

Análisis de satisfacción de beneficiarios adultos mayores por aplicación de talleres psicológicos

Satisfaction analysis of elderly beneficiaries by application of psychological workshops

Franco-Chóez¹, Xavier; Piza-Burgos², Narcisa; Bravo-Faytong³, Félix; Gómez-Villalba⁴, Daniel

 Xavier Franco-Chóez¹

xfranco@utb.edu.ec

Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador

 Narcisa Piza-Burgos²

npiza@utb.edu.ec

Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador

 Félix Bravo-Faytong³

fbravo@utb.edu.ec

Universidad Técnica de Babahoy, Ecuador

Daniel Gómez-Villalba⁴

dagomez@utb.edu.ec

Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador

Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios

Universidad de Panamá, Panamá

ISSN-e: 2313-7819

Periodicidad: Semestral

vol. 10, núm. 2, 2023

revista.cctn@up.ac.pa

Recepción: 15 Noviembre 2022

Aprobación: 10 Julio 2023

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/215/2154400012/>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.colonciencias.v10n2.a4147>



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Resumen: Por lo general, los adultos mayores, no tienen una atención psicológica especializada, que permita identificar las alteraciones mentales, por lo consiguiente tampoco cuentan con un plan de intervención psicoterapéutica que permita la observación y el seguimiento de la evolución (avances, estancamiento o retroceso) en las distintas esferas de la personalidad. En este caso, la Universidad Técnica de Babahoyo y su departamento de Vínculo con la Comunidad y los diferentes convenios con los aliados estratégicos, permiten acercar a los estudiantes psicología para impartir los conocimientos adquiridos en bien de la sociedad, como parte de las políticas públicas de la educación superior. De ahí que, la vinculación permitió realizar taller y actividades psicológicas con adultos mayores, en total fueron 558 adultos beneficiarios y 112 estudiantes participante. El propósito es analizar la satisfacción de los beneficiarios que participaron en los talleres psicológicos. En consecuencia, el análisis se realizó de forma descriptiva, abordando la satisfacción por las actividades, cumplimiento de las necesidades y expectativas, satisfacción por la implementación del proyecto, comportamiento de estudiantes y docentes técnicos, valoradas

por los beneficiarios se establece un promedio del 90,58% entre Excelente y Muy Bueno de satisfacción. A pesar de esto, el cuestionario aplicado tiene vacíos que no permiten medir de forma amplia la satisfacción y no aborda sugerencias para mejorar en un futuro.

Palabras clave: Adulto mayor, satisfacción, actividades, talleres, vínculo.

Abstract: In general, older adults do not have specialized psychological care that allows them to identify mental disorders, therefore they do not have a psychotherapeutic intervention plan that allows the observation and monitoring of evolution (progress, stagnation, or regression) in the different spheres of personality. In this case, the Technical University of Babahoyo and its Department of Relationship with the Community and the different agreements with strategic allies, allow psychology students to be brought closer to impart the knowledge acquired for the good of society, as part of the public policies of higher education. Hence, the link made it possible to carry out workshops and psychological activities with older adults, in

total there were 558 adult beneficiaries and 112 participating students, the objective being to analyze the satisfaction of the beneficiaries who participated in the psychological workshops. Consequently, the analysis was carried out descriptively, addressing satisfaction with the activities, fulfillment of needs and expectations, satisfaction with the implementation of the project, behavior of students and technical teachers, valued by the beneficiaries, an average of 90 is established, 58% between Excellent and Very Good satisfaction. Despite this, the applied questionnaire has gaps that do not allow a broad measurement of satisfaction and does not address suggestions for improvement in the future.

Keywords: Elderly, satisfaction, activities, workshops, bond.

INTRODUCCIÓN

Las personas adultas mayores son los ciudadanos que tienen 65 años o más. Este grupo poblacional era de 940.905 lo que representaba el 6,6% de la población total. En la actualidad se estima que dicha población asciende a 1.212.461, lo que representaría el 8,89% de la población total (Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional [CNII], s.f.). El proceso de envejecimiento difiere de acuerdo con las condiciones sociales, educativas, culturales y económicas, en general, existen múltiples elementos subyacentes que desencadenan la fragilidad, la incontinencia urinaria, las caídas, los estados delirantes y las úlceras por presión (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022). Por otra parte, hay un porcentaje de adultos mayores que se encuentran jubilados y reciben la pensión correspondiente al fruto de su trabajo, del cual viven decentemente. Otros adultos mayores, aun poseen fuerza para trabajar, lo que les permite tener ingresos, y otros son acogidos al cuidado de sus familias viviendo con respeto y calidez.

