

Celsa Beatriz Carrión- Berrú, Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
celsa.carrion@unl.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-3135-8606>

Betti del Cisne Reyes- Masa, Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
betti.reyes@unl.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9684-2138>



Recibido: 2021- 11- 12 | Revisado: 2021-12-03
Aceptado: 2021- 12-18 | Publicado: 2022-01-21

Aproximación a la calidad de vida de usuarios comunitarios de servicios sociales: avances en la inclusión

Approach to the quality of life of community users of social services: advances in inclusion

RESUMEN

El presente trabajo propone un análisis integral del concepto de calidad de vida, a través de procesos de análisis multidimensional y metodologías de escala que permiten identificar los niveles de calidad de vida de usuarios comunitarios de servicios sociales, un tema de especial relevancia frente a condiciones de inclusión. Tomando como referencia empírica los estamentos comunitarios, se logra determinar que existen dimensiones como el bienestar físico y el bienestar material que de forma más frecuente afectan la calidad de vida de las personas. Se reconoce, además que la falta del ejercicio pleno de los derechos disminuye la calidad de vida de los mismos. Se reconoce además que existen variables externas que afectan estas dimensiones, es el caso de la pandemia del COVID- 19 que ha disminuido durante el periodo de estudio, el nivel de las dimensiones de bienestar emocional y relaciones interpersonales.

Palabras Clave: bienestar, calidad de vida, inclusión, servicios sociales.

Abstract

The present work proposes a comprehensive analysis of the concept of quality of life, through multidimensional analysis processes and scaling methodologies that allow identifying the levels of quality of life of community users of social services, a topic of special relevance in the face of conditions of inclusion. Taking the community estates as an empirical reference, it is possible to determine that there are dimensions such as physical well-being and material well-being that most frequently affect people's quality of life. It is also recognized that the lack of full exercise of rights diminishes their quality of life. It is also recognized that there are external variables that affect these dimensions, as is the case of the COVID-19 pandemic, which

has decreased during the study period, the level of the dimensions of emotional well-being and interpersonal relationships.

Keywords welfare, quality of life, inclusion, social services.

1. INTRODUCCIÓN

Para analizar la calidad de vida, es importante reconocer que existen condiciones de vulnerabilidad ante las cuales el nivel de bienestar o satisfacción de la población, puede verse afectado. En este caso, la vulnerabilidad hace referencia a la potencialidad de sufrir daños a raíz de fenómenos externos. Labrunée y Gallo (2005) mencionan que entre la protección total o invulnerabilidad absoluta y la completa indefensión existe una gama de situaciones intermedias que definen el nivel de exposición de la población a la agresión externa.

La calidad de vida es un tema multidimensional de importancia internacional, del cual se estima existen indicadores de una disminución alarmante a nivel mundial, “desde el año 2010 el promedio a nivel mundial de calidad de vida disminuyó en 1%” (El universal 2015). Esta realidad motiva los estudios en torno a la calidad de vida, con el interés de conocer el nivel de afectación de la población y otras características con las que se manifiesta esta problemática.

Ardila (2003) afirma que “el concepto de calidad de vida debe considerarse dentro de una perspectiva cultural (...) que cambia con las culturas, las épocas y los grupos sociales”. En los países en vías de desarrollo como Ecuador, la situación de calidad de vida sigue siendo una situación de gran importancia nacional, y que advierte varios problemas. Uno de los elementos que se considera afecta de manera directa la calidad de la población, es el alto grado de insatisfacción de las necesidades básicas, esto es: alimentación, educación, trabajo, vivienda, seguridad social y respeto de derechos humanos.

