

Percepción de la eficiencia de los servicios sociales en la atención al adulto mayor en la ruralidad

Perception of the efficiency of social services in caring for the elderly in rural areas

Artículo Original

Recibido:

01/05/2025

Cepeda Guzmán Alexandra Jamilex ¹

alexandra.cepeda1403@utc.edu.ec

ORCID: 0009-0000-1214-8588

Galarza Chicaiza Alejandra Lucia ¹

alejandra.galarza6102@utc.edu.ec

ORCID: 0000-0003-3869-2578

Aceptado:

14/06/2025

Publicado:

25/07/2025

Universidad Técnica de Cotopaxi ¹

Resumen

El objetivo de la investigación es analizar la eficiencia de los servicios sociales en la atención al adulto mayor en la Parroquia Once de Noviembre del cantón Latacunga, Ecuador. Para ello, se aplicó una metodología de enfoque cualitativo, orientada a comprender las percepciones, vivencias y necesidades de los adultos mayores con respecto a los servicios sociales disponibles. La recolección de datos se realizó mediante entrevistas estructuradas, organizadas por dimensiones temáticas, permitiendo obtener información detallada sobre aspectos como la accesibilidad, calidad del servicio, apoyo emocional y participación comunitaria. El muestreo fue deliberado no probabilístico conformado por 15 adultos mayores, con el fin de incorporar la diversidad en cuanto a condiciones socioeconómicas, culturales y niveles de integración social. Los resultados muestran que, aunque existen políticas públicas orientadas a la protección del adulto mayor, su implementación en la parroquia es carente y limitada. Asimismo, la deficiente calidad en los servicios sociales para adultos mayores entre 60 a 70 años, que corresponde a la población de estudio es evidente. Entre las falencias identificadas se detectan la falta de información, el transporte limitado, los bajos recursos económicos y una atención desigual, principalmente en las zonas rurales con viviendas dispersas. También, algunos adultos mayores se sienten excluidos o poco escuchados lo cual incide negativamente en la percepción de los servicios. En consecuencia, pocos adultos mayores recomendarían estos servicios por no cumplir satisfactoriamente con sus necesidades y atención de calidad.

Palabras Clave: servicios sociales; adulto mayor; ruralidad.

Abstract

The objective of this research is to analyze the efficiency of social services in the care of older adults in the Once de Noviembre Parish of the Latacunga canton, Ecuador. To this end, a qualitative methodology was applied, aimed at understanding the perceptions, experiences, and needs of older adults regarding the available social services. Data collection was carried out through structured interviews, organized by thematic dimensions, allowing for detailed information on aspects such as accessibility, service quality, emotional support, and community participation. The sampling was a deliberate non-probabilistic selection of 15 older adults, aiming to incorporate diversity in terms of socioeconomic conditions, cultural backgrounds, and levels of social integration. The results show that, although public policies focused on the protection of older adults exist, their implementation in the parish is insufficient and limited. Furthermore, poor quality insocial services for older adults between 60 and 70 years—corresponding to the study population—is evident. Among the identified shortcomings are lack of information, limited transportation, low economic resources, and unequal care, particularly in rural areas with dispersed housing. Additionally, some older adults feel excluded or unheard, which negatively impacts their perception of the services. Consequently, few older adults would recommend these services as they do not satisfactorily meet their needs or provide quality care.

Keywords: social services, older adults, rurality.

INTRODUCCIÓN

La eficacia de los servicios sociales para las personas adultas mayores ha cobrado cada vez más importancia en la actualidad, en el marco de un envejecimiento poblacional a nivel mundial. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), se nota un aumento en el porcentaje de individuos de más de 60 años a un ritmo nunca visto, lo que representa retos importantes para los sistemas sanitarios y los servicios sociales. En algunos países ajustan las políticas gubernamentales en los servicios sociales de este grupo etario para promover su bienestar y calidad de

vida (Durán et al. 2020). En América Latina, existen países que se encuentran en constante lucha económica y social que impacta la calidad de los servicios sociales en la tercera edad. En base a lo anterior, existen desigualdades en el acceso a estos servicios pese a las acciones tomadas por los gobiernos y entidades no gubernamentales. La falta de información la pobreza entre otros problemas de estos grupos vulnerables se hace notorios en zonas rurales (Olivo et al, 2022).