Pero también, existen casos donde no cuentan con ingresos o pensiones, son maltratados o abandonados por sus familias o renuncian a vivir con ellas por falta de reconocimiento (CNII, s.f.), El maltrato psicológico también es un detonante altamente invisibilizado a múltiples factores ocasionando repercusiones en la salud del anciano (López, 2016). Según la revista Primicias, en el Ecuador, el abandono, despojo del patrimonio y maltrato son algunas formas de violencia que aquejan a los adultos mayores de 65 años y los que sufren algún tipo de estos maltratos representan un 44% de la población envejecida (Primicias, s.f.). De acuerdo con lo señalado, la aceptación, el maltrato, el afecto y la falta de ingresos son los principales problemas por los que pasan gran parte del adulto mayor en el Ecuador.

Es ineludible pasar por alto el tema de la pandemia Covid-19, donde gran cantidad de la población anciana del Ecuador padeció y otros murieron. En el estudio de González-Soto et al. (2021), se manifiesta que la incidencia en la salud mental de los adultos mayores luego de la pandemia puede subsistir con un alto costo y, por lo tanto, el detrimento de la habitabilidad. “Al identificar los factores de riesgo que afecta la salud mental de los adultos mayores, llegan a ocasionar ansiedad, depresión, ira y frustración, más aún tras la etapa de confinamiento”

(Sotomayor-Preciado et al., 2021, p. 326). En consecuencia, el presente proyecto pretende colaborar en el desarrollo de capacidades que posean las personas adultas mayores, fortaleciendo el buen funcionamiento de algunas de sus facultades mentales.

Las personas de sesenta y cinco años de vida o más, según la Constitución, son un grupo de atención prioritaria (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 35) y en concordancia con ello deben recibir atención especializada de calidad, en los Centros Gerontológicos a nivel de la provincia de Los Ríos en sus modalidades, tanto diurna, residencial y ambulatoria brindan atención a las personas adultas mayores; en la

primera modalidad diurna, asisten a la institución de acuerdo a un horario establecido por la normativa de la institución, en la segunda modalidad permanecen las 24 horas en el Centro, donde la mayoría de los adultos mayores han sido abandonados por los familiares, teniendo poco o ningún contacto con ellos. Y otros de los cuales se desconoce alguna referencia familiar. Y los ambulatorios que muchos por su estado de salud, tienen que ser visitados en sus propios hogares. Siendo cualquiera de estas tres modalidades factible de recibir los beneficios de la intervención psicológica.

El presente proyecto tiene una correspondencia con el Plan de Creación de oportunidades 2021-2025, por cuanto pretende alcanzar lo establecido en los objetivos de ejes social de este plan de desarrollo del Ecuador: Objetivo 5: “Proteger a las familias, garantizar sus derechos y servicios, erradicar la pobreza y promover la inclusión social, y Objetivo 6: “Garantizar el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad”.

El proyecto de vinculación tiene una correspondencia con el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, por cuanto pretende alcanzar lo establecido en los objetivos de ejes social de este plan de desarrollo del Ecuador: Objetivo 5: “Proteger a las familias, garantizar sus derechos y servicios, erradicar la pobreza y promover la inclusión social (Secretaría Nacional de Planificación [SNP], 2021, pg. 63), y Objetivo 6: “Garantizar el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad” (SNP, 2021, pg. 66).

Por otro lado, analizar la satisfacción de los participantes o beneficiarios de talleres, capacitaciones o demás eventos similares, permite percatarse de las anomalías, errores, o vacíos que falten por cubrir, lo cual ayudará a proporcionar contenidos adecuados, planear mejores actividades que fortalezcan el conocimiento adquirido o perfeccionar la manera llegar a los participantes, con el fin de dar siempre un mejor servicio a la comunidad. La encuesta que se desarrolla para medir el grado de satisfacción debe “ayudar a comprender los factores que les permiten satisfacer las necesidades de los participantes del programa y, por lo tanto, modificarlos en función de sus opiniones” (Encuesta Ejemplo, s.f.). También, Cirera-Suárez et al. (1998), en su estudio menciona que las experiencias de los talleres y su evaluación permiten establecer mejoras a la calidad en el desarrollo de las actividades del proyecto.