Este trabajo busca establecer las condiciones de calidad de vida en usuarios comunitarios de servicios sociales, enfocándose de manera específica en los avances en cuanto a los procesos de inclusión. Se trata de un tema de relevancia e importancia científica ya que permite identificar los sectores con mayores niveles de satisfacción y bienestar, así como reconocer qué aspectos relacionados con la calidad de vida se encuentran mejor atendidos. En esta investigación se utilizó la escala de valoración de la calidad de vida de GENCAT, como un instrumento que se ha diseñado en base a los avances realizados sobre el modelo multidimensional de calidad de vida propuesto por Schalock y Verdugo en los años (2002/2003), el cual en la actualidad cuenta con una gran aceptación internacional. Esta escala fue según Verdugo et al. (2009) “utilizada como instrumento para la mejora continua de los servicios sociales, con la intención de que los planes de atención y apoyo que éstos realizan sean más personalizados y adecuados a las necesidades actuales y futuras de los usuarios”.

La metodología que se propone permite obtener datos a partir de la percepción de la población y aplicar procesos de valoración de forma comparativa, los cuales facilitan identificar caracte-

rísticas fundamentales de la calidad de vida en los usuarios comunitarios de servicios sociales. La investigación se ha organizado bajo el objetivo de analizar la calidad de vida dentro de los usuarios comunitarios de servicios sociales en Ecuador, para ello se ha desarrollado un aporte teórico que permite proponer bases teórico-metodológicas relacionadas a la calidad de vida, examinar los datos obtenidos del diagnóstico de calidad de vida e identificar indicadores y acciones que contribuyan a realizar un seguimiento y mejorar la calidad de vida de dicha población.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología que se aplica en el presente estudio es de tipo descriptiva, se ha organizado a través de un diseño no experimental que se orienta al análisis de la calidad de vida de los usuarios de servicios sociales, en el periodo 2019- 2020. Con el propósito de identificar todos los aspectos relacionados con la prestación de servicios la clasificación o segmentación de la muestra se ha organizado en tres grupos por el tipo de actividad que realizan, esto es: estamento 1 dedicada a procesos de apoyo; estamento 2, dedicadas a los procesos agregadores de valor de enseñanza, docencia y vinculación y estamento 3 donde se incluyen a los usuarios comunitarios y beneficiarios de las actividades institucionales.

Para la obtención de los datos se aplicó encuestas a través de plataformas virtuales y de forma directa o presencial, dependiendo de la accesibilidad de la población. Los resultados se procesaron a través de la aplicación de la Escala GENCAT, la cual está basada en un modelo multidimensional en el cual existen ocho dimensiones o dominios que cuando se toman en conjunto constituyen el concepto de calidad de vida. Entendemos las dimensiones básicas como el conjunto de factores que componen el bienestar personal, y sus indicadores centrales como percepciones, conductas o condiciones específicas de las dimensiones que reflejan el bienestar de una persona.

Es importante indicar que los resultados teóricos y empíricos que se exponen en el presente trabajo son parte de los hallazgos generados por el grupo de investigación de la Universidad Nacional de Loja, denominado: “Indicadores de vulnerabilidad para prevenir la exclusión de la comunidad universitaria de la Universidad Nacional de Loja”.

3. RESULTADOS

A continuación, se dará a conocer datos obtenidos en la encuesta aplicada en el año 2019-2020, como instrumento para medir la calidad de vida en la población relacionada con la prestación y consumo de servicios sociales. En un primer momento se exponen los resultados obtenidos de la población relacionada con la prestación de servicios sociales, diferenciada por estamento uno y estamento dos, según lo indicado en el apartado de metodología. La tabla número 1, expone los datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas al estamento uno. A partir de estos resul-

tados es posible determinar que existen dimensiones como la material que genera mayores niveles de insatisfacción, sin embargo, existen cinco dimensiones que se consideran satisfechas, lo que podría generar referencias en torno a los procesos de inclusión dentro de este grupo.

Tabla 1

Dimensiones de calidad de vida	Índice de calidad de vida (estamento 1)
1. Bienestar emocional	80,05 %
2. Relaciones interpersonales	88,84 %
3. Bienestar material	26,50 %
4. Desarrollo personal	78,62 %
5. Bienestar físico	38,00 %
6. Autodeterminación	83,98 %
7. Inclusión social	79,81 %
8. Derechos	30,02 %

Fuente: Elaboración propia con base en las encuestas aplicadas.