En Ecuador, existen elementos que impiden el acceso a los servicios sociales para que

los adultos mayores tengan el cuidado y la atención que se merecen. Esto se debe a la falta de información o complejidad en el sistema de asistencia social. Por otra parte, los bajos recursos económicos de este grupo se ve afectado en la atención de los servicios de salud y social (Álvarez, 2022). En la Parroquia Once de Noviembre de la ciudad de Latacunga, el cuidado de los adultos mayores va en aumento. Además, este grupo enfrenta varios problemas como: los servicios básicos, atención médica, inclusión en la sociedad y actividades de recreación. Estos problemas se pueden evidenciar por falta de infraestructura, bajos recursos económicos e información restringida acerca de los servicios sociales. Conjuntamente, la discriminación y exclusión de otros grupos son desfavorables lo que impacta en sus bienestar y salud mental (García y Lara, 2022). De acuerdo con lo manifestado por Pinilla et al. (2023), el acceso a los servicios sociales de los adultos mayores debe asegurar una vida digna y activa. Además de ser equitativos en su cuidado como en el resto de la población. Estas desigualdades, no son solo por bajos recursos económicos sino por su envejecimiento. Por eso es importante que el gobierno fomente la equidad en los servicios sociales de los adultos mayores. Por otro lado, García y Lara (2022), la oferta de los servicios sociales para cubrir las demandas de este grupo etario se lo realizan a través de programas. Estos programas buscan el bienestar y la calidad de vida de los adultos mayores, mejorando el cuidado tanto en la

salud, ayuda social y emocional de las personas de la tercera edad. Sin embargo, Molina y Camino (2023), mencionan que, la falta de información los bajos recursos económicos restringen el acceso a los servicios sociales de las personas de la tercera edad. Siendo importante, que el Gobierno fomenten políticas que aseguren el acceso de los servicios sociales de los adultos mayores que lo necesiten.

Simultáneamente, la satisfacción de las necesidades de los adultos mayores en el cuidado de su salud y atención social son importantes en el sistema sanitario del Ecuador. Debido al envejecimiento de este grupo, se puede experimentar diferentes cambios físicos emocionales y sociales que pueden afectar a las personas de la tercera edad. Por eso es importante la atención adecuada y el cuidado de los adultos mayores en todos los aspectos sean médicos, sociales y psicológicos (Rubio et al., 2023).

Finalmente, Pinilla et al. (2023), para tener un envejecimiento saludable es importante la prevención y el cuidado de las personas adultas. Esto quiere decir, que los adultos mayores lleven un estilo de vida sano mediante ejercicios físicos, alimentación adecuada y salud mental correcta. Asimismo, se debe incluir a estos grupos en la sociedad para que mejoren su calidad de vida y reduzcan la probabilidad de sufrir enfermedades crónicas

En la Parroquia Once de Noviembre del cantón Latacunga, se evidencia el impacto que tienen los adultos mayores y la restricción y disponibilidad a los servicios

sociales. El objetivo del presente estudio es evaluar la eficacia de los servicios sociales en el cuidado del adulto mayor en la

parroquia Once de Noviembre del cantón Latacunga.

METODOLOGÍA

Diseño de investigación. – La presente investigación utilizó un enfoque cualitativo para obtener información acerca de las condiciones y percepciones de los adultos mayores en los servicios sociales. Este enfoque permitió un análisis detallado acerca de la problemática y objeto de estudio.

Participantes. – Los participantes (n=15) de esta investigación se escogió mediante un muestreo deliberado no probabilístico, que represente diversas situaciones socioeconómicas y contextos culturales. Esto garantizó la inclusión de diversas perspectivas y vivencias, lo que optimizó los resultados de la investigación. Además, se destacó la importancia de generar un entorno confortable y seguro durante la realización del cuestionario de entrevista, aspecto esencial para promover la apertura y honestidad de los participantes.

Instrumentos. – Se empleó el instrumento de investigación (guía de la entrevista) con sub-escalas del Check List Individual Strength debido a la recopilación precisa de datos de experiencias y puntos de vista, donde se plantearon interrogantes abiertas sobre el conocimiento y el uso de los servicios sociales existentes, los obstáculos a los que se exponen al utilizar estos servicios y sus opiniones sobre la calidad del servicio adquirido.

Mediante la recopilación de información de la entrevista, se logró documentar diferentes vivencias y puntos de vista de los participantes, proporcionando una perspectiva integral de la situación a la que se enfrentan, simplificando la recopilación de datos mediante un cuestionario (Gómez et al., 2020).