En consecuencia, mediante los talleres psicológicos se atenderá la salud mental de las personas adultas mayores, potencializando mediante las actividades del proyecto, sus factores de protección que les permita vivir sus mejores años con dignidad y respeto, y se plantea como objetivo analizar la satisfacción de los adultos mayores beneficiarios según los resultados de la encuesta aplicada al finalizar las actividades.

Por lo mencionado anteriormente, la carrera Psicología de la Universidad Técnica de Babahoyo, desde el proceso sustantivo de vinculación con la sociedad, plasma la intervención a este grupo prioritario.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada fue descriptiva y se centró en la consecución de las actividades guiadas desde la planificación al inicio del periodo académico (abril-septiembre 2022), del Departamento de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Técnica de Babahoyo. Dichas actividades se alinean a los objetivos del proyecto y consecuentemente se ejecutan dichas actividades con la supervisión del coordinador de vínculo de la carrera de Psicología. A

continuación, la Tabla 1 muestra una síntesis de los momentos de la organización y ejecución de las actividades.

TABLA 1
Momentos y actividades planificadas para la ejecución del proyecto de vinculación

Momento	Actividades	Responsables del desarrollo de la actividad
Planificación	Revisión de proyectos de servicio comunitario y convenios vigentes: Intervención Psicológica para reducir el nivel de estrés en la población de adultos mayores, Organización de la plataforma SAI-Vinculación, Verificación de docentes tutores y creación de usuarios a coordinadores de vinculación, Revisión de actividades por proyectos a ejecutarse en el período académico.	Coordinador Vínculo de Carrera y Facultad
Inscripción, asignación y socialización	Asignación de grupos de estudiantes y docentes tutores, Emisión de actas de asignación para estudiantes y docentes tutores, Socialización a docentes tutores y estudiantes del proyecto de servicio comunitario, módulo SAI-Vinculación, normativa y cronogramas de trabajo.	Coordinador Vínculo de Carrera y Facultad, docentes tutores y estudiantes
Ejecución	Diagnóstico del lugar a ejecutarse el proyecto, Inauguración del Proyecto de Servicio Comunitario, Planificación de talleres y/o actividades, Ejecución y seguimiento de actividades y/o talleres a realizarse, Implementación de encuestas a beneficiarios para medición de resultados y/o satisfacción.	Coordinadores de vinculación de Carrera, Docentes tutores, Estudiantes

Nota: Se presentan los tres primeros momentos de las actividades de vinculación, estos se rigen a la planificación de la IES.

En la Tabla 2, se evidencian las actividades finales de ejecución.

TABLA 2
Momentos y Actividades finales para la ejecución del proyecto de vinculación

Momento	Actividades	Responsables del desarrollo de la actividad
Finalización	Emisión del certificado de cumplimiento del estudiante desde el SAI-docente, Entrega de informes de cierre del proceso a coordinadores de vinculación de carreras, Revisión y aprobación de Anexo de informe del estudiante, Entrega de Informes de cierre por parte docente tutor, Emisión de Actas de Cumplimiento de Vinculación con la Sociedad.	Coordinador Vínculo de Carrera y Facultad, Docentes tutores y estudiantes

Nota: Las actividades finales recogen los anexos desarrollados por los estudiantes, el cierre realizado por el docente tutor, así también el cierre que da la Facultad al programa de vinculación, con la emisión de las actas de cumplimiento.

El diagnóstico se cumple mediante las visitas a las instituciones (que poseen convenios vigentes con la IES) por parte de los estudiantes, los cuales buscan familiarizarse con el ambiente y los adultos mayores con que estarán realizando los talleres y/o actividades planificadas las que pretenden el bienestar psicológico para coadyuvar en sus logros personales y sus experiencias se conviertan en aprendizajes apreciables para las generaciones actuales.