En la siguiente tabla, se presentan los datos relacionados con los niveles de calidad de vida en el estamento 2, que son parte de la prestación de servicios sociales. En esta tabla se advierte que existen mayores dificultades en las dimensiones relacionadas con el desarrollo personal y el bienestar físico. Sin embargo, es importante reconocer que en este segmento de la población los porcentajes de cada indicador son superiores al 50%, lo que podría considerarse como un elemento positivo frente a los procesos de inclusión.

Tabla 2

Dimensiones de calidad de vida	Índice de calidad de vida (estamento 2)
1. Bienestar emocional	95,19 %
2. Relaciones interpersonales	97,11 %
3. Bienestar material	81,73 %
4. Desarrollo personal	58,66 %
5. Bienestar físico	69,23 %
6. Autodeterminación	77,88 %
7. Inclusión social	86,54 %
8. Derechos	95,19 %

Elaboración propia con base en las encuestas aplicadas.

La tabla número 3 se relaciona con los datos de calidad de vida de los usuarios de los servicios sociales, que integran el estamento 3, donde se reconocen porcentajes más bajos que en los grupos anteriormente analizados. Las relaciones interpersonales y el bienestar material son las dimensiones más cuestionadas en este segmento de la población.

Tabla 3

<i>Dimensiones de calidad de vida</i>	<i>Índice de calidad de vida (estamento 3)</i>
1. Bienestar emocional	66,33 %
2. Relaciones interpersonales	45,50 %
3. Bienestar material	35,30 %
4. Desarrollo personal	75,33 %
5. Bienestar físico	72,66 %
1. Autodeterminación	89,66 %
2. Inclusión social	84,33 %
3. Derechos	54,50 %

Elaboración propia con base en las encuestas aplicadas.

Los datos que se han obtenido en los tres segmentos de población relacionados con los servicios sociales, permiten establecer resultados comparativos, donde se advierte que el estamento uno tiene un menor índice de calidad de vida. En el caso del personal encargado de los procesos de apoyo dentro de los servicios sociales, los resultados son positivos ya que existen niveles más altos de satisfacción. Finalmente, en el caso de los usuarios existen elementos que deben fortalecerse como son las relaciones interpersonales, el bienestar material y los derechos, superar la satisfacción en relación a las dimensiones ya indicadas permitirá reducir la vulnerabilidad de esta población.

4. DISCUSIÓN

La calidad de vida es un tema ampliamente analizado, sin embargo, existen sectores en particular que han sido poco estudiados, como es el caso de usuarios y personas que laboran en actividades relacionadas con los servicios sociales. Estos procesos de invisibilización han generado que en muchos casos no se puedan tomar las medidas necesarias y que con ello los niveles de exclusión aumenten. Este trabajo intenta generar un aporte frente a esta problemática reconociendo los niveles de calidad de vida de forma detallada y un enfoque comparado que permite contar con datos significativos para la propuesta de alternativas y soluciones.

En los datos obtenidos se evidencia que el mayor nivel de inconformidad está en relación al bienestar físico y al bienestar material. En relación al pleno ejercicio de los derechos, existen niveles bajos de satisfacción en particular dentro de los usuarios comunitarios, estos datos po-

drían estar relacionados con un nivel de desconocimiento de los mismos, lo que podría a su vez estar afectando el adecuado desarrollo de las actividades diarias en estos grupos.

La calidad de vida debe reconocerse en un concepto multidimensional asociado con diversos aspectos materiales o subjetivos en función de la satisfacción de las personas frente a los recursos a los cuales puede acceder. A nivel mundial, estudios recientes dejan claro que la calidad de vida es una noción eminentemente humana que se relaciona con el grado de satisfacción que tiene la persona con su situación física, su estado emocional, su vida familiar, social, así como el sentido que le atribuye a su vida, entre otras cosas.

