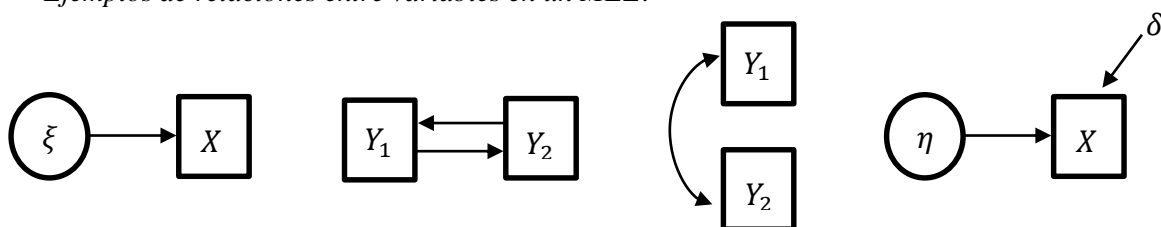
La segunda diferencia entre los estudios de satisfacción aplicados a un ciudadano en un programa público y el de un cliente en un mercado competitivo, reside en que el estudio diseñado para el cliente tiene como objetivo central medir su fidelidad con la empresa que le provee un bien o servicio. Esto es diferente en el caso de los programas públicos, especialmente si son los únicos proveedores. En ese caso, los estudios de satisfacción se realizan para medir parcialmente la calidad del gobierno o del operador del programa, que puede ser una OSC. El gobierno busca medir la rentabilidad política del programa y la posibilidad de seguir en el poder a partir de la satisfacción que los ciudadanos expresan sobre sus acciones (Rodríguez V., et al 2012).

A partir de esas dos precisiones, se exponen enseguida las consideraciones sobre los Modelos de Ecuaciones Estructurales (MEE), que incluyen un conjunto de técnicas multivariantes (Benítez, Romero, Solís, 2016). La construcción del modelo inicia con la identificación de constructos hipotéticos o percepciones subjetivas, a las que se denomina variables latentes y que tienen como característica fundamental el no ser observables directamente (Manzano, Zamora, 2009). Para hacerlo, el modelo se apoya en variables manifiestas, definidas como características observables y medibles de un fenómeno, que se usan para evidenciar las variables latentes. En su representación gráfica, el modelo asigna a las variables latentes círculos o elipses, y las denota con las letras griegas ξ (ξ) y η (η), según su función como variable exógena o endógena. Por su parte, las variables manifiestas se representan usando cuadrados o rectángulos, y se les asignan las letras X y Y (Kline, 2004).

El diseño de los MEE consiste en establecer relaciones entre las variables latentes, que gráficamente se determinan con flechas. Las flechas unidireccionales representan un efecto directo de una variable sobre otra, donde el origen de la flecha indica la causa y la punta el efecto. Asimismo, el modelo contempla la existencia de relaciones recíprocas entre las variables, las cuales se representan con dos flechas en sentidos encontrados. Por otro lado, la correlación entre dos variables se representa con una flecha curva bidireccional. Los errores se identifican con la letra δ (δ) y la flecha indica su relación con la variable manifiesta; en el modelo representan todas las causas de una variable que son omitidas. (Manzano, Zamora, 2009). La figura 1 ilustra todas estas relaciones.

Figura 1

Ejemplos de relaciones entre variables en un MEE.



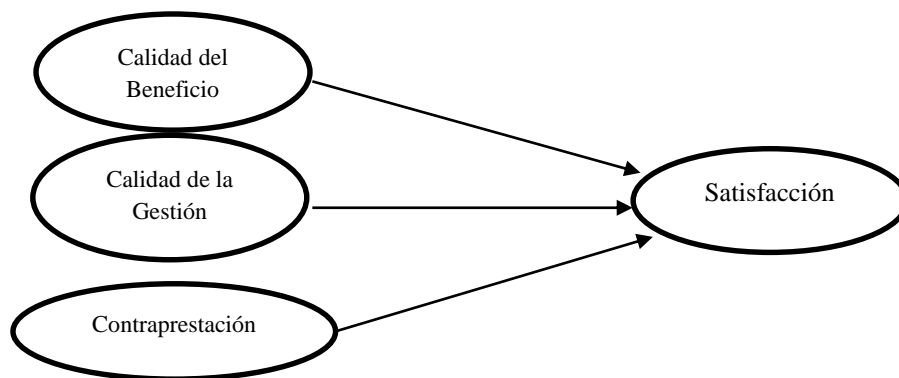
En la representación del modelo causal se utilizan esquemas similares a los diagramas de flujo, conocidos en el medio como diagramas causales, apoyándose en la teoría. Sus características son las siguientes (García, 2011):