RESULTADOS

Análisis Sociodemográfico. – A continuación, se presenta el análisis

descriptivo de las sub-escalas del Check List Individual Strength (ver Tabla 1).

Tabla 1

Análisis Sociodemográfico

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS		Frecuencia	Porcentaje
Edad	60 años – 65 años	4	27%
	66 años – 70 años	4	27%

	71 años – 75 años	3	20%
	76 años – 80 años	2	13%
	81 años – 85 años	2	13%
Estado civil	Casado:	10	67%
	Divorciado:	1	7%
	Viudo:	2	13%
	Unión de hecho:	2	13%
Sector donde reside	Urbano:	9	60%
	Suburbano:	1	7%
	Rural:	5	33%
Grupo étnico	Indígena	5	33%
	Afroecuatoriano	2	13%
	Mestizo	6	41%
	Blanco	2	13%
Tipo de vivienda	Propia	8	53%
	Arriendo	3	20%
	Familiar	4	27%

Nota. Entrevista aplicada a una muestra de 15 adultos mayores del cantón Latacunga.

Los datos sociodemográficos evidencian una distribución de edad que el (54%) se ubica entre 60 y 70 años, el 20% y 13% respectivamente tienen 71–75 años y 76–80 años, mientras que la fracción de edad de 81 a 85 años es escasa, con apenas un 13%. La condición civil muestra que el 67% de los entrevistados están casados, lo que señala una gran estabilidad en las relaciones personales. Solo un 7% se reconoce como divorciado, mientras que el 13% son viudos y otro 13% se encuentra en unión matrimonial. Esto indica que la mayoría de los adultos mayores en la muestra sostienen vínculos matrimoniales, lo cual podría tener un impacto positivo en su salud emocional y social. En lo que respecta a localización, el 60% de los participantes habita en zonas urbanas, mientras que el 33% está en zonas rurales y únicamente un 7% en zonas suburbanas.

Esto señala una inclinación hacia la vida en la ciudad entre los adultos mayores de la muestra, lo que podría estar vinculado con el acceso a servicios y oportunidades disponibles. En cuanto al grupo étnico, la mayoría es reconocida como mestiza (41%), siendo las indígenas las siguientes (33%). Cada uno de los afroecuatorianos y blancos constituye el 13%. Esta variedad étnica indica una combinación cultural en los adultos mayores de Latacunga, lo que podría afectar sus costumbres y estilos de vida. Respecto al tipo de hogar, el 53% de los participantes reside en un hogar propio, lo que indica una estabilidad económica y social. Un 20% reside en renta y un 27% en hogares familiares, lo cual podría sugerir una dependencia de los familiares en ciertas situaciones. El predominio de hogares propios puede ser un signo de seguridad y autonomía.

Tabla 2*Dimensión Acceso a Servicios Sociales***1. ¿Qué dificultades ha encontrado para acceder a los servicios sociales en su comunidad?**

AM 1	Falta de información sobre los servicios disponibles en la comunidad.
AM 2	Dificultades de transporte para llegar a los centros de atención.
AM 3	Barreras económicas para acceder a ciertos programas o servicios.
AM 4	Largas esperas para recibir atención médica y social.
AM 5	Falta de personal capacitado en los centros locales.
AM 6	Limitada disponibilidad de horarios para los servicios ofrecidos.
AM 7	Desconfianza en la calidad de los servicios brindados.
AM 8	Dificultades para comunicarse debido a la falta de personal que hable su idioma o dialecto.
AM 9	Inaccesibilidad de los centros de atención para personas con movilidad reducida.
AM 10	Falta de seguimiento a las solicitudes realizadas en los servicios sociales.
AM 11	Escasa promoción de programas específicos para adultos mayores en la comunidad.
AM 12	Miedo a ser discriminado o mal atendido en los servicios sociales.
AM 13	Confusión sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios.
AM 14	Falta de apoyo emocional durante el proceso de acceso a servicios.
AM 15	Problemas para obtener citas debido a la alta demanda de servicios.

Nota. Entrevista aplicada a una muestra de 15 adultos mayores del cantón Latacunga.

La tabla 2 ilustra varios obstáculos que enfrentan las personas de la tercera edad para tener acceso a los servicios sociales en su comunidad. La escasez de información y la limitada promoción de programas particulares subrayan la importancia de optimizar la comunicación acerca de los recursos existentes. Las restricciones económicas y el transporte representan barreras importantes, sumadas a las prolongadas esperas y la escasa disponibilidad de horarios, que complican el acceso efectivo a la atención médica.