El bienestar emocional es una de las dimensiones que se encuentra dentro de la escala de GEN-CAT, el cual busca medir la satisfacción, la tranquilidad y la seguridad. A partir de los resultados expuestos en este artículo, se puede evidenciar que no tiene dificultades referentes a la satisfacción, auto-concepto o el manifiesto de sentimientos negativos, dentro de la población relacionada con los servicios sociales. Existen, sin embargo, algunos comportamientos relacionados con los usuarios y que se han advertidos a través de la información recolectada que podría estar afectando el bienestar emocional, esto es: síntomas de depresión correlacionándolo con la sensación persistente de tristeza, que debería prestarse atención.

Las relaciones interpersonales son otra dimensión más que se encuentra dentro de la escala de GEN-CAT, esta dimensión se relaciona con la relación afectiva de compañerismo con las personas que se encuentran principalmente en su entorno de trabajo. La evidencia frente a esta dimensión demuestra que tanto los encargados de procesos como de generar valor agregado dentro de los servicios sociales obtiene resultados positivos en este indicador. Por el contrario, los niveles más bajos se han obtenido dentro de los usuarios, un dato que podría cuestionar la calidad del trato que se genera en el ambiente familiar o social.

El bienestar material es una dimensión que está determinada por la capacidad adquisitiva, esto es, tener suficiente dinero para comprar lo que necesita y desea. Los indicadores evaluados en esta dimensión, son: vivienda, lugar de trabajo, salario (pensión e ingresos), posesiones (bienes materiales) y ahorros (o posibilidad de acceder a caprichos). Esta es la tercera dimensión analizada de la escala de GEN-CAT, la cual está diseñada para poder determinar la calidad de vida que tienen las personas en relación a su vida diaria. De acuerdo a lo que se pudo analizar en los resultados correspondientes, se determinó que, en el sector de los usuarios, existe preocupación ya que la mayoría tienen dificultades para poder alcanzar el bienestar material, ya sea por poca economía, condiciones de vivienda, lugar de trabajo, etc.,

El desarrollo personal está determinado por las habilidades, destrezas y capacidades de cada individuo en el entorno que lo rodea, se trata de una dimensión que reconoce la posibilidad de aprender diferentes cosas, tener conocimientos y realizarse personalmente. Se mide con los indicadores: limitaciones / capacidades, acceso a nuevas tecnologías, oportunidades de aprendizaje, habilidades relacionadas con el trabajo (u otras actividades) y habilidades funcionales (competencia personal, conducta adaptativa y comunicación). De acuerdo con los resultados, se puede observar que existe satisfacción dentro de la población en este aspecto en particular.

Estos datos son importantes, porque permiten identificar la capacidad de la población para realizar sus actividades de una manera plena y satisfactoria para ellos, con la finalidad de dar buenos resultados en las áreas que laboran y en sus vidas personales en donde los docentes manifiestan que por sus condiciones necesitan estar en constante actualización de los temas.

Dentro de la dimensión de bienestar físico, lo que se pretende calificar es el estado de tener buena salud, sentirse en buena forma física, tener hábitos de alimentación saludables. Incluye los indicadores: atención sanitaria, sueño, salud y sus alteraciones, actividades de la vida diaria, acceso a ayudas técnicas y alimentación. Referente a los resultados obtenidos, existe un porcentaje que indica un baremo bajo a diferencia de las demás dimensiones, pudiéndose presumir que se relaciona con los rangos de edad, ya que la mayor parte de la población encuestada registró una edad superior a los 40 años, lo que podría estar asociado con estas condiciones físicas.

En la dimensión de autodeterminación, se valora la capacidad de decidir por sí mismo y tener oportunidad de elegir, entre ellas la manera de orientar vida, su trabajo, su tiempo libre, el lugar donde vive, las personas con las que está. Los indicadores con los que se evalúa son: metas y preferencias personales, decisiones, autonomía y elecciones, en base a los resultados encontramos adecuada capacidad de autodeterminación en toda la población.

