

En el estado del bienestar, a medida que nos hacemos mayores, disponemos de buena capacidad adquisitiva, contamos con más tiempo libre y demandamos servicios turísticos con creciente intensidad. El número de personas que configura este segmento de clientes es enorme y el interés del sector turístico en ofrecerles servicios innovadores y diferenciadores adecuados a sus necesidades y preferencias es más que evidente.

El Instituto de Biomecánica (IBV), en colaboración con la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP), pone a disposición de las empresas turísticas el servicio SIMPLIT de diagnóstico y posterior asesoramiento para “hacerlo fácil” al cliente, mejorando al mismo tiempo la rentabilidad, la satisfacción y la fidelización.

Las empresas turísticas pioneras en la obtención del distintivo SIMPLIT son los balnearios de Cofrentes, Montanejos y Chulilla, todas ellas radicadas en la Comunidad Valenciana.

## Servicios adaptados a los turistas “mayores”

Amparo López Vicente, Cristina Jiménez Bustos, José Francisco Serrano Ortiz, María Sancho Mollá, Paloma Peris Pérez, Raquel Marzo Roselló, Rakel Poveda Puente, Javier Sánchez Lacuesta, María José Such Pérez

INSTITUTO DE BIOMECÁNICA DE VALENCIA

### INTRODUCCIÓN

Actualmente se ha producido un **proceso de envejecimiento de la población a escala mundial**. Según las estadísticas europeas (EUROSTAT, 2008), las personas mayores de 65 años suponen el 17,1% de la población europea y se espera alcanzar el 30% en 2050. En el caso de España, la disminución de la tasa de natalidad y el incremento de la esperanza de vida, ha derivado en que el 16,7% de la población total supera los 65 años (IMSERO, 2008).

Según las proyecciones de población realizadas por el INE, en caso de mantenerse las tendencias y comportamientos demográficos actuales, los mayores crecimientos en los próximos 40 años se concentrarían en las edades más avanzadas. Concretamente, **el grupo de edad de mayores de 64 años se duplicaría en tamaño y pasaría a constituir el 31,9% de la población total de España** (INE. 2009-2049).

El segmento de población de las personas mayores es cada vez más numeroso y cuenta con más tiempo libre, por lo que supone una **fuentes de oportunidades para las empresas**. De hecho, un 60% >

### Services adapted to older tourists

In the well-being society, as we grow older, have good purchasing power and free time, we seek to enjoy tourism services more frequently. The number of people in this situation is increasingly important and tourism companies must offer innovative services suited to their needs and preferences.

The Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), together with UDP (representative union of older people), is offering SIMPLIT, a diagnostic and assessment service, to companies. The aim of this service is “to make it easy” for the client, therefore improving profitability, satisfaction and loyalty.

Thermal resorts in Cofrentes, Montanejos and Chulilla are the first touristic companies in Spain obtaining the SIMPLIT mark. All of them are located in the Valencia Region.

> de las personas mayores inician nuevas actividades, tales como deporte (26,6%), cursos (12,2%) y turismo (8,8%) tras la jubilación (Encuesta de Personas Mayores. IMSERSO, 2010). Esta realidad es también extensiva a algunas personas mayores de 55 años.

Sin embargo, las empresas, según la opinión de los propios mayores, **no tienen en cuenta sus características** ni en el diseño de los productos, ni en la prestación de los servicios.

Bajo esta coyuntura, fruto de la colaboración entre el Instituto de Biomecánica (IBV) y la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP), nace en 2009 **SIMPLIT, una metodología innovadora** que acredita que un producto es **fácil de usar**, cómodo e intuitivo. El IBV viene asesorando exitosamente, con esta metodología, a las empresas para desarrollar y mejorar productos fáciles de usar, con un diseño orientado por las personas mayores.

Ahora **SIMPLIT evoluciona hacia el sector servicios**, comenzando por el sector turístico, que debe adaptarse a las necesidades cambiantes de sus clientes, incidiendo en mayor medida en el nuevo perfil de personas mayores, como colectivo de oportunidad.