Adicionalmente, se manifiesta una opinión predominantemente negativa respecto a la transparencia y adecuación de la información sobre los servicios accesibles para personas de la tercera edad en Latacunga. A pesar de que algunos participantes en la entrevista señalan que obtienen datos claros mediante folletos y campañas, la mayoría indica que la información es limitada, confusa y frecuentemente anticuada, lo que complica el acceso a los servicios.

Tabla 3*Dimensión Calidad de la Atención*

2. ¿Ha sentido que sus necesidades han sido atendidas adecuadamente por personal de servicios sociales de instituciones públicas o privadas?

- | | |
|-------|--|
| AM 1 | No, a menudo siento que mis necesidades no son comprendidas. |
| AM 2 | Sí, me han atendido de manera adecuada y satisfactoria. |
| AM 3 | No, he tenido que repetir mis solicitudes varias veces sin respuesta. |
| AM 4 | Sí, el personal se ha mostrado dispuesto a ayudarme con mis necesidades. |
| AM 5 | No, a veces siento que no se priorizan mis problemas. |
| AM 6 | Sí, he recibido el apoyo necesario en la mayoría de las ocasiones. |
| AM 7 | No, no siempre siento que me escuchan o entienden mis preocupaciones. |
| AM 8 | Sí, me han brindado soluciones efectivas para mis necesidades. |
| AM 9 | No, a menudo mis necesidades quedan sin atender. |
| AM 10 | Sí, el personal ha sido amable y ha respondido a mis requerimientos. |
| AM 11 | No, no he recibido la atención adecuada en varias ocasiones. |
| AM 12 | Sí, he sentido que se preocupan por mis necesidades. |
| AM 13 | No, mis necesidades no siempre son atendidas oportunamente. |
| AM 14 | Sí, el personal me ha ofrecido la ayuda que necesito. |
| AM 15 | No, a veces siento que no hay suficiente personal para atender a todos. |
-

Nota. Entrevista aplicada a una muestra de 15 adultos mayores del cantón Latacunga.

En esta dimensión se describe una opinión variada sobre las necesidades de las personas adultas mayores, si han sido satisfechas correctamente. A pesar, que algunos participantes en la entrevista resaltan experiencias positivas y mencionan un respaldo apropiado y soluciones eficaces, un porcentaje considerable manifiesta insatisfacción, señalando que

sus necesidades no son entendidas o cubiertas a tiempo. Así mismo, a pesar de que algunos usuarios resaltan experiencias positivas, valorando la atención como excelente o buena, un segmento considerable manifiesta insatisfacción, señalando dificultades como la ausencia de seguimiento, largas esperas y el sentimiento de ser desatendidos.

Tabla 4*Dimensión Equidad en el Acceso a los Servicios Sociales*

3. ¿Siente que todos los adultos mayores de su comunidad tienen las mismas oportunidades para acceder a los servicios sociales?

- | | |
|------|--|
| AM 1 | No, hay diferencias en el acceso según la ubicación y recursos económicos. |
| AM 2 | Sí, todos tienen las mismas oportunidades para acceder a los servicios. |
| AM 3 | No, algunos adultos mayores no pueden llegar a los centros de atención. |
| AM 4 | Sí, pero creo que podría mejorar la promoción de los servicios. |
| AM 5 | No, hay quienes tienen dificultades por falta de información. |
-

- AM 6 No, las condiciones de vida afectan el acceso a los servicios sociales.
- AM 7 Sí, todos tienen acceso, aunque no siempre es igual de fácil.
- AM 8 No, hay barreras físicas y económicas que limitan el acceso de algunos.
- AM 9 Sí, pero algunos necesitan más apoyo para conocer sus opciones.
- AM 10 No, hay desigualdad en el acceso a los servicios según la situación personal.
- AM 11 Sí, en teoría todos deberían tener las mismas oportunidades.
- AM 12 No, algunos no tienen transporte para llegar a los servicios.
- AM 13 No, la falta de recursos limita a muchos adultos mayores en la comunidad.
- AM 14 Sí, pero es importante que se refuercen las campañas informativas.
- AM 15 No, siento que hay una gran disparidad en el acceso a los servicios sociales.

Nota. Entrevista aplicada a una muestra de 15 adultos mayores del cantón Latacunga.