- Las variables observables (manifiestas) se representan encerradas en rectángulos
- Las variables no observables (latentes) se presentan encerradas en óvalos o círculos
- Los errores de medición se representan sin rectángulos ni círculos (aunque algunos softwares, como Stata, los dibujan dentro de círculos)
- Las relaciones (covariación entre dos variables) se representan mediante flechas.

En la investigación sobre La Casa del Adulto Mayor y su Familia, el modelo de análisis se definió estableciendo tres factores para medir la satisfacción: la Calidad del Beneficio, la Calidad de la gestión y la Contraprestación, como se observa en la figura 2.

Figura 2

Diagrama causal del Índice de Satisfacción de la Casa del Adulto Mayor (ISCAM)



Elaboración propia

El primer elemento para medir la satisfacción fue la *Calidad del Beneficio*, ya que cuando se accede a los beneficios del programa, es a través de recibir alimentos de calidad, y bien preparados. El segundo factor para determinar la satisfacción fue la *Calidad de la Gestión*, que incluye información sobre el trato que reciben los usuarios al acudir a tramitar alguno de los servicios, al solicitar alguna información o al comprar el boleto para acceder al comedor. El tercer factor, la variable de *Contraprestación*, aporta datos sobre los costos realizados por el usuario al acudir al Comedor Popular. Entre ellos se encuentran el pago por la comida, el gasto en transporte para desplazarse a la CAM y tiempo invertido en acudir a ella. El siguiente paso fue diseñar el instrumento. Nueve secciones (identificación del usuario, preguntas sobre entendimiento de la escala, imagen, expectativas, cohesión social, calidad de la gestión,

calidad del beneficio, contraprestación, satisfacción) integran el cuestionario, que usa la escala numérica del 1 al 10.

Considerando que los resultados de los indicadores plasmados en el cuestionario dependen de su claridad, representatividad, relevancia y de la precisión en su redacción (Rodríguez V., et al, 2012), fue necesario verificar la consistencia interna del instrumento. Para hacerlo, se efectuó una prueba piloto aplicando aleatoriamente en la CAM, 41 cuestionarios usando como indicador el Coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual establece que los ítems miden un mismo constructo, razón por la que se encuentran altamente correlacionados (Frías, 2010). Al obtener un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.7660, se asume que los ítems del instrumento son confiables. Como se explicó previamente, el cálculo de la muestra fue de 142; para obtener una mayor confiabilidad, el cuestionario fue aplicado a 161 usuarios en el horario de mayor afluencia.

Terminada la fase de aplicación del instrumento, se comprobó el modelo teórico, usando la técnica de Análisis de Componentes Principales, buscando la combinación de factores que tenga el mayor impacto en la Satisfacción. Al discriminar, se consideran siete preguntas que superan el criterio de 0.5, las cuales se muestran en la tabla 2.

Tabla 2. Variables manifiestas que superan el criterio de 0.5

Variable Manifiesta		Variable Latente
Var13	¿Qué tan amable considera que es el personal del comedor?	Calidad de la Gestión
Var17	Si hubiera que evaluar el servicio que recibe del comedor ¿Cómo calificaría la calidad de la comida, considerando la frescura de los alimentos, su sabor y limpieza del lugar?	Calidad del Beneficio
Var18	¿En qué medida considera que el comedor cubre con sus necesidades?	
Var20	El tiempo que usted usa para llegar a la CAM ¿Qué tan adecuado es?	Contraprestación
Var21	¿Qué tanto recomendaría a algún familiar, amigo o conocido alguno se los servicios de la CAM?	Satisfacción
Var22	¿En qué medida el servicio al que acudió fue lo que esperaba antes de recibirlo?	
Var23	En término generales, ¿Qué tan satisfecho está con los servicios de la CAM?	

Fuente: elaboración propia.