Luego, la ejecución se centra en identificar las problemáticas que poseen los adultos mayores y generar un diagnóstico inicial. Hay que tener en cuenta que la población ecuatoriana, en especial los adultos mayores, se está adaptando a la nueva realidad marcada por los estragos postpandemia. Por tanto, la realización de los talleres, los cuales han sido previamente planificados con los docentes tutores, con el fin de desarrollar talleres estratégicos que fomenten el adecuado manejo del estrés para mejorar la relación consigo mismo y con el entorno, de las personas adultas mayores, de los diversos cantones de la provincia de Los Ríos. Al finalizar los talleres se aplica una encuesta a los adultos beneficiarios, para conocer la satisfacción por las acciones desarrolladas en el proyecto.

La población de adultos mayores que participaron en la implementación de este proyecto fueron 558, los estudiantes que aplicaron el vínculo fueron 113, de los cuales 112 culminaron y 1 fue dado de baja por inasistencia. Del total de 112 estudiantes participantes del vínculo 36 son de 7mo nivel de la carrera de Psicología Rediseñada y 76 pertenecen a 9no nivel de la carrera de Psicología Clínica. Así también, participaron 6 docentes tutores de la carrera de Psicología, y 1 coordinador de Vínculo con la Sociedad de la misma carrera. Los aliados estratégicos que colaboraron con el desarrollo de la vinculación fueron MIES, GAD Municipal De Urdaneta, GAD Parroquial De Mata De Cacao, San Juan y La Esmeralda.

RESULTADOS

Para el análisis de la satisfacción de los beneficiarios adultos mayores se realizó una encuesta con cinco preguntas, en forma afirmativa, las cuales fueron respondidas mediante una escala Likert de cinco niveles. La misma se aplicó a los 558 beneficiarios de forma presencial y busca establecer la calidad las actividades desarrolladas (Tabla 3), cumplimiento de las necesidades y expectativas (Tabla 4), satisfacción por la implementación del proyecto (Tabla 5), comportamiento de estudiantes (Tabla 6) y docentes técnicos (Tabla 7). Los resultados de la encuesta se presentan en los cuadros a continuación.

TABLA 3
La calidad de las actividades desarrolladas

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	2	0,4%
Buena	63	11,3%
Muy buena	158	28,3%
Excelente	335	60%
Total	558	100%

De los 558 beneficiarios el 60% considera que la calidad de las actividades desarrolladas es excelente, y solo 2 participantes, que representa el 0,4% mencionan que la calidad de las actividades fue mala.

TABLA 4
El cumplimiento de sus necesidades o expectativas

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	1	0%
Buena	52	9%
Muy buena	145	26%
Excelente	360	65%
Total	558	100%

De los 558 beneficiarios el 65% considera que en el cumplimiento de sus necesidades y expectativas es excelente, el 26% considera que es muy buena y el 9% considera que es buena. Tan solo una persona consideró regular la gestión en este criterio.

TABLA 5
La satisfacción de la organización con la implementación del proyecto

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	1	0,2%
Buena	50	9%
Muy buena	120	21,5%
Excelente	387	69,3%
Total	558	100%

De los 558 beneficiarios el 69,3% considera que en cuanto la satisfacción de la organización con la implementación del proyecto es excelente, el 21,5% considera que es muy buena y el 9% considera que es buena y solamente, un beneficiario considera regular el criterio.

TABLA 6
Comportamiento de los estudiantes

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	0	0%
Buena	38	7%
Muy buena	121	22%
Excelente	399	71%
Total	558	100%

De los 558 beneficiarios el 71% considera que el comportamiento de los estudiantes fue excelente, el 22% considera que fue muy bueno y el 7% considera que es bueno.

TABLA 7
Comportamiento de los docentes tutores

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	1	0,2%
Buena	56	10%
Muy buena	124	22,2%
Excelente	377	67,6%
Total	558	100%

De los 558 beneficiarios el 67,6% considera que el comportamiento de los docentes técnicos fue excelente, el 22,2% considera que fue un comportamiento muy bueno y el 10% considera que es bueno. Tan solo, un beneficiario consideró regular el comportamiento del docente técnico o tutor.

CONCLUSIÓN

El grado de satisfacción por la calidad de las actividades desarrolladas en los talleres psicológicos con los adultos mayores, plasman un resultados de 88.3% entre los criterios de evaluación Excelente y Muy Bueno, lo cual indica una alta satisfacción por parte de los beneficiarios, determinando un buen manejo de las actividades planificadas, utilización del tiempo y evidenciando la utilización de adecuadas herramientas en los talleres psicológicos.