En cuanto a la equidad de los servicios sociales se muestra una prueba evidente de inequidad en la disponibilidad de servicios sociales entre la población estudiada. A pesar, que algunos participantes en la entrevista consideran que todos poseen las mismas oportunidades, la mayoría indica obstáculos importantes, tales como disparidades económicas, escasez de información y dificultades de transporte que restringen el acceso a los centros de cuidado. Adicionalmente, se reconoce que las condiciones de vida y la localización geográfica inciden en la habilidad de los adultos mayores para utilizar los servicios.

De igual forma se reconocen varios elementos que se ven como potenciales para mejorar los servicios sociales en Latacunga. Las propuestas van desde la formación del personal y la ampliación de la disponibilidad de horarios, hasta la importancia de potenciar la comunicación en cuanto a los servicios y sus necesidades. Además, se resalta la relevancia de disminuir los tiempos de espera a través de un incremento en el número de profesionales y la puesta en marcha de un seguimiento más eficaz a los casos tratados.

Tabla 5

Dimensión Satisfacción con los Servicios Sociales

4. Qué tan satisfecho está con los servicios sociales que ha recibido?

- AM 1 Poco satisfecho, siento que no se han atendido mis necesidades adecuadamente.
- AM 2 Muy satisfecho, he recibido buena atención y apoyo constante.
- AM 3 Satisfecho, aunque hay áreas que podrían mejorar.
- AM 4 Algo satisfecho, pero me gustaría más seguimiento en los servicios.
- AM 5 Muy satisfecho, el personal ha sido amable y comprensivo.
- AM 6 Poco satisfecho, a menudo siento que mis preocupaciones no son tomadas en cuenta.

- AM 7 Satisfecho, pero creo que la atención podría ser más rápida.
 AM 8 Algo satisfecho, aunque hay momentos de espera prolongada.
 AM 9 Muy satisfecho, he recibido la ayuda que necesitaba en todo momento.
 AM 10 Poco satisfecho, he enfrentado dificultades para acceder a algunos servicios.
 AM 11 Satisfecho, pero hay margen de mejora en la atención personalizada.
 AM 12 Algo satisfecho, aunque la comunicación podría ser más clara.
 AM 13 Poco satisfecho, siento que a veces no se priorizan mis necesidades.
 AM 14 Muy satisfecho, he sentido un gran apoyo por parte del personal.
 AM 15 Satisfecho, aunque me gustaría más opciones de servicios sociales disponibles.

Nota. Entrevista aplicada a una muestra de 15 adultos mayores del cantón Latacunga.

La tabla 5 señala una variedad de grados de satisfacción entre las personas de edad avanzada en relación con los servicios sociales que han obtenido. Aunque algunos manifiestan una gran satisfacción por el trato cordial y el respaldo continuo, otros indican insatisfacción por la ausencia de atención a sus necesidades, prolongadas esperas y la falta de monitoreo en los servicios. Además, se presentan varios

servicios sociales que los adultos mayores aspirarían a que se instauraran en su comunidad. Las propuestas incluyen centros de actividades recreativas y programas de salud mental, además, se sugiere la creación de servicios de atención domiciliaria y transporte gratuito, resaltando la importancia de mejorar el acceso a la atención para aquellos con movilidad limitada.

Tabla 6

Dimensión Recomendación de Servicios por Adultos Mayores

5. ¿Recomendaría estos servicios a otros adultos mayores?

- AM 1 No, he tenido experiencias negativas que no recomendaría.
 AM 2 Sí, definitivamente, han sido de gran ayuda para mí.
 AM 3 No, creo que hay mejores opciones disponibles en otras comunidades.
 AM 4 Sí, aunque con algunas reservas sobre ciertos aspectos de la atención.
 AM 5 Sí, el personal ha sido muy amable y atento.
 AM 6 No, siento que no se satisfacen todas las necesidades adecuadamente.
 AM 7 Sí, he recibido un buen apoyo y recomendaría los servicios.
 AM 8 No, he visto que otros no han tenido la misma calidad de atención.
 AM 9 Sí, creo que es importante que otros también accedan a estos servicios.
 AM 10 No, me preocupa la falta de recursos en algunos casos.
 AM 11 Sí, he tenido una experiencia positiva y creo que puede ayudar a otros.
 AM 12 No, considero que hay aspectos que necesitan mejorar antes de recomendar.
 AM 13 Sí, aunque con la advertencia de que algunos servicios son limitados.
 AM 14 Sí, me siento satisfecho con la atención recibida y lo recomendaría.
 AM 15 No, he notado que no todos reciben la misma calidad de atención.