Del conjunto de variables utilizadas como punto de partida para estimar el modelo de satisfacción para la CAM, la evidencia muestra que del modelo original, las variables latentes *Expectativas* y *Cohesión Social* no resultaron significativas en el Análisis de Componentes Principales. La explicación de ello, se atribuye al comportamiento que tiene un Adulto Mayor en el mercado. Con respecto a las *Expectativas*, resulta que la mayoría de los encuestados son usuarios habituales de la CAM, algunos incluso son comensales cotidianos desde hace varios años y esta condición se traduce en que ya no tienen tan presentes las expectativas que se habían generado antes de acudir al comedor popular la primera vez. En la narrativa que

acompañó al trabajo de campo, se recopilaron testimonios que explican la visita diaria a la CAM, debido a que representa una opción limpia y barata donde comer ante la poca oferta de comedores comunitarios en la zona.

En cuanto a la variable *Cohesión Social*, que se incluyó en un modelo más grande, los encuestados reconocen que acudir al comedor ha contribuido a mejorar la relación con su propia familia, con sus vecinos y con otros usuarios. Con su familia porque el lugar, costo y limpieza de la comida consumida por ellos, ha dejado de ser un problema familiar, en aquellas familias en donde el adulto mayor permanece solo la mayor parte del día, pues los otros miembros regresan a casa por la noche, por lo que muchos de ellos comen solos, si no acuden a la CAM. Sin embargo, no consideran que este factor impacte a su satisfacción. La razón de ello, quizás estriba en que desde antes del surgimiento de la CAM, ellos se sentían integrados a la comunidad.

Tras el análisis, se optó por descartar la variable latente *Imagen*, considerada como una variable exógena. En este caso, las variables manifiestas son rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al comedor de La Casa del Adulto Mayor y su Familia, un constructo que a los usuarios les importa más del lado operativo o administrativo, que del lado de la satisfacción del beneficiario. Esto es, asumen como poco importante conocer los horarios del comedor, tener información sobre la inasistencia de personal, el precio de los alimentos, quizás porque está información es suficientemente clara y no afecta el servicio. Como se expuso en la figura 2, al descartar esas tres variables, quedan otras tres (Calidad del Beneficio, Calidad de la Gestión y Contraprestación), con las que se creó el Índice de Satisfacción de La Casa del Adulto Mayor (ISCAM).

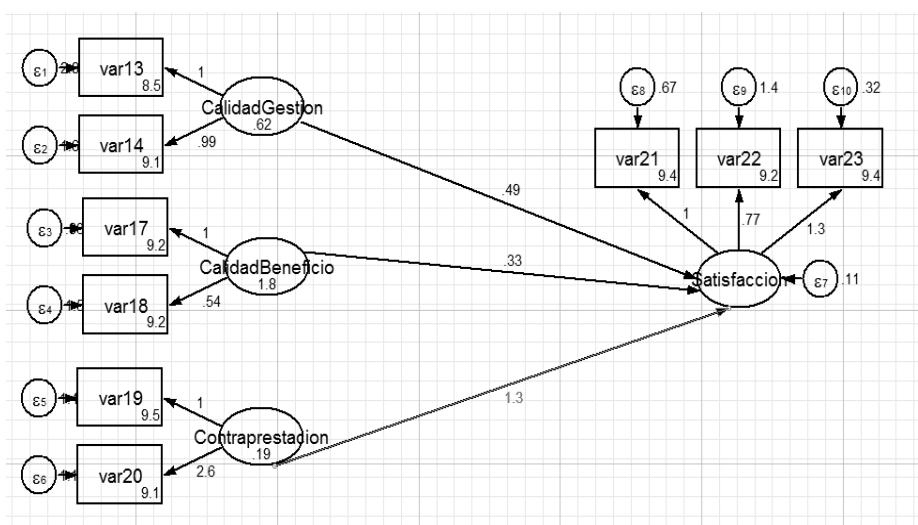
Por otra parte, las medidas de ajuste del modelo son suficientes, ya que la χ^2 debe ser positiva o igual a cero, lo cual muestra que la prueba de bondad de ajuste del modelo, que consiste en determinar si los datos de cierta muestra corresponden a cierta distribución poblacional. Se considera que cuando menor sea el valor del estadístico χ^2 , más coherentes serán las obtenidas con los valores esperados. En este caso, es igual a cero. Lo mismo sucede con el estadístico Akaike (AIC) el cual muestra un ajuste para el tamaño de la muestra y el modelo planteado con 30 grados de libertad; y el criterio establece que mientras más bajo su valor, mejor es el modelo. En este caso el AIC fue de 4937 en tanto que el BIC fue de 5029, por lo que se cumple el criterio de eficiencia del modelo propuesto.