De forma similar, dentro de las necesidades y expectativas se logró obtener un porcentaje satisfactorio de 91% entre los valores de Excelente y Muy Bueno. Esto muestra que se generó una atención adecuada y llenó el interés de los adultos mayores durante la realización de las actividades programadas.

En cuanto a la satisfacción de la organización con la implementación del proyecto, los adultos beneficiarios han establecido un 90,8% entre Excelente y Muy Bueno. Por ende, la parte organizacional realizada por los estudiantes y tutores ha sido bien vista por parte de los adultos beneficiarios.

Por otro lado, al valorar el comportamiento tanto de los estudiantes y docentes tutores, se encuentran en un 93% de los estudiantes y 89,8% para los docentes entre la suma de Excelente y Muy Bueno. Estos resultados denotan un buen reporte generado, empatía y disposición al trabajo con los adultos beneficiarios. En cambio, a pesar de que el porcentaje del comportamiento de los docentes es muy bueno, el docente técnico trabaja directamente con los estudiante y no con los beneficiarios, por tales razones no hay una cercanía entre el docente técnico y el beneficiario, a

pesar de que el docente técnico esta las actividades de inauguración y clausura, ellos no están en contacto directo con los beneficiarios durante el desarrollo de las actividades.

Por lo contrario, se detecta que las preguntas de la encuesta de satisfacción no permite valorizar otros aspectos concernientes al desarrollo de las actividades de los talleres, tales como:

¿Qué le gusto y qué no le gusto de los talleres psicológicos impartidos?, ¿Qué hubiera mejorado en el proceso y actividades del taller?, ¿Qué otros temas y actividades psicológicas le hubiera gustado realizar?, ¿si el dominio de los temas y actividades psicológicas realizadas eran adecuadas?, entre otras preguntas que

se pudieron haber realizado. Esto permitiría que se recaude de forma más amplia información, que admita mejorar las actividades de los talleres psicológicos realizados.

REFERENCIAS

- Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional (s.f.). *Estado de situación de las personas adultas mayores*. <https://www.igualdad.gob.ec/estado-de-situacion-de-las-personas-adultas-mayores/#:~:text=Las%20personas%20adultas%20mayores%20son,6%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20total>.
- Cirera-Suárez, L., Martínez-López, C., Contreras-Gil, J., & Navarro-Sánchez, C. (1998). Aprendizaje y satisfacción de los talleres de pre y postgrado de medicina para la mejora en la certificación de las causas de defunción, 1992-1996. *Revista Española de Salud Pública*, 72, 185-195. <https://www.scielo.org/article/resp/1998.v72n3/185-195/>
- Constitución de la República del Ecuador [Const]. Art. 35, *Derechos de los grupos de atención prioritaria*, 20 de octubre de 2008 (Ecuador).
- Encuesta Ejemplo (s.f.). *Ejemplos de Encuestas de Satisfacción de Curso*. <https://encuestaejemplo.com/encuesta-de-satisfaccion-de-curso/>
- González-Soto C., Agüero-Grande J., Mazatán-Ochoa C., Guerrero-Castañeda R. (2021). Cuidado de la salud mental en adultos mayores en la transición pandemia covid-19: nueva normalidad. *Cogitare Enfermagem*, v26:e78463. <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v26i0.78463>
- López, M. (2016). Texto Básico de Geriatria y Gerontología. México: Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/3947/1/TEXT0%20BASICO%20DE%20GERIATRIA%20Y%20GERONTOLOGIA.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (1 de octubre de 2022). *Envejecimiento y salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health#:~:text=Desde%20un%20punto%20de%20vista,%C3%BAltima%20instancia%2C>
- Primicias (s.f.). 493.365 adultos mayores son víctimas de algún tipo de violencia en Ecuador. <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/adultos-mayores-violencia-mies/>
- Secretaría Nacional de Planificación (2021). Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025. Ecuador. <https://www.protrade.ec/wp-content/uploads/2022/06/PND-Plan-de-Creaci%C3%B3n-de-Oportunidades-2021-2025-.pdf>
- Sotomayor Preciado A., Espinoza Carrión F., Rodríguez Sotomayor J., Campoverde Ponce M. (2021). Impacto en la salud mental de los adultos mayores post pandemia Covid-19, El Oro Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 6 (1), 362-380. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2148/4289>