La ampliación de SIMPLIT al **sector servicios** ha sido demandada por las empresas desde su creación, deseosas de ofrecer **un servicio fácil de usar e inteligible por todos sus clientes**. Estos servicios abarcan desde servicios turísticos, transportes, comercios y locales de ocio, donde existe una alta interacción funcional por parte de los usuarios, hasta servicios de teleasistencia o banca *online* donde la componente informativa es alta y se hace uso de alta tecnología.

### ¿QUÉ OFRECE SIMPLIT SERVICIOS AL SECTOR TURÍSTICO?

El objetivo de SIMPLIT SERVICIOS es **mejorar la competitividad y la rentabilidad** de los servicios turísticos a través de la **adecuación de sus servicios a las nuevas demandas de las personas mayores y conseguir una mayor satisfacción en el uso de los servicios por parte de los clientes**. Un servicio fácil de usar estimulará la interacción comercial con la empresa y el disfrute de su oferta, generando mayor satisfacción y fidelización para todas las cohortes de población.

A partir del diagnóstico SIMPLIT, el asesoramiento del IBV permite a las empresas **diferenciarse de la competencia**, ofreciendo servicios innovadores altamente valorados por los usuarios en un mercado de creciente importancia bajo una marca que proporciona **confianza y seguridad al consumidor**.

Para analizar la **facilidad de uso del servicio** se aplican criterios de accesibilidad (condición básica para que un servicio sea fácilmente utilizable) y de diseño orientado por las personas (condición para que la experiencia de uso resulte satisfactoria).

La metodología innovadora SIMPLIT ha sido aplicada con carácter pionero en el **Balneario Hervidero de Cofrentes**, en el **Balneario de Montanejos** y en el de **Termas de Fuencaliente de Chulilla**, auditando los servicios disponibles en cada caso: **centro termal, alojamiento hotelero y comedor**.

### METODOLOGÍA

SIMPLIT se centra en la evaluación **de cinco criterios generales** (Figura 1), los cuales han sido inspeccionados para cada uno de los servicios auditados.

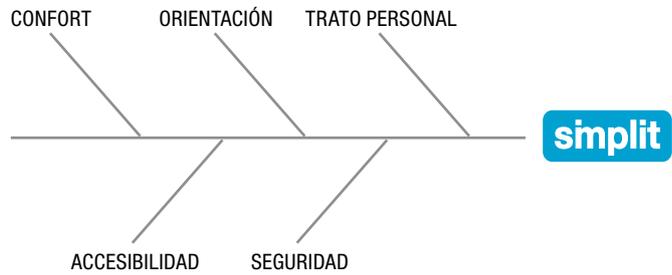


Figura 1. Diagrama de Ishikawa. Bloques de evaluación de un servicio para certificado SIMPLIT.

- **CONFORT** hace referencia tanto aspectos físicos como cognitivos durante el disfrute del servicio.
- **ORIENTACIÓN** considera, entre otras cuestiones, la señalización e iluminación de las instalaciones.
- **TRATO PERSONAL** evalúa la atención recibida y el apoyo al cliente del servicio.
- **ACCESIBILIDAD** incluye la facilidad de acceso a espacios, zonas y productos.
- **SEGURIDAD** analiza diferentes riesgos (resbalones, caídas, golpes) que se pueden producir en el desarrollo de la actividad.

La auditoría SIMPLIT se desarrolla en cuatro fases. El IBV ofrece un servicio de asesoramiento personalizado para poner eficientemente en marcha las oportunidades de mejora detectadas en el informe de diagnóstico (Figura 2).

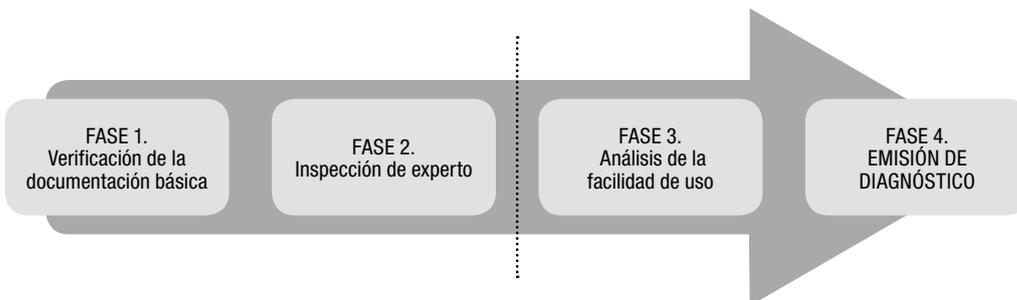


Figura 2. Fases de la auditoría para la obtención del sello SIMPLIT.