3. Resultados

Tras aplicar el Modelo de Ecuaciones Estructurales con Variables Latentes, el diagrama causal de los resultados de impacto de cada una de las variables que conforman el ISCAM se presenta en la figura 3. En ella, se aprecia que el elemento con mayor impacto en la Satisfacción de los usuarios del comedor es *Calidad del Beneficio* (variables 17 y 18), que se refiere a realizar una evaluación de las características del servicio recibido, expresado en la infraestructura y la oferta existente. Esto significa que las dos variables manifiestas, *calidad*

de la comida (con los tres indicadores que la definen, frescura, sabor de los alimentos, porciones y limpieza del lugar) y que, a juicio del usuario, *el comedor cubre sus necesidades alimenticias*, es del agrado de la mayoría de los usuarios. Este resultado deriva de la asesoría de un nutriólogo en el diseño de los menús, del uso de insumos bien seleccionados, en buen estado, cocinados con higiene, bien sazonados, con poca sal, sirviendo carne dos veces por semana, según relato de entrevistados. El tamaño de las porciones lo consideran adecuado para satisfacer sus necesidades alimenticias y para algunos excesivo, pues refieren llevar una parte de la comida para cenar en su casa.

Figura 3. Diagrama causal del Índice de Satisfacción de la Casa del Adulto Mayor (ISCAM) con los impactos de cada una de sus variables.



Elaboración propia.

El segundo elemento con mayor impacto es la *Contraprestación*, expresado a través de la variable manifiesta *el tiempo usado para llegar a la CAM* (variable 20). Evidentemente, como la gran mayoría de los usuarios vive cerca, valoran positivamente caminar unos minutos, en vez de cocinar. Además, el reducido precio que pagan por el servicio es un gran atractivo, pues un consumidor siempre querrá pagar la menor cantidad por un producto o servicio y todos saben que con \$10 (diez pesos) no compran un menú completo en otro lugar. Asimismo, hay que considerar, que la mayor carga de la contraprestación también se explica porque el precio del beneficio que reciben no representa una parte significativa de su ingreso; es decir, los usuarios no ven el costo del desembolso pecuniario lesivo para su economía.

Además, no tienen que invertir tiempo en cocinar ellos mismos; esto es, acudir al comedor de la CAM representa un ahorro en tiempo, dinero y esfuerzo.

El tercer elemento con mayor impacto es la *Calidad de la Gestión*, cuyo resultado indica una percepción de *trato amable del personal del comedor* (variable 13) hacia los usuarios de la CAM. Vistos en conjunto, estos tres elementos impactan en la Satisfacción de los usuarios para quienes el servicio ha rebasado las expectativas que tenían al acudir la primera vez, razón por la cual aseguran que recomendarían el servicio a algún familiar, amigo o conocido. Un cuarto elemento que se debe considerar es que para estimar este tipo de modelos usando la técnica de MEE, es necesario el uso de bases de datos robustas. Sin embargo, en este ejercicio, si bien no fue posible lograr la estimación del modelo teórico como estaba planteado originalmente, éste sí pudo ser estimado con una base de datos suficiente, de tal suerte que permitió la estimación y explicación del modelo teórico, con una base de datos pequeña, por lo que es consistente con los resultados obtenidos.

Derivado de lo anterior, la satisfacción del ISCAM se estima con la suma de las medias de cada variable multiplicadas por sus respectivas cargas factoriales, divididas entre la suma de las cargas de los factores. Por lo tanto, la fórmula queda de la siguiente forma:

$$ISCAM = \frac{(9.37)(9.40) + (9.23)(9.20) + (9.37)(9.40)}{(9.40) + (9.20) + (9.40)} = \frac{261}{28} = 9.3$$

En consecuencia, al finalizar el ejercicio, el servicio del comedor de La Casa del Adulto Mayor y su Familia recibe la calificación de 9.3, lo que representa un *nivel de satisfacción alto*.