Dimensión de inclusión social, en la cual la escala GENCAT hace referencia a ir a lugares de la ciudad o del barrio donde van otras personas y participar en sus actividades como uno más, es decir; sentirse miembro de la sociedad, sentirse integrado, y el poder contar con el apoyo de otras personas. De acuerdo a los resultados expuestos, en esta dimensión se observa que no existe afectación, es decir, la población se siente satisfecha con el nivel de integración, participación, accesibilidad que recibe a nivel social.

De acuerdo a la dimensión de derechos, la escala GENCAT hace énfasis a que las personas deben ser consideradas por igual que el resto de la gente, que le traten igual, que respeten su forma de ser, opiniones, deseos, intimidad, derechos. En los resultados obtenidos de la encuesta se visibilizó que existe mayor afectación en personas de mayor edad, esto es alrededor de los 60 años de edad. En el caso de las personas de menor edad el porcentaje también es menor, lo cual indica que estas personas presentan un índice de vulnerabilidad de sus derechos. En esta dimensión en particular, logra advertirse una correlación directa con la edad de las personas, ante lo cual es importante proponer acciones tendientes al pleno conocimiento y ejercicio de los derechos, un aspecto que incide de manera directa en la calidad de los servicios sociales como en los niveles de inclusión que generan.

5. CONCLUSIONES

Con los resultados presentados y la discusión propuesta, las autoras destacan en el siguiente apartado las principales conclusiones. Se reconoce hallazgos teóricos y empíricos frente al tema de la calidad de vida. Mediante el análisis teórico se pudo determinar que la calidad de vida es el resultado de la compleja interacción de los componentes objetivos y subjetivos, en los cuales

el primero hace referencia a las condiciones externas como son: el nivel económico, cultural, social, político y el segundo hace referencia a la percepción del individuo sobre su propia vida y a la satisfacción que alcanza en los distintos ámbitos de la misma.

En el caso de la población relacionada con la prestación de servicios sociales, esto es estamento 1 y estamento 2, las dimensiones más afectadas son: bienestar material, bienestar físico y desarrollo personal. Estas afectaciones pueden considerarse además limitaciones que inciden en el desarrollo personal, laboral y familiar de la población observada en este estudio. En el caso de los derechos, se reconoce que pueden estar siendo afectados cuando las condiciones relacionadas con los servicios sociales que reciben no se consideran óptimas, esto es: espacios físicos, calidad, oportunidad, etc.

Existen factores externos que pueden estar afectando la calidad de vida de manera directa, como es el caso de la pandemia del COVID 19. Se estima, que medidas de emergencia como el teletrabajo y aislamiento afectaron la calidad de vida de las personas, de manera particular en lo que corresponde con el bienestar físico y emocional. Algunos de los encuestados indicaron tener síntomas de depresión y ansiedad, lo cual se ve agravado con problemas de sueño y con algún problema de salud que les limita llevar sus actividades cotidianas.

A partir de las conclusiones planteadas, es importante reconocer que existen niveles de inclusión elevados dentro del estamento tres, donde se ubican los beneficiarios comunitarios de los servicios sociales, siendo importante atender sectores que se encargan de procesos, que a nivel comparado obtienen resultados menos satisfactorios. Como parte de las alternativas que se reconocen frente a este tipo de problemáticas, destaca la intervención a través de programas de promoción de salud, reconocimiento de ayudas económicas y otras que se orientan a facilitar el acceso a los servicios sociales. Así mismo, se destaca que a partir de los resultados expuestos es importante continuar con este tipo de investigaciones, las que podrían estar orientadas a generar propuestas para mejorar la calidad de vida, monitorear la varianza de estos indicadores con el ánimo de reconocer las variables que las alteran e incluir nuevos segmentos de la población que deben ser atendidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, M., Martínez, B. A., Sánchez, L. E. G., y Schallock, R. L. (2009). *Escala GENCANT: Manual de aplicación de la Escala GENCAT de Calidad de Vida*. Barcelona.
- Ardila, R. (2003). "Calidad de vida: Una definición integradora". *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2): 15- 35.
- Bravo, R. (2000). Condiciones de Vida y Desigualdad Social. CEPAL. <http://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores>
- Campbell, A. (1981) *The sense of well-being in america*. New York: McGraw-Hill.
- Carrero, S., Sarmiento, G., Alvares, L., Lugo, M. (2016). "Calidad de vida laboral en trabajadores de una empresa social del estado de Tunja, Colombia". *Revista médica de Risaralda*, 22(1):14 - 17