### Fase 1. Verificación de documentación

Se analiza la **documentación básica** que el establecimiento pone a disposición del cliente.

### Fase 2. Inspección de experto

Un **experto** del IBV realiza una inspección detallada del establecimiento, evaluando tanto el **entorno** de prestación del servicio como los **elementos de mobiliario y equipamiento** que interaccionan con el cliente.

### Fase 3. Análisis de la facilidad de uso

Es la fase central de SIMPLIT. Una **muestra de usuarios** realiza un protocolo de tareas diseñado a medida de cada servicio, bajo la supervisión del auditor SIMPLIT, detectándose los puntos fuertes y los problemas de uso del servicio, así como el **grado de satisfacción** del cliente.

Aunque en la puesta a punto de este servicio, se ha recurrido a una muestra de usuarios bajo la coordinación y supervisión del IBV y el conocimiento de las empresas que han colaborado en dicha puesta a punto, en el desarrollo futuro de estos análisis se recurrirá a la técnica conocida como **Mystery Shopper**, en la que una muestra de usuarios valorará en calidad de clientes los servicios recibidos sin que la empresa que los presta sepa que está siendo auditada.

### Fase 4: Emisión de diagnóstico

El **diagnóstico final** incluye una valoración cuantitativa de la **eficiencia y eficacia** del servicio basada en la facilidad de uso de las tareas durante el disfrute de cada servicio por las personas mayores (Figura 3).

Los resultados de la auditoría indican el siguiente diagnóstico:

- El servicio es ADECUADO a las características y preferencias de las personas mayores.
- El diseño del servicio DEBE MEJORAR.

Figura 3. Resultado del diagnóstico.

Si el resultado es ADECUADO, el establecimiento queda habilitado para obtener el certificado SIMPLIT.

El informe final incluye una valoración del **rendimiento** del servicio junto a las **oportunidades y recomendaciones de mejora** que puede emprender la empresa, con el asesoramiento del IBV si lo desea, para mejorar la facilidad de uso y la satisfacción de las personas mayores.

## CONCLUSIONES

Con la implantación de la metodología SIMPLIT en los servicios turísticos, las empresas son capaces de **integrar la voz de un importante colectivo de clientes en la concepción y desarrollo de sus servicios**. De este modo obtienen **rentabilidad, a través de la facilidad de uso**, generando **mayor satisfacción y fidelización**.

Las empresas turísticas **Balneario Hervidero de Cofrentes, Balneario de Montanejos y Termas de Fuencaiente de Chulilla**, han sido pioneras en la implantación de SIMPLIT,

auditando sus servicios de **centro termal, alojamiento hotelero y comedor**. Tras unas sencillas actuaciones de mejora, obtendrán el sello SIMPLIT.

### ¿Dónde pedir información para certificar mis servicios?

Las empresas turísticas que deseen evaluar o mejorar su servicio para obtener el certificado SIMPLIT pueden dirigirse al Instituto de Biomecánica (IBV).

Contacto: **info@simplit.es**

Para consultar la relación de empresas adheridas a Simplit véase: **www.simplit.es/empresas**

### AGRADECIMIENTOS

Proyecto cofinanciado por IMPIVA y Fondos FEDER, dentro del Programa Operativo FEDER de la Comunitat Valenciana 2007-2013.

Proyecto IMPCND/2010/138 en el marco de la convocatoria 2010 del Plan de Competitividad de la Empresa Valenciana de IMPIVA. Programa Asesoramiento en Innovación.

Agradecemos a la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP) y a los clientes de los balnearios participantes su ilusión e implicación en el proyecto.