4. Conclusión

La transición demográfica representa un desafío tanto económico como social para la sociedad contemporánea. En la Ciudad de México, existe un conjunto de políticas públicas que respaldan los derechos y necesidades de los adultos mayores; sin embargo en su condición actual, no pueden ofrecer una garantía de mejorar la calidad de vida de este segmento vulnerable de la población. La razón de ello, reside en que, en sentido contrario a la tendencia mundial a centralizarlos en un organismo de gobierno encargado de la salud, aquí han surgido visiones fragmentadas que priorizan los campos económico y de salud, pero omiten el ámbito de las relaciones sociales y su percepción del entorno. Es decir, carecen de una perspectiva integral, que permita conocer y evaluar sus necesidades, expectativas y sentimientos. Por lo tanto, a la luz de lo abordado en este trabajo, la primera conclusión es propiciar la reflexión entre académicos y tomadores de decisiones acerca de que proporcionar una adecuada atención a un segmento vulnerable de la población, depende no solo de la voluntad política del gobierno, sino de cómo superar la fragmentación existente entre el conjunto de organismos encargados de aplicarlas, o concentrarlas en uno solo.

La segunda conclusión, se dirige al campo del diseño e implementación de la política pública y particularmente de la política social, ya que durante mucho tiempo se ha identificado solo

al gobierno, como el principal actor en esta tarea. La Casa del Adulto Mayor y su Familia (CAM), es un claro ejemplo de vinculación y articulación de acciones e intereses en los que convergen no solo el gobierno de la Ciudad de México, sino a la vez organizaciones de la sociedad civil. Lo distintivo de esta casa de día, es ser un proyecto surgido de las voluntades ciudadanas, que mediante una hábil gestión llevó a su territorio el Programa de Comedores Comunitarios de la Secretaría de Desarrollo Social, lo adaptó a las necesidades de sus adultos mayores, sin convertirlo en privativo para otros sectores de la población, dando como resultado, usuarios que se sienten satisfechos acudiendo a sus servicios.

Este caso, representa un ejemplo de gobernanza, pues impulsa acciones de sinergia entre los distintos actores sociales, a la vez que genera procesos de ciudadanización de las responsabilidades hacia los grupos que pudieran ser o estar en condiciones de riesgo y vulnerabilidad al involucrarlos en la prestación de servicios dirigidos a ellos mismos. Una tercera conclusión, gira en torno a la imperiosa necesidad de reflexionar sobre las condiciones en las que se encontrará una buena parte de la población mexicana en el futuro. El proceso de envejecimiento, reconfigurará el perfil de la población mexicana. Pero no solo eso, traerá consigo una serie de necesidades que exigirán la participación de un número más grande de actores. Por ello la CAM, es ya una importante referencia en materia de diseño e implementación de acciones hacia uno de los grupos cuya vulnerabilidad será mayor.

La exitosa adaptación que la CAM hizo de un Programa dirigido a población vulnerable en general, muestra el enorme potencial de la colaboración entre la sociedad civil y el gobierno. El apoyo entregado en especie a la CAM, que en realidad es una pequeña ayuda, se multiplica al ser operado en instalaciones de la Asociación Civil, que asume otros costos emanados de la operación del comedor. En suma, este modelo permite una gestión pública más eficiente. Por último, la cuarta conclusión referida a la parte técnica del ejercicio, es muy interesante, ya que establece un precedente al estimar con Modelos de Ecuaciones Estructurales y una muestra aparentemente pequeña, logrando generar bases de datos cuyas observaciones resultan suficientes para identificar factores que permiten explicar un fenómeno. El ejercicio del Índice de Satisfacción de la Casa del Adulto Mayor (ISCAM), es replicable en los 52 Comedores Populares apoyados por el gobierno de la CDMX (SEDESO, 2018).

Referencias bibliográficas

- Aguilar, Luis F. (2007). El aporte de la Política Pública y de la Nueva Gestión Pública a la gobernanza. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. No. 39, pp. 5-32.
- ALDF. (2014) *Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Distrito Federal* [Archivo PDF]. Recuperado de <http://www.sds.df.gob.mx/pdf/Ley%20de%20los%20Derechos%20de%20las%20Personas%20Adultas%20Mayores.pdf>
- Azpiazu Garrido, M., Cruz Jentoft, A., Villagrasa Ferrer, J. R., Abanades Herranz, J. C., García Marín, N., y Valero de Bernabé, F. A. (2002). Factores asociados a la percepción de la mala calidad de vida en adultos mayores a 65 años. *Revista Española de Salud Pública Volumen.76. No.6*, pp. 683-699.