Si bien algunos usuarios expresan satisfacción y destacan la amabilidad del personal, otros indican vivencias adversas y la sensación que todas las necesidades no se cubren de manera adecuada. Las respuestas señalan que, a pesar de que existen personas que sugerirían los servicios, lo hacen con reservas, lo que sugiere que hay sectores que requieren mejoras considerables.

Además, se manifiestan una serie de sugerencias específicas que los adultos mayores ven como imprescindibles con la

DISCUSIÓN

Los hallazgos obtenidos de la presente investigación muestran varias debilidades en los servicios sociales dirigidos a los adultos mayores que oscilan entre 60 a 70 años, en gran porcentaje casados, siendo así que del 100% de los participantes (15 adultos mayores), tienen dificultad en el acceso a los servicios sociales. De igual manera, los participantes del estudio señalan que, la debilidad más grave es la falta de información, seguida por la dificultad en el transporte, acceso físico y sin dejar de menos, los bajos recursos económicos y los procesos ineficientes y burocráticos se han convertido en una barrera; investigaciones previas Peralta et al. (2023), ya habían determinado que los grupos de esta edad tienen problemas en el acceso a la información de los servicios sanitarios, transporte y atención prioritaria. A pesar que existe una fuerte estructura familiar, la eficacia y respaldo de esta red

finalidad de incrementar el nivel de vida en su comunidad. Dentro de las propuestas sobresalen la implementación de más programas de ocio y socialización, además de un incremento en el acceso a servicios de salud y cuidado médico a domicilio, lo que señala una demanda de atención integral. Adicionalmente, se destaca la relevancia de la capacitación en competencias digitales y el respaldo psicológico, lo que indica un anhelo de empoderamiento y salud emocional.

puede verse comprometida por obstáculos externos que dificultan el acceso a servicios fundamentales Marquéz (2024) dada que la situación económica es limitada y no permite acceder a los servicios de salud o actividades de recreación a este grupo.

En los estudios previos se halló que la calidad del servicio no es ecuaníme con todos los adultos mayores. Esto se puede atribuir a factores como la falta de personal capacitado, la alta demanda de población y la limitada infraestructura institucional. Estos resultados coinciden con el estudio de García y Lara (2022) quienes confirman que la calidad de estos servicios es desigual, debido a la falta de compromiso del personal que los asiste. Asimismo, Forttes (2022) sostiene que la deficiente formación técnica del personal que atiende a los adultos mayores reduce significativamente la calidad de los servicios sociales.

Paralelamente, no toda la población adulta mayor tiene las mismas oportunidades para acceder a estos servicios, principalmente debido a la ubicación geográfica de este grupo, puesto que residen en zonas rurales con viviendas lejanas y dispersas en donde el acceso a estos lugares es difícil, lo que conduce a centros de atención limitados, nulas redes de apoyo y una condición económica escasa. En este sentido, Fillardo (2022) indica que, a pesar de la existencia de marcos legales y políticas públicas, en las zonas rurales persiste la atención fragmentada y desigual.

Investigaciones como la de Prada (2024) indica que, a pesar del aumento en el número de adultos mayores, esta población a menudo es víctima de marginación, desvalorización y los alejan cada vez del acceso a los servicios sociales. Desde este punto de vista, es importante mencionar que el abandono y la invisibilizarían, exteriorizados sobre todo en los usuarios de las zonas rurales más lejanas, son muestras claras de la inequidad de la atención al adulto mayor.

Por otra parte, las propuestas presentadas en el sondeo, como la optimización en la capacitación del personal y la ampliación de los programas existentes, evidencian la necesidad imperiosa de robustecer el compromiso institucional más allá de las regulaciones escritas, esto concuerda con lo expresado por Forttes (2022), quien señala que, a pesar de haberse implementado servicios para personas de la tercera edad, la escasez de personal

formado y de tácticas de comunicación asertiva limita su eficiencia.

Como puede apreciarse, la tendencia es insatisfactoria en cuanto a estos servicios sociales, especialmente por la ausencia del seguimiento a sus necesidades, tiempos de espera prolongados y atención poco personalizada. Es así, que en el estudio de, Ramos y Bergantiños (2022) menciona que la eficiencia de los servicios sociales es relativa a la situación actual puesto que esto va evolucionando en cuanto a las diferentes necesidades de esta población.