- El Universal (2015) Calidad de vida a nivel mundial. Recuperado de: <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/periodismo-de-datos/2015/08/31/calidad-de-vida-nivel-mundial>
- Espinoza-Díaz, I. (2014). *Calidad de Vida y Salud Ocupacional en Docentes : efectos del clima psicosocial , la personalidad y el Síndrome de Quemado en el Trabajo*.
- Gomes, C., y Elizalde, R. (2009). “Trabajo, tiempo libre y ocio en la contemporaneidad. Contradicciones y desafíos”. Polis. *Revista Latinoamericana*, (22). <https://doi.org/10.4067/S0718-65682009000100015>
- González, M. J. (2006). Manejo del estrés: Habilidades directivas. Antequera, Málaga: INNOVA.
- Hernández-Álvarez, M. (2008). “El concepto de equidad y el debate sobre lo justo en salud”. *Revista de Salud Pública*, 10(SUPPL. 1), 72–82. <https://doi.org/10.1590/s0124-00642008000600007>
- Gallo, M.; Labrunée, M. E. y Alegre, P. “Inserción laboral de los sectores pobres de la población marplatense”. Presentado en el 6to Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. ASET, 2003.
- Lira, D., y Custodio, N. (2018). “Los trastornos del sueño y su compleja relación con las funciones cognitivas”. *Revista de Neuro-Psiquiatria*, 81(1), 20. <https://doi.org/10.20453/rnp.v81i1.3270>
- Llull, J. (2011). “Pedagogía del Ocio” Coordinadores de Tiempo Libre. Retrieved from <https://eala.files.wordpress.com/2011/02/pedagogc3ada-delocio.pdf>
- Moreno Jiménez, B., y Ximénez Gómez, C. (1996). *Manual de evaluación en Psicología Clínica y de la Salud*. Madrid: Siglo XXI.
- Pereira Naranjo, L. M. (2015). “Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes re éste en el ámbito educativo”. *Revista Educación*, 171– 190. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/511/527>
- Schalock, R. L., & Verdugo, M. A. (2007). El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual. *Siglo Cero*, 38, 21-36.
- Schalock, R. L. & Verdugo, M. A. (2008). Quality of life: from concept to application in the field of intellectual disabilities. *Evaluation & Program Planning*, 31, 181-190.
- Urzúa, A., y Caqueo-Urizar, A. (2012). “Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto”. *Terapia Psicológica*, 30 (1): 61- 71.
- Velarde-Jurado, E., & Avila-Figueroa, C. (2002). “Evaluación de la Calidad de Vida”. *Salud Pública de México*, Vol. 44, pp. 349–361.
- Vera Noriega, J., Bautista Hernández, G., De la Fuente, H., y Velasco Arellanes, F. J. (2015). “Calidad de vida en los profesores normalistas de Nuevo León, México”. *Psicología Desde El Caribe*, 32(2), 203–217. <https://doi.org/10.14482/psdc.32.2.5712>
- Vera, M. (2013). “Significado de la calidad de vida del adulto mayor para sí mismo y para su familia”. *Facultad de Medicina*, 68(3), 284. <https://doi.org/10.15381v68i3.1218>
- Verdugo, Martínez, Gómez y Schalok. (2009). Manual de aplicación de la escala de GENCAT de calidad de vida. Recuperado de: <https://n9.cl/fz9aw>
- Victoria, A., y Sepúlveda, M. (2016). “Calidad de vida laboral en docentes chilenos”. *Summa Psicológica UST*, 13 (2): 45–55.

Revista | SUR
ACADEMI 