- Benítez Rodríguez, L., Romero Lamorú, I., y Solís Corvo, M. (2016). Bondades de las Ecuaciones Estructurales en el manejo de la satisfacción percibida en el restaurante el Aljibe. *Economía y Desarrollo, Volumen. 157, No. 2* , pp. 50-59.
- Castañón , V., y Ferreira , O. F. (2017). Densidades de cotización en el Sistema de Ahorro para el Retiro en México. *Boletín CEMLA, No. 63, julio-septiembre*, pp. 213-235.
- CONAPO-ANFORE. (2017). *Vejez y pensiones en México*. Obtenido de Consejo Nacional de Población- Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro, AC. : <https://www.gob.mx/conapo/documentos/vejez-y-pensiones-en-mexico>
- Day, Ralph L. y H. Keith Hunt (1979), *New Dimension of Consumer Satisfaction and Complaining*, Bloomington, Indiana, United States. Dept. of Marketing, School of Business, Indiana University
- Day , Ralph L. y H. Keith Hunt (1983), *International fare in Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*, Bloomington, Indiana, United States. Dept. of Marketing, School of Business, Indiana University
- Esquivel, G. (2015). *Desigualdad extrema en México. Concentración del poder económico y político Federal* [Archivo PDF]. Recuperado de Oxfam México: http://www.cambialasreglas.org/pdf/desigualdadextrema_informe.pdf
- Frias Navarro, D. (2010). *Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. [Archivo PDF]. Recuperado de Universidad de Valencia: <http://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing, Volume 56*, pp. 6-21.
- García Veiga, M. Á. (2011). *Análisis causal con Ecuaciones Estructurales de la Satisfacción Ciudadana con los Servicios Municipales* [Archivo PDF]. Recuperado de Universidad de Santiago de Compostela: http://eio.usc.es/pub/mte/descargas/proyectosfinmaster/proyecto_610.pdf
- Hackman, J., y Oldham, G. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology, Volume 60*, pp. 159–170.
- Heneman, H., y Schwab, D. (1985). Pay Satisfaction - Its Multidimensional Nature and Measurement. *International Journal of Psychology, Volume 20*, pp. 129–141.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2006). Capítulo 8. Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación* (pp. 244-245). Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Hunt, H. Keith, y Ralph L. Day (1985), *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Bloomington, Indiana, United States. Dept. of Marketing, School of Business, Indiana University
- INEGI. (2015). *Encuesta Intercensal 2015*. Datos de Población: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/hogares/especiales/ei2015/>
- INEGI. (2016). *Metodología de Indicadores de la Serie Histórica Censal* [Archivo PDF]. Recuperado de Censos y conteos de población y vivienda: http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ccpv/cpvsh/doc/metodologia_indicadores.pdf