También, al analizar la disposición de los adultos mayores a recomendar los servicios sociales recibidos, se encontró que no recomendaría dichos servicios. Las razones de esta decisión se basan en experiencias negativas, percepción de ineficiencia institucional y desigualdad en la calidad del servicio. Esta desconfianza disminuye la participación de estos grupos en la comunidad por lo que son excluidos de cualquier actividad social (Bravo & Pareja, 2020). En efecto, a pesar de los esfuerzos gubernamentales e institucionales, los resultados obtenidos confirman que aún existe una brecha considerable entre la oferta de servicios sociales y las verdaderas necesidades de los adultos mayores, especialmente en entornos rurales, donde las condiciones de vida exigen una atención adecuada, culturalmente pertinente y técnicamente competente.

Finalmente, la investigación cumplió con el objetivo planteado, que consistía en analizar la eficiencia de los servicios sociales en la atención al adulto mayor en

la parroquia Once de Noviembre del cantón Latacunga, permitiendo identificar de forma detallada las principales barreras de

acceso, la percepción de calidad, la equidad en la atención y los niveles de satisfacción de los usuarios

CONCLUSIÓN

En función de lo expuesto se evidencia que los servicios sociales por parte de los adultos mayores están condicionados por la falta de información, dificultades económicas y barreras geográficas, lo que demuestra que los servicios existentes no son suficientemente inclusivos ni accesibles, especialmente en zonas rurales. Los resultados más importantes es que la población adulta mayor percibe que no todos tienen las mismas oportunidades, limitando la cobertura efectiva de los programas y afectando el bienestar de este grupo vulnerable. En base a lo anterior, se recomienda que las instituciones

competentes fortalezcan la difusión de los servicios sociales existentes mediante campañas informativas accesibles y constantes, priorizando a las zonas rurales donde se evidenció mayor desinformación. Consecutivamente, se plantea como fundamental desarrollar un sistema de monitoreo y evaluación participativa que recoja de manera continua las experiencias y sugerencias de los adultos mayores, de modo que se puedan ajustar las políticas y programas sociales a sus necesidades reales y garantizar una atención equitativa, digna y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso, L., Soto, D., & Santos, N. (2024). Calidad de vida y apoyo social percibido en adultos mayores. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942016000100012
- Alvarado, J. (2021). Derechos constitucionales y realidad local de los adultos mayores. Un estudio en Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. *Revista de Investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales* (20), pp. 183-197. <https://www.redalyc.org/journal/5819/581969139009/581969139009.pdf>
- Álvarez, E. (2022). El adulto mayor en la sociedad actual. *Saber, Ciencia y Libertad*, 5(3), 1 – 8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6261720>
- Baena, G. (2019). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria. <https://doi.org/9786077440031>, 6077440035
- Bernal, C. (2019). *Metodología de la investigación Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia S.A.S.

- <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bravo, J., & Pareja, G. (2020). La participación del adulto mayor y su relación con la calidad de la atención de salud del Centro de Salud Pérez Carranza. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4461>
- Cárdenas, A., & Mejía, E. (2025). Los derechos y la atención prioritaria y especializada de las personas adultas mayores en condición de abandono por la migración. *Revista Dateh*, 7(5). <https://investigacion.utc.edu.ec/index.php/dateh/article/view/1052>
- Carmona, S., & Ribeiro, M. (2023). Actividades sociales y bienestar personal en el envejecimiento. *Papeles de población*, vol.16(no.65). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252010000300006
- Durán, T., Maldonado, M., Martínez, M., Gutiérrez, G., Ávila, H., & López, S. (2020). Miedo ante la muerte y calidad de vida en adultos mayores. *Enfermería Global*, 19(58), 1 - 11. <https://doi.org/https://dx.doi.org/eglobal.364291>
- Filardo, C. (2022). *Trabajo Social para la Tercera Edad*. Mc Graw Hill. [https://doi.org/ISSN Electrónico 2173-8246](https://doi.org/ISSN-Electrónico-2173-8246)
- Forttes, P. (2022). Envejecimiento y atención a la dependencia en Ecuador. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2021/03/Envejecimiento-y-atencion-a-la-dependencia-en-Ecuador.pdf>
- García, H., & Lara, J. (2022). Calidad de vida y autoestima en adultos mayores de una asociación de jubilados ecuatoriana. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades* (17). <https://doi.org/https://doi.org/10.37135/chk.002.17.06>
- García, H., & Lara-Machado, J. (2022). Calidad de vida y Autoestima en Adultos Mayores de una Asociación de Jubilados ecuatoriana. *Revista Chakiñan*(17). <https://doi.org/https://doi.org/10.37135/chk.002.17.06>
- Gavilánez, S., Quevedo, N., Caballero, M., & Zambrano, S. (2021). Valoración sobre la atención a las personas adultas mayores que frecuentan en el Parque Central del Cantón Santo Domingo. *Uniandes Episteme* (6), 1073-1086. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1782/1038>
- Gómez, G., Cohen, N., Grinszpun, M., Riveiro, M., & Seid, G. (2020). Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. Teseo. [https://doi.org/9877224585, 9789877224580](https://doi.org/9877224585,9789877224580)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2019). *Metodología de la investigación*. MacGraw-Hill/Interamericana. [https://doi.org/9701057538, 9789701057537](https://doi.org/9701057538,9789701057537)

- Hernández, V., Solano, N., & Ramírez, P. (2021). Entorno social y bienestar emocional en el adulto mayor. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 26(núm. 95), pp. 530–543. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069613004/html/>
- Marquéz, A. (2024). El Acceso al sistema de Servicios y la Calidad de Vida en personas mayores. *Revista Chakiñan*(22). <https://doi.org/https://doi.org/10.37135/chk.002.22.11>
- Mesa, D., Valdés, B., Espinosa, Y., Verona, A., & García, I. (2020). Estrategia de intervención para mejorar la calidad de vida del adulto mayor. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 36(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252020000400010
- MIES. (2022). Análisis de programas de atención a personas adultas mayores a nivel internacional. Coordinación General de Estudios y Datos de Inclusión. https://info.inclusion.gob.ec/phocadownloadpap/estudios/atencion_intergeneracional/2020/analisis_de_programas_de_atencion_a_personas_adultas_mayores_a_nivel_internacional.pdf
- Molina, D., & Camino, S. (2023). La atención al adulto mayor. Necesidad y posibilidad. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 3(2), 1 – 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i1.992>
- Olivo, M., Piña, M., Martínez, C., Poblete, M., & Guerra, V. (2022). Envejecimiento, calidad de vida y salud. Desafíos para los roles sociales de las personas mayores. *Rumbos TS*, 17(28). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.51188/rrts.num28.642>
- OMS. (1 de 10 de 2024). Envejecimiento y salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- Peralta, L., Ponce, Y., González, E., & Artiles, I. (2023). Los servicios de salud al adulto mayor. Una aproximación desde las representaciones sociales en Santa Clara. *Revista Científica UISRAEL*, vol.4(no.3). <https://doi.org/https://doi.org/10.35290/rcui.v4n3.2017.83>
- Pinilla, M., Ortiz, M., & Suárez, J. (2023). Adulto mayor: envejecimiento, discapacidad, cuidado y centros día. Revisión de tema. *Revista Salud Uninorte*, 37(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/sun.37.2.618.971>
- Prada, M. (2024). VERIFICAR LA EFICACIA DE LA POLÍTICA PÚBLICA DEL ADULTO MAYOR EN EL MUNICIPIO DE SILVANIA – CUNDINAMARCA. <https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/20.500.14471/28365/PRADA%20BERNAL%20MAR%20ZORAIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Proaño, A., & Navarrete, G. (2025). El Programa del Adulto Mayor y la Calidad de Vida en los Usuarios del Centro Gerontológico de la Fundación Bahía de Caráquez. *Revista ULEAm*, 6(10). <https://doi.org/https://doi.org/10.56124/ubm.v6i10.011>
- Ramos, L., & Bergantiños, N. (Junio de 2022). EVOLUCIÓN Y PREDICCIÓN DE LAS PROBLEMÁTICAS ATENDIDAS DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE DE VITORIA-GASTEIZ.

https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/73089/TFG_Abecia.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Rubio, D., Rivera, L., Borges, L., & González, C. (2023). Calidad de vida en el adulto mayo. Varona (61), 1 – 7. <https://www.redalyc.org/pdf/3606/360643422019.pdf>

Soria, Z., & Montoya, B. (2023). Envejecimiento y factores asociados a la calidad de vida de los adultos mayores en el Estado de México. Papeles de población, 23(93). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252017000300059

Vélez, G., & Yépez, J. (2022). Espacios de atención integral para el adulto mayor a partir de las necesidades del cantón. Revista Científica y Arbitrada del Observatorio Territorial, Artes y Arquitectura: FINIBUS, Vol. 1(Núm. 1). <https://doi.org/ISSN: 2737-6451>