- INEGI. (2017). *Resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. Cifras durante el tercer trimestre de 2017*. [Archivo PDF]. Recuperado de Instituto Nacional de estadística y Geografía: http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2017/enoe_ie/enoe_ie2017_11.pdf
- Jocik, G., Bayarre, H., y Álvarez, M. (2000). *Construcción de un instrumento para medir bienestar subjetivo en adultos mayores*. Premio Anual de Salud del Ministerio Salud de la República de Cuba.
- Kline, R. (2004). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling, Third Edition Methodology in the Social Science*. New York, United States: The Guilford Press.
- Manzano Patiño , A., y Zamora Muñoz, S. (2009). *Sistema de Ecuaciones Estructurales: Una herramienta de Investigación*. Ciudad de México, México: CENEVAL.
- Mella, R., González, L., D'Appolonia, J., Fuenzalida, A., y Díaz, A. (2004). Factores Asociados al Bienestar Subjetivo en el Adulto Mayor. *Psyche, Volumen. 13, No. 1*, pp. 79-89.
- Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Martí, N., Sancerni, M. D., Oliver, A., y Tomás, J. M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de psicología Universitas Tarraconensis, Volumen 12*. pp. 25-40.
- OCDE (2017a). Preventing Ageing Unequally, [Archivo PDF]. Recuperado de <https://doi.org/10.1787/9789264279087-en>.
- OCDE (2017b). Preventing Ageing Unequally. How does Mexico compare? [Archivo PDF]. Recuperado de <http://www.oecd.org/mexico/PAU2017-MEX-En.pdf>
- OCDE. (2016). *Estudio de la OCDE sobre los sistemas de pensiones: México*. [Archivo PDF]. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/61968/sistema_de_pensiones_2016.pdf
- Olivi, A., Fadda-Cori, G., y Pizzi-Kirschbaum, M. (2015). Evaluación de la calidad de vida de los adultos mayores en la ciudad de Valparaíso. *Papeles de Población No. 84*, pp. 227-249.
- OMS. (2015). *Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud*. [Archivo PDF]. Recuperado de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/186466/1/9789240694873_spa.pdf?ua=1
- ONU. (Agosto de 1982). *Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento*. [Archivo PDF]. Recuperado de Resultados sobre el envejecimiento. Recuperado de <http://www.un.org/es/development/devagenda/ageing.shtml>
- ONU. (2002). Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento. *Revista Española de Geriatria y Gerontología, Volumen. 37*, pp. 12-36. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-suma> .
- Osorio Parraguez, P., Torrejón, M., Meersohn, C., y Anigstein , M. S. (2011). Comprensión de la calidad de vida en personas mayores semivalentes en Chile. *Salud y Sociedad. Vólumen 2. No. 2*, pp. 204-217.
- Ospina Pinzón, S., y Gil Saura, I. (2011). Índices Nacionales de Satisfacción del Consumidor. Una propuesta de revisión de la literatura. *Cuadernos de Administración Volumen 24 No. 43*, pp 35-57.
- Peace, S., Holland, C., y Kellaher, L. (2011). Option recognition in later life: variations in aging in place. *Ageing and Society Volume 31 Issue 5*, pp. 734-757.

- PROFECO. (2007). *Centros de día para adultos mayores*. [Archivo PDF]. Recuperado de de Boletín Electrónico: Brújula de compra: <http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/pdf-2007/Centros%20de%20d%C3%ADa%20para%20adultos%20mayores.pdf>
- Raccanello, K., Constantino, M. I., y Molina Velasco, N. (2014). Envejecimiento y políticas sociales integradas en la Ciudad de México. Recuperado de Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal: <http://www.redalyc.org/pdf/2815/281532956008.pdf>
- Rodríguez Vargas, M., Cogco Calderón, A. R., Islas Camargo, A., Herrera Ramos, M., Martínez Martínez, O. A., Pérez Cruz, J. A., López Sandoval, I. M. (2012). *Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de los Programas Sociales en México*. Obtenido de SEDESOL: http://www.2006-2012.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/EvaluacionProgramasSociales/Otras_Evaluaciones/ESatisfaccion_Beneficiarios/INFORME_FINAL_SATISFACCION_JUNIO_2012.pdf
- SEDESOL. (2010). *Proyecto: Centro Comunitario de Atención Integral para Adultos Mayores y sus Familias*. Ciudad de México, México: Programa Comunitario de Mejoramiento Barrial.
- Smith, P. C., Kendall, L., y Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*. Chicago, United States: Rand McNally and Company.
- Soliz Rivero, G. (2015). Salud integral y derechos del adulto mayor. Estudio en la comunidad de Maluay - El Valle. *Revista de la Universidad de Cuenca . Volumen 58* , pp. 179-188.
- Stocker, Gerry (2010). "The Comparative Study Of Local Governance: Towards A Global Approach". *Revista Política y Sociedad, Volumen. 47 No. 3*, pp. 207 -2019.
- Torrado Ramos, A. M., Sánchez Pérez, L., Somonte López, R., Cabrera Marsden, A. M., Henríquez Pino Santos, P. C., y Lorenzo Pérez, O. (2014). Envejecimiento poblacional: una mirada desde los programas y políticas públicas. *Revista Novedades de Población Volumen.10 No..19 La Habana ene.-jun. 2014*, pp. 18 - 29.
- Yi, Y. (1989). A Critical Review of Consumer Satisfaction. School of Business Administration *Working Paper Num. 604*, pp. 1-76.